

**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 AUTRES MANIFESTATIONS
SPORTIVES (STCE n° 218)



Strasbourg, le 28 avril 2026

Rec (2026) 2

Convention de Saint-Denis (CETS n° 218)

Comité sur la sécurité et la sûreté des événements sportifs

Recommandation Rec (2026)2 sur les principes fondamentaux et les lignes directrices visant à renforcer les piliers de la sécurité et des services de la Convention de Saint-Denis

**Adoptée par le Comité de Saint-Denis
lors de sa 9^e réunion, le 28 avril 2026**

RECOMMANDATION REC (2026) 2

COMITÉ SUR LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ DES ÉVÉNEMENTS SPORTIFS , DE 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 (COMITÉ DE SAINT-DENIS OU T-S4)

Strasbourg, le 28 avril 2026

Recommandation Rec (2026) 2 sur les principes fondamentaux et les lignes directrices visant à renforcer les piliers de la sécurité et des services de la Convention de Saint-Denis

Préambule

Le Comité de Saint-Denis,

Rappelant les objectifs, principes et obligations consacrés dans la Convention du Conseil de l'Europe relative à une approche intégrée de la sécurité, de la sûreté et des services lors des matches de football et autres manifestations sportives (Convention de Saint-Denis, STE n° 218), en particulier l'accent mis sur la mise en œuvre d'une approche équilibrée, pluri-institutionnelle, intégrée et fondée sur les droits humains à travers les piliers de la sécurité, de la sûreté et des services ;

Conscient que la mise en œuvre effective de la Convention nécessite de placer les piliers de la sécurité et des services sur un pied d'égalité avec le pilier de la sûreté, afin de garantir que toute personne puisse assister à des manifestations sportives en toute sécurité et dans un environnement accueillant, dans le plein respect des droits humains et de l'État de droit ;

Reconnaissant qu'une approche intégrée et pluri-institutionnelle, impliquant les autorités nationales et locales, les exploitants d'enceintes sportives, les organisateurs d'événements, les supporters et les populations locales, est essentielle pour garantir et améliorer en permanence des normes élevées de sécurité et de services lors des manifestations sportives, conformément à la Convention et à l'évolution des besoins de la société ;

Prenant acte des conclusions de fond du projet conjoint Union européenne – Conseil de l'Europe « Équilibre S4 » et de son processus consultatif, qui ont mis en évidence à la fois la diversité des pratiques et la nécessité de renforcer et d'harmoniser les piliers de la sécurité et des services aux niveaux local, régional, national et international, y compris par des mesures visant à promouvoir l'inclusion, l'accessibilité, la diversité et la non-discrimination ;

Gardant à l'esprit que les présents principes fondamentaux et lignes directrices relatifs aux piliers de la sécurité et des services ne sont pas contraignants et sont destinés à servir de modèle pour éclairer et améliorer les dispositions législatives, réglementaires ou pratiques, conformément aux ordres juridiques internes et aux contextes spécifiques des Parties ;

Rappelant également la recommandation-cadre (2021)¹ du Comité de Saint-Denis, notamment ses annexes A (Sécurité) et C (Services), ainsi que la nécessité de mettre à jour, de clarifier et de rendre opérationnelles les normes concernant les piliers de la sécurité et des services, afin d'assurer leur effective sensibilisation et mise en œuvre du niveau national au niveau local ;

Reconnaissant que la sécurité englobe toutes les mesures visant à protéger les personnes contre les dommages physiques ou les risques pour leur santé et leur bien-être, et que les services englobent toutes les mesures visant à garantir que les événements soient agréables, accueillants et inclusifs pour tous, tant à l'intérieur des stades que tout au long du parcours des spectateurs ;

Reconnaissant le droit de toute personne, indépendamment de son sexe, de son âge, de son handicap, de son origine culturelle ou sociale ou de sa situation économique, d'assister à des événements sportifs et d'en profiter dans des conditions sûres, saines, inclusives, accessibles et exemptes de discrimination ou de comportements offensants ;

Par la présente,

- Accueille favorablement les « Principes fondamentaux et lignes directrices en matière de sécurité et de services », figurant aux annexes 1 et 2 du présent document, en tant que référence pour toutes les Parties, autorités et parties prenantes lors de l'élaboration ou de l'amélioration d'une approche intégrée de la sécurité, de la sûreté et des services lors des matches de football et autres événements sportifs ;
- Encourage leur traduction, leur diffusion et leur adaptation, selon les besoins, aux contextes nationaux ;
- Réaffirme l'engagement du Comité de Saint-Denis à suivre et à soutenir la mise en œuvre renforcée des piliers de sécurité et de services, par le biais d'une normalisation, d'un suivi et d'une assistance technique continus ;
- Invite toutes les parties prenantes à contribuer à la culture d'amélioration continue et de responsabilité partagée afin de garantir et d'enrichir l'expérience des manifestations sportives à travers l'Europe ; et
- Recommande aux gouvernements des Parties à 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 (STCE n° 218) de réexaminer leurs cadres juridiques, normes et politiques pertinents à la lumière des présents Principes fondamentaux et Lignes directrices, en vue d'améliorer la sécurité, les services et le bien-être général de toutes les personnes présentes lors des matches de football et autres manifestations sportives.

Table des matières

ANNEXE 1 - PRINCIPES FONDAMENTAUX EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE SERVICES	5
1. INTRODUCTION	6
1.1 Objectif	6
1.2 Sécurité, sûreté et services	7
1.3 Documents et recommandations d'accompagnement	8
2. LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA SÉCURITÉ	12
2.1 La direction du stade a la responsabilité d'assurer la sécurité de <i>toutes</i> les personnes	12
2.2 Comprendre la capacité d'accueil sécurisée	12
2.3 Évaluer les risques encourus	14
2.4 Reconnaître l'importance d'une conception et d'une gestion de la sécurité de qualité	15
2.5 La sécurité ne peut être assurée de manière isolée	17
3. PRINCIPES FONDAMENTAUX DES SERVICES	18
3.1 Le parcours du spectateur commence lors de l'achat des billets	19
3.2 La préparation d'un environnement accueillant est essentielle	19
3.3 Les attitudes et les actions positives du personnel de l'événement ont un impact positif sur le comportement des spectateurs	20
3.4 Chaque spectateur doit pouvoir profiter de la journée de l'événement sans crainte ni inquiétude	23
3.5 La communication est essentielle pour créer une atmosphère sûre et accueillante	23
ANNEXE 2 - LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE SERVICES	25
1. Introduction	26
2. Comment utiliser les lignes directrices	27
PARTIE 1 – SECURITE ET SERVICES EN GENERAL	28
1. La capacité d'accueil sécurisée d'un stade : structure et approche	28
2. L'importance de mener des évaluations des risques	30
3. La zone Ex et son impact sur la sécurité, la sûreté et les services destinés aux spectateurs	33
4. Engagement positif du personnel de l'événement auprès des spectateurs	36
5. Comprendre et répondre aux besoins de tous	39
6. Communication et engagement tout au long du parcours du spectateur	43
PARTIE 2 – CONSIDERATIONS SPECIFIQUES EN MATIERE DE SÉCURITÉ ET DE SERVICES	47
1. Aperçu	47
2. Considérations en matière de sécurité et de services face à l'évolution de la composition du public dans les stades	47
3. Spécificités en matière de sécurité et de services pour les spectateurs des compétitions sportives féminines	50
4. Accessibilité des installations sportives (pour les personnes ayant un handicap visible ou invisible)	52
5. Enjeux de santé publique lors des événements sportifs	55

ANNEXE 1

PRINCIPES FONDAMENTAUX EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE SERVICES

1. Introduction

1.1. Objectif

Ce document est le résultat du projet conjoint de l'Union européenne et du Conseil de l'Europe intitulé « Équilibre S4 – Renforcer les piliers de la sécurité et des services de la Convention de Saint-Denis ».

Il offre un aperçu des principes fondamentaux relatifs à la sécurité et aux services de la Convention. Ces éléments sont souvent et à tort considérés comme subordonnés à la sûreté. La Convention de Saint-Denis souligne clairement l'importance de ces trois éléments. Le présent document vise à rééquilibrer et à renforcer la sensibilisation et la compréhension des piliers de la sécurité et des services.

Il ne s'agit pas d'une présentation exhaustive de toutes les questions. Toutefois, il devrait fournir un aperçu suffisant de certains principes clés et indiquer où trouver des informations et des outils complémentaires.

Ces éléments être utilisés de manière proportionnée, en fonction du stade et/ou de l'événement concerné¹. Ils ne sont pas destinés à être suivis à la lettre, mais doivent plutôt servir à améliorer la compréhension de la sécurité et des services par les responsables de la gestion des stades.

Principes fondamentaux de la sécurité

1. La direction du stade a la responsabilité d'assurer la sécurité de toutes les personnes.
2. Comprendre la capacité d'accueil en toute sécurité.
3. Évaluer les risques encourus.
4. Reconnaître l'importance d'une conception adéquate et d'une bonne gestion de la sécurité.
5. La sécurité ne peut être assurée de manière isolée.

Les principes fondamentaux des services

1. Le parcours du spectateur commence dès l'achat des billets pour l'événement.
2. Il est essentiel de créer un environnement accueillant.
3. Les attitudes et les actions positives du personnel de l'événement ont un impact positif sur le comportement des spectateurs.

¹ Dans la présente Recommandation, les termes « stade », « site sportif » ou « terrain de sport » sont considérés comme synonymes et comprennent tout type d'enceinte sportive. De même, le contenu de cette Recommandation s'applique non seulement aux matches de football et aux stades, mais peut également être appliqué et adapté, si nécessaire ou souhaitable, à d'autres sports et sites.

4. Chaque spectateur doit pouvoir profiter de la journée de l'événement sans crainte ni inquiétude.
5. La communication est essentielle pour créer une atmosphère sûre et accueillante.

1.2. Sécurité, sûreté et services

Il est largement reconnu que l'organisation d'un événement en toute sécurité passe par l'adoption d'une approche intégrée et équilibrée des éléments fondamentaux que sont la sécurité, la sûreté et le services, comme le préconise le Conseil de l'Europe. En bref, il s'agit de:

- a. **Sécurité – toutes les mesures visant à protéger les personnes contre les blessures ou les risques pour leur santé et leur bien-être lors d'événements sportifs, y compris la protection des personnes pendant leur trajet vers le site de l'événement et dans les zones de visionnage publiques à l'extérieur des stades.**

Pour être considéré comme « sûr », le stade doit être géré de manière à garantir qu'il soit :

- exempt de dangers, dans la mesure où cela est raisonnable ou réalisable ; et
- soit bien géré : c'est-à-dire que la responsabilité de la sécurité doit être confiée à une personne désignée (responsable de la sécurité) et que le personnel chargé de l'exploitation et de la gestion du stade doit être correctement formé, informé et doté des ressources nécessaires, et être capable de remplir les fonctions de sécurité qui lui sont attribuées tant dans des conditions normales qu'en cas d'incident.

Comprendre la distinction entre l'état physique d'un stade et sa gestion de la sécurité constitue un élément crucial de la gestion de la sécurité des événements. Il est tout aussi important de reconnaître l'interdépendance de ces deux aspects.

- b. **Sûreté – ensemble des mesures visant à dissuader, prévenir et sanctionner tout incident de violence ou de comportement répréhensible associé à un match de football ou à d'autres événements sportifs – à l'intérieur ou à l'extérieur d'un stade.**

Pour être considéré comme « sûr », un stade doit également être sécurisé. À l'inverse, un stade qui n'est pas sécurisé ne peut être considéré comme sûr.

La sûreté dépend de la mise en place des cinq éléments clés suivants :

- Une personne désignée et responsable de la sûreté. Les jours d'événement, celle-ci peut rendre compte directement au responsable de la sécurité. Dans certains lieux, cette responsabilité peut relever de la compétence du responsable de la sécurité.

- Des mesures visant à prévenir, détecter et réagir, dans la mesure du possible, aux incidents de violence ou aux activités criminelles (y compris le terrorisme). Ces mesures doivent s'appuyer sur des informations et des renseignements.
- Le personnel de sécurité du stade doit, dans le cadre de la culture globale de la sécurité, s'impliquer dans tous les aspects de la planification de l'événement afin de s'assurer que le personnel des autres services partage la même connaissance de la situation.
- Des contrôles d'accès et des plans de gestion doivent être mis en place pour empêcher l'entrée dans le stade des personnes et des véhicules non accrédités.
- Des plans doivent être mis en place pour gérer les accès et les points vulnérables qui se trouvent à l'intersection de zones ou d'itinéraires partagés avec le public.

Trouver et maintenir un équilibre entre les mesures requises pour la sécurité et celles requises pour la sûreté est l'un des principaux défis de la gestion de la sécurité des événements.

c. Services – l'ensemble des mesures visant à rendre les événements de football et autres manifestations sportives agréables et accueillants pour tous, dans les stades mais aussi dans les espaces publics où les spectateurs et les supporters se rassemblent avant, pendant et après les matches.

Les services englobe les plans et procédures de gestion visant le bien-être de *toutes* les personnes présentes à un événement, qu'elles y assistent à titre individuel ou en groupe (y compris les familles).

Le bien-être est pertinent pour la gestion de la sécurité car l'expérience montre que le comportement des personnes présentes lors d'un événement peut être fortement influencé par les conditions dans un stade, ainsi que par les attitudes et les actions du personnel de l'événement.

Chacun doit pouvoir profiter de l'événement sans craindre de discrimination ou d'abus de la part de quiconque, qu'il s'agisse d'autres spectateurs ou du personnel de l'événement.

Les personnes présentes lors d'un événement doivent non seulement être en sécurité, mais aussi *se sentir* en sécurité.

1.3. Documents et recommandations d'accompagnement

a. Normes du Comité de Saint-Denis

Le Comité de Saint-Denis a adopté la Recommandation Rec(2021)1 sur les bonnes pratiques recommandées en matière de sécurité, de sûreté et de services lors des matches de football et autres manifestations sportives, en particulier son annexe A sur la sécurité et son annexe C sur les services, qui définissent les normes du Conseil de l'Europe dans ce domaine, ainsi que l'annexe D contenant une liste de contrôle.

Le Comité de Saint-Denis a en outre adopté la Recommandation Rec(2022)2 relative à un cadre législatif et réglementaire national type en matière de sécurité, de sûreté et de services lors des matches de football et autres manifestations sportives. Son annexe 1, relative à un modèle de loi nationale, définit les dispositions recommandées en matière de sécurité, de sûreté et de services, tandis que l'annexe 2 établit un modèle de règlement sur l'assistance stadière et la sécurité privée lors des matches de football et autres manifestations sportives.

b. Guide sur la sécurité dans les enceintes sportives (Guide vert)

La « Sports Grounds Safety Authority » (SGSA) est le conseiller du gouvernement britannique en matière de sécurité dans les enceintes sportives et un leader mondial dans ce domaine.

Le « Guide to Safety at Sports Grounds » (également connu sous le nom de « *Green Guide* ») est le guide de référence mondial en matière de construction, de planification et de gestion de la sécurité dans les stades.

L'un des principes fondamentaux du *Guide vert* est que la responsabilité de toutes les personnes présentes dans un complexe sportif incombe à tout moment à la direction de l'enceinte. Il souligne également que la sécurité dans les complexes sportifs passe par la mise en place d'un équilibre entre une bonne gestion et une conception adéquate.

Le *Guide vert* explique en détail comment calculer la capacité d'accueil sécurisée d'un stade, en décrivant comment déterminer les capacités d'entrée, d'accueil, de sortie et de sortie de secours. Il détaille également les exigences relatives à la circulation sécurisée des personnes à l'intérieur, à l'extérieur et autour du terrain de sport, en précisant :

- La circulation, y compris les entrées, les sorties, la circulation verticale et les couloirs.
- Les structures et installations, y compris les barrières et les éléments de séparation, ainsi que les places réservées aux spectateurs (assis et debout).
- L'importance de systèmes efficaces, notamment en matière de communication et de contrôle, ainsi que les installations mécaniques et électriques.
- Les questions spécifiques, notamment la sécurité incendie, les services médicaux et de premiers secours, ainsi que les services destinés aux médias.

À l'appui du *Guide vert*, plusieurs exemples concrets et annexes gratuits ont été créés afin d'apporter des précisions supplémentaires sur certaines questions :

- Annexe A – Questions indicatives relatives au facteur P.
- Annexe B – Questions indicatives relatives au facteur S.
- Annexe C – Conseils sur le daltonisme.
- Annexe D – Liste de contrôle des structures démontables.
- Annexe E – Liste de contrôle pour les salles médicales.

Exemples de calcul de capacité :

- Football et rugby.
- Cricket.
- Hippodrome.

Tous ces exemples sont disponibles sur [le site web de la SGSA](#).

Le *Green Guide* est mis à jour périodiquement, généralement tous les 10 ans environ. La dernière édition, la sixième, a été publiée en octobre 2018. La prochaine édition du Green Guide devrait paraître en 2029.

c. Guide complémentaire 03 : Gestion de la sécurité des événements

Le Guide complémentaire 03 : Gestion de la sécurité des événements (SG03) offre un aperçu complet de la planification et de l'organisation d'événements en toute sécurité. Il s'appuie sur les idées et les concepts du *Guide vert*, par exemple concernant la Zone Ex, le personnel de sécurité et le contenu du manuel d'exploitation.

La gestion de la sécurité vise à garantir non seulement la sécurité de toutes les personnes présentes lors d'un événement, mais aussi à leur donner suffisamment confiance dans le dispositif de gestion de la sécurité pour qu'elles se sentent en sécurité.

Les principes fondamentaux de la gestion de la sécurité des événements sont rassemblés dans ce guide, notamment :

- les responsabilités de la direction et le personnel de sécurité, y compris le responsable de la sécurité et les stadiers ;
- La réalisation d'évaluations des risques et la planification d'urgence.
- L'élaboration d'un manuel d'exploitation et d'un plan pour le jour de l'événement.

En complément du document « Supplementary Guidance 03: Event Safety Management », la SGSA a produit les annexes et modèles suivants, disponibles gratuitement sur [le site SGSA](#) :

- Planification des exercices.
- Points de contrôle.
- Modèles d'enregistrement des tests et des inspections.
- Modèle de formulaire d'évaluation des risques.

d. Boîte à outils de fiches d'information sur la Convention de Saint-Denis

Afin de soutenir la Convention de Saint-Denis, le Conseil de l'Europe a publié une boîte à outils comprenant 16 fiches d'information, intitulée « *Comment garantir un environnement sûr, sécurisé et accueillant lors des matches de football et autres manifestations sportives* ». Tout ce que vous devez savoir est disponible sur [la boîte à outils - Sport](#). Parmi celles-ci, les suivantes présentent un intérêt particulier pour les aspects liés à la sécurité et aux services :

- Sécurité : quels acteurs et quels rôles ?
- Sécurité : comment évaluer, identifier et gérer les risques lors d'événements sportifs ?
- Sécurité : certification, capacité maximale de sécurité et normes européennes.
- Services lors des matches de football : de quoi s'agit-il ?
- Racisme, discrimination et intolérance, y compris les discours de haine, dans le sport.
- Accessibilité et inclusivité lors des événements sportifs.

e. Formation en ligne

Le Conseil de l'Europe et l'université de Liverpool ont mis au point un cours en ligne gratuit visant à sensibiliser et à mieux faire comprendre les exigences de la Convention de Saint-Denis.

Ce cours, intitulé « [Promouvoir et renforcer les normes du Conseil de l'Europe en matière de sécurité, de sûreté et de services lors des matches de football et autres manifestations sportives](#) », se compose de huit modules.

Ces modules fournissent des informations détaillées sur la gestion efficace et efficiente de la sécurité, de la sûreté et des services lors des manifestations sportives, dans le but ultime de rendre les matches de football et autres manifestations sportives plus accueillants, sûrs et sécurisés.

Il est vivement recommandé à toute personne impliquée dans la sécurité et la sûreté des événements, en particulier des matches de football, de suivre ce cours.

f. Profils des pays

Le Conseil de l'Europe a développé une base de données contenant des « profils de pays » qui fournit une liste des pays ayant ratifié la convention, ainsi que des informations détaillées sur les institutions chargées du sport et de la sécurité, les grands événements sportifs, les organisations de supporters, le cadre juridique et les stratégies nationales. Elle met également en évidence les principaux risques présents dans chaque pays. Cette base de données est accessible à toute personne souhaitant en savoir plus sur les mesures spécifiques prises par chaque État pour mettre en

œuvre la Convention de Saint-Denis, via la [carte interactive du site web de Saint-Denis présentant les profils des pays](#).

2. Les principes fondamentaux de la sécurité

Quelle que soit la taille du stade ou l'activité, il existe cinq principes clés pour la sécurité des spectateurs. Ceux-ci sont décrits en détail dans tous les documents d'orientation de la SGSA.

En bref, il s'agit des principes suivants :

1. La direction a la responsabilité d'assurer la sécurité de *tous*.
2. Déterminer la capacité d'accueil sécurisée.
3. Évaluer les risques encourus.
4. Reconnaître l'importance d'une conception adéquate et d'une bonne gestion de la sécurité.
5. La sécurité ne peut être assurée de manière isolée.

Les sections suivantes fournissent des détails supplémentaires sur chacun de ces principes.

2.1. La direction du stade a la responsabilité d'assurer la sécurité de *toutes* les personnes

Pour toutes les personnes impliquées dans la gestion, l'organisation ou l'accueil d'un événement, quel que soit leur rôle, quelle que soit la nature de l'événement, quel que soit le lieu où il se déroule, la sécurité de *toutes* les personnes présentes doit primer sur toute autre préoccupation.

Le terme « *toutes* les personnes » désigne non seulement les spectateurs ou les membres du public, mais aussi les joueurs, les athlètes, les participants et les artistes, les officiels de compétition, le personnel du stade et de l'événement, les représentants des services d'urgence, les représentants des médias, et en fait toute personne assistant à l'événement, quel que soit son rôle.

2.2. Comprendre la capacité d'accueil sécurisée

Au niveau le plus élémentaire, l'une des premières questions à examiner est la capacité d'accueil sécurisée du stade et son aptitude à accueillir le nombre de spectateurs prévu.

Le stade, ou une section de celui-ci, y compris les zones où les personnes font la queue pour entrer, se rassemblent pour accéder aux commodités ou se dispersent, ne peut être considéré comme sûr que si le nombre de personnes présentes – et cela inclut toutes les personnes, pas seulement les spectateurs – correspond au nombre de personnes que cette zone peut accueillir en toute sécurité.

La capacité d'accueil sécurisée doit être évaluée par une personne compétente, c'est-à-dire une personne disposant de la formation et de l'expérience suffisantes pour mener cette évaluation. Il est toutefois important que toutes les personnes impliquées dans la gestion du stade sachent comment la capacité d'accueil sécurisée est calculée.

Cette section donne un aperçu des facteurs utilisés pour calculer la capacité d'accueil sûre :

- a. **Capacité d'entrée** – le nombre de spectateurs pouvant passer par tous les points d'entrée ou tourniquets desservant le stade, ou une section du stade, en l'espace d'une heure.
- b. **Capacité d'accueil** – le nombre de spectateurs pouvant être accueillis en toute sécurité dans les tribunes du stade, ou dans une partie du stade.
 Pour les places assises, il s'agit du nombre réel de sièges, moins ceux qui ne peuvent être utilisés en toute sécurité en raison d'une visibilité fortement réduite ou d'un état inadéquat.
 Pour les places debout, elle est déterminée par plusieurs facteurs, notamment une évaluation de l'espace disponible et de la densité appropriée, la résistance et la disposition des barrières anti-bousculade, ainsi que toute vue sérieusement obstruée.
 Pour les places assises comme pour les places debout, la capacité d'accueil sera également évaluée en fonction de l'état physique des lieux (également appelé facteur (P)) et de la gestion de la sécurité de cette zone (facteur (S)).
- c. **Capacité d'évacuation** – le nombre de spectateurs pouvant sortir en toute sécurité du stade, ou d'une section du stade, dans des conditions normales. Les calculs doivent tenir compte du fait que le chemin d'évacuation est plat ou en escalier. En outre, ils doivent être effectués sur la base de la largeur de la sortie au point le plus étroit, par exemple un couloir ou un escalier menant à la sortie finale, plutôt que de la largeur de la porte de sortie elle-même.
- d. **Capacité d'évacuation d'urgence** – nombre de personnes (spectateurs et toutes les autres personnes présentes) pouvant évacuer le stade en toute sécurité en cas d'urgence vers un lieu sûr dans un délai défini. La détermination de ce délai repose sur une évaluation des niveaux de risque d'incendie présents tout au long de la voie d'évacuation (par exemple huit minutes), ainsi que sur le fait que la voie comporte des marches ou est plane, et sur la largeur des points les plus étroits, comme pour la capacité d'évacuation ci-dessus.
- e. **Capacité finale** – une fois tous les chiffres ci-dessus calculés, la capacité finale du stade, ou d'une section de celui-ci, sera déterminée par le chiffre le plus bas parmi les quatre facteurs ci-dessus.

Une fois la capacité finale d'une section, ou de l'ensemble du stade, déterminée, il ne faut en aucun cas admettre un nombre plus important de spectateurs.

Si cette capacité finale est inférieure au niveau idéalement requis par la direction, elle ne peut être augmentée qu'après l'achèvement des travaux de mise en conformité

nécessaires et/ou l'amélioration de la qualité de la gestion de la sécurité, et après réévaluation de la zone en question par une personne compétente.

Afin de faciliter la compréhension du mode de calcul de la capacité de sécurité, la SGSA a élaboré des documents d'accompagnement, disponibles sur son [site web](#).

2.3. Évaluer les risques encourus

La gestion de la sécurité lors d'un événement consiste, par essence, à gérer les risques.

Plus précisément, la gestion des risques est l'un des principaux moyens par lesquels la direction du stade peut s'acquitter de sa responsabilité d'assurer un niveau de sécurité raisonnable pour toutes les personnes présentes lors d'un événement.

Aucune autre forme de gestion des risques ne doit primer sur la sécurité de toutes les personnes présentes. Par exemple, aucun événement ne doit être organisé, ni, une fois commencé, poursuivi, malgré des risques connus pour la sécurité, dans le seul but d'éviter des pertes financières, de ne pas rompre des accords commerciaux ou d'éviter une atteinte potentielle à la réputation des hôtes ou des visiteurs.

Les évaluations des risques relèvent généralement de l'une des cinq grandes catégories suivantes :

- a. **Évaluations des risques standard ou génériques** : elles visent à prendre en compte les incidents, dangers ou menaces potentiels lorsque le stade fonctionne en mode opérationnel standard.
Ce type d'évaluation des risques est généralement établi avant le début d'une saison dans les stades qui accueillent régulièrement le même sport ou le même type d'événement. Elle devra toutefois être complétée, événement par événement, par ce qui suit.
- b. **Évaluations des risques spécifiques à l'événement** : pour examiner les incidents, dangers ou menaces potentiels découlant de l'événement en question, même lorsque le stade fonctionne en mode opérationnel standard. Même si des évaluations des risques standard ou génériques ont été réalisées, aucun événement n'est identique à un autre. Chacun peut attirer un public légèrement différent, se dérouler à un moment différent de la journée ou de l'année, ou dans des circonstances ou des conditions météorologiques différentes. Par conséquent, une évaluation des risques spécifique à l'événement est essentielle.
- c. **Évaluations des risques dynamiques ou continues** : pour prendre en compte les incidents ou les dangers qui apparaissent, ou les menaces qui sont identifiées, au cours du cycle de planification de l'événement.
Toute évaluation des risques ne peut refléter que les conditions ou les circonstances existant au moment où elle est réalisée. À mesure que les conditions ou les circonstances évoluent, que des incidents se produisent, que des dangers apparaissent ou que des menaces sont identifiées, il sera

nécessaire de procéder à une nouvelle évaluation dynamique des risques afin de déterminer si des contrôles ou des mesures d'atténuation supplémentaires, ou encore des modifications des procédures opérationnelles standard, s'imposent.

- d. **Évaluations des risques réglementaires** : telles que requises par la législation locale ou nationale, par exemple en matière de santé et de sécurité, de sécurité incendie, de prise en charge médicale ou d'égalité et d'inclusion.
- e. **Évaluations des risques réalisées par des organismes externes** : les événements sont souvent classés ou catégorisés par des organismes externes ou des services d'urgence, tels que la police, afin de déterminer leurs propres niveaux de ressources. Les prestataires tiers, tels que les diffuseurs et les traités, doivent également fournir leurs propres évaluations des risques.

Bien que la responsabilité finale de la commande des évaluations des risques incombe à la direction du stade, toutes les évaluations des risques doivent être réalisées par des personnes compétentes possédant les compétences et l'expérience appropriées.

De plus, l'évaluation des risques n'est pas une science exacte, car les personnes et les organisations perçoivent les risques de différentes manières. Il est donc recommandé que les évaluations des risques soient examinées par un groupe de personnes en concertation, plutôt que par une seule personne.

2.4. Reconnaître l'importance d'une conception et d'une gestion de la sécurité de qualité

La sécurité dans les stades est optimale lorsqu'elle repose sur une conception de qualité, complétée par une gestion de la sécurité de haut niveau.

Il est difficile d'atteindre des niveaux raisonnables de sécurité des spectateurs lorsque la conception est médiocre. Des mesures supplémentaires de gestion de la sécurité ne doivent pas être considérées comme la solution pour compenser une conception médiocre. À cet égard, la sécurité ne peut être assurée simplement en veillant à ce que les éléments individuels d'un stade – tels que les escaliers, les passerelles, les zones de sièges ou les tribunes debout – soient satisfaisants en eux-mêmes. L'interrelation entre ces éléments et d'autres, tels que les halls et les systèmes de vidéosurveillance, est essentielle. Aucun ne peut être traité isolément sans tenir compte de l'effet que sa conception et sa gestion ont sur les autres éléments. Ils doivent tous être compatibles et s'associer pour former un ensemble équilibré.

La gestion de la sécurité vise à garantir que toutes les personnes présentes lors d'un événement soient non seulement en sécurité, mais qu'elles aient également suffisamment confiance dans le dispositif de gestion de la sécurité pour se sentir en sécurité. Elle ne doit jamais être une réflexion après coup. C'est une discipline qui exige de la prévoyance, de la concentration, une planification détaillée et du leadership, soutenus par la collecte d'informations et de renseignements, la

coordination de multiples parties prenantes, des communications ciblées et la présence d'un personnel compétent, correctement formé, briefé et doté des ressources nécessaires.

Les points à prendre en considération sont les suivants :

- a. L'importance de l'entretien, des tests et des inspections de toutes les parties d'un stade. Ces opérations doivent s'inscrire dans un programme de maintenance préventive planifiée. En adoptant cette approche proactive, la direction devrait être en mesure de réduire ses coûts à long terme, ainsi que toute responsabilité potentielle découlant de dommages ou de défaillances.
- b. Quel que soit le type ou la taille d'un événement, il doit y avoir un poste de contrôle (également appelé salle de contrôle). Cette installation doit constituer le centre névralgique du réseau de commandement, de contrôle et de communication de l'équipe de gestion de la sécurité pendant un événement. Elle doit notamment permettre d'accéder aux systèmes critiques de sécurité des personnes, notamment le panneau principal du système de détection et d'alarme incendie, les caméras de vidéosurveillance, les systèmes de sonorisation, les systèmes de communication et l'éclairage de secours.
- c. Les stades doivent être inclusifs et accessibles à tous les spectateurs – personne ne doit être exclu en raison d'un handicap. La direction du stade doit s'efforcer de répondre à toutes les exigences des supporters en situation de handicap afin que les stades soient pleinement accessibles, en mettant l'accent sur l'égalité et l'inclusion de tous les services destinés aux supporters. La direction doit également être consciente de toutes les exigences légales en matière d'accessibilité.
- d. Quelle que soit la simplicité ou la sophistication du stade, ou le niveau de technologie des systèmes de sécurité en place, ce sont les compétences et les capacités du personnel du stade qui détermineront en fin de compte la qualité de la gestion de la sécurité. Pour cela, une structure de gestion de la sécurité efficace, ou une chaîne de commandement, doit être mise en place au stade. Cela comprend :
 - Un cadre supérieur ayant la responsabilité générale de la sécurité.
 - Un responsable de la sécurité chargé de planifier et de superviser les opérations le jour de l'événement.
 - Des stadiers superviseurs assurant le lien dans la chaîne de commandement entre le responsable de la sécurité et tous les autres stadiers.
 - Des stadiers remplissant des rôles liés à un emplacement ou à une fonction.
 - Une personne désignée chargée de la sûreté.
 - Des préposés à l'événement assumant des rôles non critiques pour la sécurité (services).
- e. Un responsable de la sécurité doit être désigné pour assumer la responsabilité globale de la sécurité lors d'un événement. Le responsable de la sécurité joue un rôle central dans la mise en œuvre de la politique de sécurité de l'événement définie par la direction et, à ce titre, doit être un professionnel qualifié et

expérimenté ayant démontré ses compétences professionnelles pour ce rôle. Pendant un événement, le responsable de la sécurité doit :

- être reconnu comme ayant le contrôle global de toutes les questions opérationnelles liées à la gestion de la sécurité ; et
 - se voir conférer le pouvoir de prendre toute décision relative à la sécurité sans avoir à en référer au cadre supérieur responsable de la sécurité, à la direction du stade ou à l'organisateur de l'événement.
- f. Un manuel d'exploitation doit être mis en place afin de définir le fonctionnement quotidien du stade. Il remplit deux fonctions principales : premièrement, servir de référence et de guide pour les membres clés de l'équipe de gestion de la sécurité pendant un événement ; et deuxièmement, servir de compte rendu du processus de planification de l'événement, au cas où il serait nécessaire de réexaminer ou de remettre en question l'une des mesures prises. La gamme de documents à inclure dans le manuel d'exploitation variera en fonction du stade et de l'événement, mais comprendra probablement :
- La politique de sécurité de l'événement.
 - Un ensemble de plans annotés du stade et de ses environs immédiats.
 - Les calculs de capacité.
 - Des évaluations génériques des risques pour le stade et l'événement, y compris toutes les activités régulières préalables à l'événement.
 - Le plan de gestion des foules, fondé sur une évaluation des risques liés au personnel.
 - Tous les plans d'urgence.
 - Le plan de sécurité, comprenant les mesures antiterroristes et la sécurité des athlètes, des artistes et des hautes personnalités.
 - Tout protocole d'accord ou déclaration d'intention en vigueur, par exemple avec des prestataires de services ou la police, ayant une incidence sur la gestion de la sécurité de l'événement.

[Le site web](#) de la SGSA présente en détail tout ce qui doit figurer dans le manuel d'exploitation.

2.5. La sécurité ne peut être assurée de manière isolée

Si la responsabilité de la sécurité dans un stade incombe à la direction, celle-ci ne peut y parvenir seule. Elle nécessite la participation et la coopération de nombreux organismes et parties prenantes, en fonction du stade et de l'événement. C'est ce que l'on entend par la mise en œuvre d'une approche intégrée de la sécurité.

Les parties prenantes concernées varient, mais comprennent généralement :

- les autorités locales, qui peuvent exiger la mise en place d'un certificat de sécurité et/ou d'une licence, assortis de certaines conditions, telles qu'une limitation de la capacité d'accueil ;
- une fédération sportive, qui peut imposer certaines exigences ;
- la police ;

- les prestataires de soins médicaux, qui auront besoin d'un certain accès et d'installations adaptées ;
- les pompiers ;
- les autorités routières locales ; et
- d'autres acteurs, tels que les entreprises locales.
-

Un élément clé à cet égard est la nécessité pour les stades, ainsi que l'ensemble des parties prenantes, de prendre en compte la « *Zone Ex* ». La Zone Ex est définie comme l'ensemble des zones, qu'elles relèvent du domaine public ou de la propriété privée, considérées comme essentielles à la circulation et à la gestion sécurisée des personnes arrivant au stade et s'en dispersant par la suite. En règle générale, la Zone Ex comprend les voies reliant le stade aux pôles de transport, aux parkings et aux commodités locales. Cependant, son étendue et ses caractéristiques varient d'un site à l'autre.

Ces éléments, ainsi que d'autres caractéristiques pertinentes de la Zone Ex, doivent être pris en compte lors de la planification de la gestion de la sécurité de l'événement. En effet :

- a. Aucun stade ni événement n'existe de manière isolée.
- b. Les caractéristiques physiques et la gestion de la Zone Ex peuvent avoir une incidence sur la capacité d'accueil en toute sécurité du stade.
- c. Les plans de gestion de la sécurité doivent trouver un équilibre entre les exigences opérationnelles du stade et les besoins des personnes assistant à l'événement, d'une part, et l'impact que l'événement pourrait avoir sur la Zone Ex, d'autre part.
- d.

Dans la plupart des lieux, les itinéraires ou les zones qui composent la Zone Ex ne relèvent pas de la compétence légale de la direction du stade. Il lui incombe néanmoins de veiller à ce que toutes les dispositions en matière de sécurité, de sûreté et de services au sein de cette zone soient intégrées, coordonnées et approuvées par toutes les parties prenantes clés avant l'événement.

3. Principes fondamentaux des services

La Convention de Saint-Denis du Conseil de l'Europe stipule :

Le concept de services englobe « 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 ». Cela inclut des éléments matériels tels que des services de restauration et des installations sanitaires de qualité ; mais surtout, cela met l'accent sur la manière dont les personnes sont accueillies et traitées tout au long de l'événement.

Cette section présente les cinq principes fondamentaux des services suivants :

1. Le parcours du spectateur commence dès l'achat des billets pour l'événement.

2. Il est essentiel de créer un environnement accueillant.
3. Les attitudes et les actions positives du personnel de l'événement ont un impact positif sur le comportement des spectateurs.
4. Chaque spectateur doit pouvoir profiter de la journée de l'événement sans crainte ni inquiétude.
5. La communication est essentielle pour créer une atmosphère sûre et accueillante.

Un élément central des services consiste à comprendre le « parcours du spectateur ». Fondamentalement, le comportement des spectateurs lors d'un événement peut être fortement influencé par les conditions dans le stade ainsi que par les attitudes et les actions du personnel de l'événement. Le « parcours du spectateur » lui-même peut être défini comme l'expérience vécue par un spectateur depuis l'achat des billets jusqu'à son retour chez lui après l'événement.

3.1. Le parcours du spectateur commence lors de l'achat des billets

Une expérience sûre et accueillante pour les spectateurs commence avant l'événement lui-même. Elle débute au moment de l'achat des billets. Par exemple, les acheteurs de billets (qu'il s'agisse de supporters de l'équipe locale ou de supporters visiteurs) devraient connaître l'emplacement des places et avoir la possibilité de choisir l'emplacement le plus approprié dans le stade. Cela devrait inclure des zones clairement identifiées et accessibles pour les supporters et les familles.

Pour cela, une stratégie de billetterie efficace, s'inscrivant dans le manuel d'exploitation, est essentielle. Un élément important de cette stratégie réside dans l'établissement de relations efficaces au sein même du stade entre l'équipe de sécurité, la billetterie, la gestion des installations, le marketing et tout autre service concerné.

Au moment de l'achat, il peut également être utile d'inclure des informations sur le parcours du spectateur. Cela pourrait couvrir les activités disponibles avant le début de l'événement, par exemple si des zones réservées aux supporters ont été prévues, ou si des activités destinées aux familles ont lieu, à l'intérieur ou à l'extérieur du stade.

3.2. La préparation d'un environnement accueillant est essentielle

Les préparatifs en amont du jour de l'événement sont essentiels pour créer un environnement accueillant. Cela vaut non seulement pour le stade lui-même, mais aussi pour la communication d'informations clés aux spectateurs.

a. Préparatifs du stade

Avant le jour de l'événement, le stade doit donner le ton en veillant à ce que le nettoyage et les inspections et contrôles nécessaires aient lieu avant

l'ouverture des portes. Cela implique de s'assurer que les sièges, les couloirs, les toilettes, etc. sont propres et bien rangés.

b. Préparatifs pour les spectateurs

La direction du stade doit s'assurer que les spectateurs reçoivent suffisamment d'informations avant le jour de l'événement afin qu'ils se sentent en sécurité et bienvenus. Cela peut inclure :

- Des détails sur la manière de se rendre au stade via différents moyens de transport et sur la manière d'accéder efficacement au stade, par exemple en utilisant la bonne entrée correspondant à leurs places.
- Des informations sur les mesures de sécurité en place le jour de l'événement. Cela peut inclure des détails sur les fouilles et contrôles qui pourraient avoir lieu, les restrictions concernant les sacs, etc.
- Les conditions d'accès au stade.

Certains stades y sont parvenus en diffusant des vidéos qui retracent le parcours des spectateurs à l'intérieur du stade. Cela peut s'avérer particulièrement efficace pour les supporters visiteurs.

La direction du stade doit également tenir compte des installations destinées aux spectateurs afin de rendre l'expérience aussi accueillante et agréable que possible, et présenter les installations disponibles avant le jour de l'événement. Cela peut inclure, par exemple, l'accompagnement des spectateurs ayant des besoins spécifiques, tels que la mise à disposition de boucles magnétiques pour les spectateurs sourds ou malentendants, la mise à disposition de salles sensorielles ou de salles de recueillement.

3.3. Les attitudes et les actions positives du personnel de l'événement ont un impact positif sur le comportement des spectateurs

Les stadiers comptent parmi les membres du personnel les plus essentiels dans un stade, car ils mettent en œuvre les politiques et les instructions de l'équipe de gestion de la sécurité. Ils sont souvent le premier et unique point de contact entre la direction du stade et le public. Leurs rôles et responsabilités visent principalement à garantir un environnement sûr et accueillant pour les spectateurs.

Il est donc essentiel que les stadiers, ainsi que toute autre personne en contact avec le public, aient suivi une formation appropriée, possèdent les qualifications requises (le cas échéant) et aient reçu les consignes nécessaires pour remplir efficacement leurs fonctions.

Tous les stadiers doivent :

- être en bonne forme physique et actifs ;
- faire preuve de maturité et d'un tempérament équilibré ; et
- faire preuve de compétences relationnelles.

Les tâches d'un stadier varient en fonction de la taille et de la configuration du stade, ainsi que de la nature et du calendrier de l'événement. De manière générale, celles-ci peuvent inclure :

- Assister à la gestion des flux de spectateurs, notamment lors des entrées et des sorties.
- Surveiller et contrôler les mouvements et la densité de la foule dans les zones réservées aux spectateurs, afin d'éviter toute surfréquentation.
- Identifier et signaler tout danger potentiel ou incident.
- Surveiller les entrées et sorties du personnel ainsi que d'autres points stratégiques, tels que le terrain de jeu, ou toute porte ou grille de sortie, selon les besoins.

Il existe également divers rôles au sein d'un stade qui peuvent être assurés en toute sécurité par des personnes bien formées et briefées, sans qu'elles soient des stadiers qualifiés. Ces rôles sont axés sur le service à la clientèle et l'amélioration de l'expérience des spectateurs à l'intérieur et autour du stade. Ces rôles non critiques pour la sécurité peuvent être assurés par un agent d'événement (bénévole).

Bien que les agents d'événement ne doivent pas posséder les mêmes qualifications que les stadiers, ils doivent présenter des qualités et des aptitudes similaires, comme indiqué ci-dessus. Ils doivent également avoir reçu une formation et des consignes suffisantes de la part du stade.

Les tâches de base d'un agent d'événement comprennent :

- L'orientation et l'assistance générale aux spectateurs.
- L'orientation et la direction des participants arrivant en voiture ou à pied.
- Des tâches d'accueil, notamment l'orientation vers les points de restauration, les toilettes et les postes de premiers secours.
- La surveillance des zones non critiques pour la sécurité, telles qu'identifiées par l'équipe de gestion de la sécurité et incluses dans la section « déploiement » du plan d'assistance stadiaire.

Les stadiers peuvent assumer des fonctions et intervenir dans des zones non critiques pour la sécurité. Il incombe à la direction du stade de déterminer la meilleure façon d'utiliser ses ressources, dans le cadre du plan de sécurité stadiaire.

Afin d'améliorer la prestation de services, tout le personnel occupant des fonctions liées à la sécurité, à la sûreté ou à d'autres domaines doit être correctement formé et briefé pour s'acquitter efficacement de ses tâches.

a. Formation

La formation est essentielle pour tout le personnel de sécurité, en particulier pour les rôles non critiques pour la sécurité, tels que les agents d'événement. Cela permet de s'assurer qu'ils connaissent parfaitement les exigences du stade et de l'événement, et qu'ils ont une compréhension claire des rôles et des responsabilités qui leur incombent – en d'autres termes, ce qu'ils peuvent faire et, surtout, ce qu'ils ne peuvent pas faire.

À titre de bonne pratique, la direction devrait encourager le développement professionnel continu et les possibilités de formation de mise à niveau pour le personnel de sécurité. En outre, la direction devrait veiller à ce que les registres des formations suivies soient conservés pour chaque membre du personnel.

La formation doit être :

- **Spécifique au stade** – dispensée à chaque employé, bénévole ou prestataire avant ou lors de sa première présence au stade. Cette importante formation de familiarisation vise à présenter les dispositifs et les exigences de sécurité du stade.
- **Spécifique à l'événement** – outre la compréhension du stade, la formation doit inclure des éléments spécifiques à la nature de l'événement qui se déroule. Il est important d'identifier et de communiquer les changements apportés aux procédures ou politiques opérationnelles habituelles.
- **Spécifique au rôle** – les membres du personnel affectés à des rôles ou à des emplacements spécifiques au sein de chaque stade devront être formés de manière appropriée aux rôles et actions clés en matière de sécurité, de sûreté et de services requis pour l'événement, l'emplacement ou l'affectation.

b. Briefing

Les séances de briefing et de débriefing le jour de l'événement constituent un élément essentiel des opérations de gestion de la sécurité. Elles permettent à la direction du stade de s'assurer que chaque membre de l'équipe de sécurité est informé des enjeux clés de la journée et de la manière dont ils se rapportent à ses fonctions.

Le contenu des séances de briefing variera en fonction du stade et de l'événement. Elles ont pour but de fournir au personnel de sécurité toutes les informations et instructions spécifiques dont il a besoin pour remplir ses fonctions lors de cet événement particulier. Le contenu du briefing doit être pertinent, concis et clair.

En outre, le stade doit trouver un équilibre entre les exigences de sécurité et l'atmosphère accueillante. Par exemple, une forte présence policière, militaire ou de gardes armés aux points d'entrée peut avoir un impact sur le sentiment de sécurité et d'accueil des supporters. Bien sûr, la sécurité des spectateurs ne doit jamais être compromise, mais il est important de tenir compte de la perception des supporters.

3.4. Chaque spectateur doit pouvoir profiter de la journée de l'événement sans crainte ni inquiétude

Les stades doivent offrir un environnement sûr, sécurisé et accueillant pour tous. Pour cela, il est essentiel de veiller à ce que les personnes ayant des besoins spécifiques, par exemple les spectateurs en situation de handicap, ne fassent l'objet d'aucune discrimination. Un plan d'accessibilité est indispensable à cet effet. La direction du stade doit également prendre en compte le bien-être des personnes en fauteuil roulant en cas de conditions météorologiques défavorables, par exemple en fournissant des ponchos ou des couvertures si elles se trouvent dans des espaces ouverts, y compris pour les personnes qui les accompagnent.

Au-delà de cela, les spectateurs doivent pouvoir profiter d'un match, avec des installations et des points de restauration suffisants disponibles dans tout le stade, sans que leur santé et leur bien-être ne soient affectés.

Les comportements et propos offensants et intolérants ne doivent en aucun cas être tolérés. La direction du stade doit s'assurer que des plans efficaces sont en place pour gérer toute personne adoptant de tels comportements.

En outre, il est important de prendre en compte le bien-être général des spectateurs avant, pendant et après les événements, et de mettre en place des politiques et des procédures appropriées pour garantir le bon déroulement de l'événement. Cela pourrait inclure :

- La mise en place de politiques de protection adaptées pour les enfants, les jeunes et les adultes vulnérables.
- Veiller à ce que des installations appropriées soient mises en place pour les spectateurs, telles que des toilettes en nombre suffisant et des points de restauration.
- Prendre en compte les besoins des spectateurs visiteurs et veiller à ce que les zones réservées aux visiteurs soient accueillantes, dotées d'un personnel suffisant et permettant d'arborer les couleurs du club. Les supporters visiteurs ne doivent pas être traités comme des citoyens de seconde zone par rapport aux supporters locaux.

La direction du stade doit également veiller au bien-être général et à l'accompagnement des spectateurs. Cela inclut la mise à disposition de nourriture et de boissons, ainsi que des mesures d'hygiène et de nettoyage appropriées pendant le match, en particulier dans les couloirs.

3.5. La communication est essentielle pour créer une atmosphère sûre et accueillante

Le facteur central de tous les éléments de services est l'importance d'une communication efficace.

La communication doit être conviviale, compréhensible et accessible. Elle doit se faire à la fois par écrit et oralement, en tenant compte des personnes souffrant de troubles de la vue (tels que le daltonisme), de troubles cognitifs ou auditifs, afin de garantir que tous les spectateurs aient la même capacité à recevoir les informations nécessaires sur le stade avant, pendant et après un événement.

Il convient également de veiller à ce que les communications essentielles soient disponibles dans d'autres langues, en particulier si le stade accueille des événements tels que des rencontres des coupes de l'UEFA ou des matches internationaux.

La communication est également essentielle pour que les supporters soient informés de toute incidence sur leurs déplacements après un événement. Cela concerne en particulier les spectateurs visiteurs qui ne connaissent peut-être pas le stade et ont besoin de conseils et d'une aide supplémentaires.

Les stades peuvent assurer une bonne communication de plusieurs manières, notamment :

- l'envoi de messages aux spectateurs avant l'événement ;
- des informations sur l'événement sur le site web du stade ;
- des informations placées à des endroits stratégiques autour du stade ;
- des activités sur les réseaux sociaux ; et/ou
- la mise en place d'une application spécifique.

Il est essentiel que l'équipe de sécurité travaille en étroite collaboration avec les équipes de communication et de marketing afin de garantir une diffusion efficace de l'information.

Il est également important de recueillir les commentaires des spectateurs eux-mêmes afin de tenter de répondre à leurs préoccupations ou à leurs besoins, et d'améliorer en permanence la qualité des services dans les stades. Cela pourrait se faire par le biais de forums de supporters, de retours d'expérience sur les événements, de la mise en place d'un référent supporters (en anglais «supporter liaison officer » - SLO), de formulaires de commentaires en ligne, ou d'une combinaison de ces mesures et d'autres initiatives.

ANNEXE 2

LIGNES DIRECTRICES

EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE SERVICES

1. Introduction

Les présentes lignes directrices s'appuient sur les conclusions et les discussions issues d'une série d'activités de mise en œuvre du projet conjoint de l'Union européenne et du Conseil de l'Europe « Équilibre S4 : Renforcer les piliers de la sécurité et des services de la Convention de Saint-Denis », entre janvier 2024 et décembre 2025, notamment : des recherches menées à travers l'Europe sur les niveaux actuels de sécurité et de services dans les stades ; d'évaluations et d'observations sur place lors de l'EURO féminin de l'UEFA 2025 (Suisse) ; et des avis et retours d'expérience du groupe d'experts Équilibre S4, composé de représentants des États membres et d'organisations sportives.

Les présentes lignes directrices offrent des conseils et des propositions sur la manière dont les piliers de la sécurité et des services de la Convention de Saint-Denis peuvent être renforcés aux niveaux d'un stade, local, régional, national et international, tant par les autorités publiques que par les instances sportives.

Le contenu fourni n'est pas juridiquement contraignant, mais constitue plutôt un cadre de référence sur la manière dont la sécurité et les services peuvent être améliorés dans les États membres du Conseil de l'Europe et au-delà.

Ces lignes directrices doivent être lues en complément de la recommandation-cadre T-S4 Rec(2021)1, qui couvre les piliers de la sécurité, de la sûreté et des services.

Ces lignes directrices doivent être considérées parallèlement à la législation et aux exigences nationales et internationales existantes. Cela est particulièrement important dans le domaine de l'accessibilité, notamment au regard de la Convention européenne des droits de l'homme, de la Convention relative aux droits des personnes en situation de handicap et de la loi européenne sur l'accessibilité de 2025.

Ce document marque une première étape importante dans un processus à long terme visant à consolider les piliers de la sécurité et des services et à les mettre en équilibre avec celui de la sûreté, tant au niveau local qu'à l'échelle internationale. À l'avenir, il incombera au Comité de Saint-Denis et à ses délégations de favoriser le renforcement des piliers de la sécurité et des services par le biais d'un suivi et d'une assistance technique aux pays.

2. Comment utiliser les lignes directrices

Les présentes lignes directrices font suite aux « Principes fondamentaux en matière de sécurité et de services », figurant à l'annexe 1 de la présente Recommandation.

Tout au long du document, il est fait référence aux activités au niveau des sites, local, régional et national. Pour faciliter la consultation, celles-ci sont définies comme suit :

- *Lignes directrices* : propositions fournissant des conseils ou des suggestions pour aider les organisations ou les individus à mettre en œuvre efficacement des politiques ou des procédures, servant de cadre pour les bonnes pratiques sans être juridiquement contraignantes.
- *Exploitants de sites et/ou organisateurs d'événements* : personnes ou organisations chargées de gérer, d'entretenir et d'exploiter un site spécifique, en veillant à ce qu'il soit adapté et sûr pour les événements ; et/ou de planifier, coordonner et superviser le déroulement des événements.
- *Autorités locales* : actions, politiques ou activités liées aux autorités d'une localité ou d'une municipalité spécifique.
- *Niveau régional* : actions, politiques ou activités liées à une zone géographique plus vaste englobant plusieurs municipalités, telle qu'un État ou une province.
- *Niveau national* : actions, politiques ou activités liées à l'ensemble du pays, généralement gérées par des organismes gouvernementaux centraux ou des ministères.

Le contenu et les orientations ne sont pas destinés à être mis en œuvre tels quels. Il est important que les États membres examinent ces lignes directrices dans leurs contextes spécifiques, car elles fournissent des principes et des bonnes pratiques précieux pouvant guider une prise de décision efficace. Intégrer ces lignes directrices dans les pratiques locales ne signifie pas les adopter en bloc, mais plutôt les adapter aux réalités locales spécifiques, en tenant compte des facteurs culturels, juridiques, économiques et sociaux propres aux États membres.

Chaque État membre doit déterminer ce qui est réalisable et fixer un délai raisonnable pour intégrer les lignes directrices dans ses pratiques actuelles. Les lignes directrices sont conçues pour offrir la flexibilité nécessaire à leur application dans les contextes nationaux.

Partie 1 – Sécurité et services en général

Cette section s'appuie sur les « Principes fondamentaux en matière de sécurité et de services », figurant à l'annexe 1 de la présente Recommandation.

Elle présente des lignes directrices et des recommandations sur les points suivants :

Sécurité

- Un engagement à prendre en compte la capacité d'accueil sécurisée d'un stade : en utilisant la structure et l'approche employées par la SGSA.
- L'importance de réaliser des évaluations des risques – tant générales que spécifiques à chaque événement – et la manière dont celles-ci contribuent à la création et au maintien d'un environnement sûr pour tous.
- La zone critique de la Zone Ex (la zone située à l'extérieur d'un stade), son impact sur la sécurité des entrées et des sorties des spectateurs, et l'importance de travailler en partenariat pour gérer efficacement cette zone.

Services

- L'attente que tout le personnel de l'événement fasse preuve d'une attitude positive dans ses interactions avec les spectateurs, et comment cela peut conduire à des comportements positifs.
- Comprendre et répondre aux besoins de tous – garantir l'accessibilité des installations et prévenir les comportements discriminatoires et offensants.
- L'importance de la communication et de l'engagement tout au long du parcours des spectateurs, notamment en apprenant à les connaître et en comprenant comment ils interagissent avec le stade, afin de faciliter leurs interactions.

1. La capacité d'accueil sécurisée d'un stade : structure et approche

Ce principe souligne l'engagement à prendre en compte et à calculer la capacité d'accueil sécurisée d'un stade, en utilisant la structure et l'approche adoptées par la SGSA.

Les stades sont plus que de simples lieux : ce sont des centres dynamiques où les communautés se rassemblent pour célébrer, soutenir et s'unir. Assurer la sécurité n'est pas une option – c'est un devoir. Une compréhension claire de la capacité d'accueil sécurisée d'un stade en est la pierre angulaire.

La capacité d'accueil sécurisée correspond au nombre maximal de personnes pouvant être accueillies en toute sécurité dans un lieu lors de l'organisation d'un événement.

Le Guide de la sécurité dans les enceintes sportives (Guide vert), publié par la SGSA, présente une approche internationalement reconnue pour calculer et évaluer la capacité d'accueil sécurisée.

La capacité d'accueil sécurisée ne correspond pas au nombre de places assises ou debout disponibles. Elle repose plutôt sur les éléments suivants :

- Capacité d'entrée
- Capacité d'accueil, y compris les facteurs (P) et (S)
- Capacité de sortie
- Capacité des issues de secours

La capacité finale correspond alors à la **plus faible** de ces valeurs.

Une fois la capacité finale d'une section, ou de l'ensemble du stade, déterminée, il ne faut en aucun cas admettre un nombre de spectateurs supérieur.

Pour respecter un engagement ferme en matière de sécurité, les organisations doivent instaurer une culture axée sur la sécurité. Cela implique une formation complète du personnel, des politiques de sécurité claires et un leadership fort qui donne la priorité au respect des limites de capacité. La transparence et la communication sont essentielles : toutes les parties prenantes doivent comprendre que la sécurité n'est pas négociable et que le dépassement de la capacité est inacceptable.

Même si des pressions internes et externes – telles que la pression commerciale visant à maximiser les recettes – peuvent remettre en cause l'engagement d'une équipe de sécurité à respecter les capacités d'accueil prescrites pour les stades, un dévouement sans faille à la sécurité est essentiel.

Lignes directrices

Lignes directrices à l'intention des exploitants de sites et/ou des organisateurs d'événements

- Effectuer un calcul de la capacité du site afin de déterminer la capacité maximale de sécurité et veiller à ce qu'elle ne soit pas dépassée.
- Réaliser des inspections et des évaluations structurelles, en particulier sur les stades vieillissants, afin de vérifier s'il existe des impacts physiques sur la capacité d'accueil en toute sécurité.
- Procéder à des révisions périodiques des plans de capacité et de gestion des foules, en particulier à la suite de modifications structurelles ou après des événements majeurs.
- Élaborer un manuel d'exploitation pour soutenir les procédures de gestion de la sécurité au sein du site.

Lignes directrices à l'intention des autorités locales

- Réaliser des évaluations de la capacité, en faisant appel à des personnes compétentes, afin d'évaluer la structure physique du stade, la disposition des

sièges, les points d'entrée et de sortie, ainsi que la circulation des spectateurs, afin de déterminer la capacité d'accueil sécurisée du site.

- Faire appel aux autorités locales pour certifier et mener des audits et des inspections réguliers afin de s'assurer que les stades respectent leur capacité d'accueil sécurisée désignée.
- Procéder à un examen des processus et procédures de gestion de la sécurité dans le stade afin de déterminer s'ils ont une incidence sur la capacité d'accueil sécurisée.

Lignes directrices à l'intention des autorités régionales

- Mettre en œuvre des normes pour évaluer et maintenir la capacité d'accueil des stades sur la base des réglementations de sécurité, des codes de construction et des bonnes pratiques, et exiger que tous les sites de la région se conforment à ces normes.
- Organiser des formations afin de mieux faire connaître la capacité d'accueil sécurisée et d'améliorer les compétences des personnes chargées de calculer correctement cette capacité. Cela devrait inclure une compréhension de l'impact que peut avoir la superposition d'événements sur la capacité d'accueil sécurisée.

Lignes directrices à l'intention des autorités nationales

- Envisager la mise en œuvre de lois et de réglementations nationales régissant la sécurité des stades, précisant comment la capacité doit être calculée, ainsi que les normes de sécurité associées et la gestion des foules.
- Rendre obligatoires des audits de sécurité et des évaluations de capacité réguliers pour tous les stades accueillant de grands événements.
- Mettre en place une autorité nationale chargée d'accréditer les stades, d'examiner les évaluations de capacité et de veiller au respect des règles.
- Accorder une aide financière ou des subventions aux stades pour la modernisation des infrastructures, les systèmes de sécurité et la formation du personnel.

2. L'importance de mener des évaluations des risques

Il est essentiel de réaliser des évaluations des risques, tant générales que spécifiques à chaque événement. Celles-ci ont un impact sur la création et le maintien d'un environnement sûr pour tous. La mise en place d'un environnement sûr lors de tout événement, en particulier dans les grands sites tels que les stades, nécessite une planification méticuleuse, une vigilance constante et une gestion proactive. En substance, il s'agit de la gestion des risques.

Plus précisément, la gestion des risques est l'un des moyens fondamentaux par lesquels les responsables de stades et/ou les organisateurs d'événements peuvent

s'acquitter de leur responsabilité d'assurer un niveau de sécurité raisonnable pour *toutes* les personnes présentes lors d'un événement.

Au cœur de ce processus se trouve la pratique essentielle consistant à réaliser des évaluations des risques. Ces évaluations constituent des outils fondamentaux qui permettent aux organisateurs et aux équipes de sécurité d'identifier les dangers potentiels, d'évaluer leurs risques et de mettre en œuvre les mesures appropriées pour atténuer les dangers.

Les évaluations des risques relèvent généralement de l'une des catégories suivantes :

1. **Évaluations des risques standard ou génériques** : elles sont menées pour examiner les incidents, dangers ou menaces potentiels lorsque le site fonctionne en mode opérationnel standard. Ce type d'évaluation des risques est généralement établi avant le début d'une saison dans les sites qui accueillent régulièrement le même sport ou le même type d'événement.
2. **Évaluations des risques spécifiques à un événement** : elles sont menées pour examiner les incidents, dangers ou menaces potentiels découlant de l'événement en question – aucun événement n'est identique à un autre. Ils peuvent attirer un public légèrement différent, se dérouler à un moment différent de la journée ou de l'année, ou dans des circonstances ou des conditions météorologiques différentes. Par conséquent, une évaluation des risques spécifique à l'événement est essentielle.
3. **Évaluations des risques dynamiques ou continues** : elles prennent en compte les incidents ou les dangers qui apparaissent, ou les menaces qui sont identifiées, au cours du cycle de planification de l'événement.
4. **Évaluations des risques réglementaires** : elles sont menées conformément à la législation locale ou nationale, par exemple en matière de santé et de sécurité ou de sécurité incendie.
5. **Évaluations des risques réalisées par des organismes externes** : les événements sont souvent classés ou catégorisés par des organismes externes ou des services d'urgence, tels que la police, afin de déterminer leurs propres niveaux de ressources. Les prestataires tiers, tels que les diffuseurs et les traiteurs, doivent également fournir leurs propres évaluations des risques.

En raison de la diversité des tailles et de la complexité des sites, ainsi que des caractéristiques variées des événements, il n'est pas possible de fournir une liste exhaustive de tous les incidents, dangers et menaces pouvant devoir être pris en compte lors de la réalisation d'évaluations des risques. La majorité d'entre eux relèveront toutefois des rubriques suivantes :

- a. **Site** : y compris les structures, l'environnement physique et les installations temporaires.
- b. **Événement** : y compris ses caractéristiques spécifiques et les dangers découlant de l'activité.
- c. **Personnes** : y compris le public attendu et les questions de personnel.

- d. **Systèmes et services** : y compris l'alimentation électrique, les communications et les réseaux numériques.
- e. **Sécurité** : y compris les niveaux de menace, les procédures d'accréditation, ainsi que la criminalité et les troubles à l'ordre public.
- f. **Incendie** : y compris les sources d'inflammation, le stockage des combustibles, les voies d'évacuation et les moyens d'évacuation.
- g. **Météo** : y compris les températures extrêmes, le vent et l'impact potentiel de ces conditions sur les déplacements des spectateurs.

Lignes directrices

Lignes directrices à l'intention des exploitants de sites et/ou des organisateurs d'événements

- Mettre en place des processus pour réaliser des évaluations générales des risques de tous les éléments des procédures de sécurité du stade, et identifier et mettre en œuvre tout facteur d'atténuation afin de réduire les risques connus.
- Lors de la mise en œuvre des processus d'évaluation des risques, veiller à impliquer l'ensemble des services concernés au sein du site, notamment la billetterie, la gestion des installations et le marketing.
- Pour chaque événement, mettre en œuvre des évaluations des risques spécifiques à l'événement, qui analysent des facteurs tels que la fréquentation attendue, le type d'événement, les activités prévues, les conditions environnementales et les exigences particulières. Par exemple, évaluer le niveau de fouille nécessaire en fonction du profil démographique attendu pour l'événement, et identifier des mesures d'atténuation, telles que l'utilisation de détecteurs manuels pour réduire le recours aux fouilles corporelles et accélérer l'entrée.
- Élaborer des plans d'urgence pour chaque risque élevé raisonnablement prévisible susceptible d'avoir un impact sur le bon déroulement global d'un événement en toute sécurité. Cela permet d'identifier les mesures à prendre si un incident s'aggrave jusqu'à devenir critique, ou s'il est immédiatement critique.

Lignes directrices à l'intention des autorités locales

- Élaborer des procédures claires pour effectuer des examens réguliers des évaluations des risques du stade, notamment en ce qui concerne l'intégrité structurelle, les systèmes de sécurité, les issues de secours, la sécurité incendie et la gestion des foules.
- Organiser des sessions de formation pour le personnel dans le cadre des procédures de préparation aux situations d'urgence. Cela implique notamment de mettre en place des exercices visant à simuler des scénarios d'urgence afin de tester les plans de secours et d'intervention en cas d'urgence.
- Dans le cadre des évaluations générales des risques, envisager de mettre en place des exigences pour que les sites s'engagent à promouvoir une culture de

responsabilité environnementale et de durabilité, en tenant compte de questions telles que la consommation d'énergie, l'utilisation de l'eau, les transports durables, ainsi que les messages et les produits respectueux de l'environnement.

Lignes directrices à l'intention des autorités régionales

- Faciliter la formation et le renforcement des capacités par le biais d'événements et de programmes de formation régionaux destinés aux gestionnaires de sites, aux responsables de la sécurité et aux organisateurs d'événements sur la réalisation d'évaluations des risques exhaustives.
- Élaborer des lignes directrices régionales, en collaboration avec les autorités locales et les experts en sécurité, afin de mettre au point des protocoles standardisés pour les évaluations des risques, en veillant à ce que ces procédures soient conformes aux réglementations nationales en matière de sécurité et aux bonnes pratiques.
- Contrôler et vérifier la conformité par le biais d'audits régionaux périodiques afin de s'assurer que les sites locaux effectuent régulièrement des évaluations des risques et mettent en œuvre les mesures recommandées.

Lignes directrices à l'intention des autorités nationales

- Envisager la mise en place d'un cadre réglementaire central par le biais d'une législation et de normes nationales rendant obligatoires les évaluations des risques pour tous les stades et les grands sites. Cela pourrait notamment inclure une définition des exigences minimales pour les évaluations générales et celles spécifiques à chaque événement.
- Envisager la création d'une institution de contrôle chargée de réglementer, de surveiller et de faire respecter la conformité (si possible au niveau national).
- Fournir un financement et soutenir les initiatives, en offrant des subventions ou des aides pour aider les sites à mener des évaluations des risques exhaustives et à améliorer leurs infrastructures.
- Soutenir les initiatives de recherche visant à développer des stratégies innovantes d'atténuation des risques et à évaluer les menaces émergentes.
- Rassembler les données provenant des sites afin d'identifier les risques communs ou les dangers émergents et utiliser ces informations pour affiner les politiques de sécurité régionales et partager les bonnes pratiques.

3. La zone Ex et son impact sur la sécurité, la sûreté et les services destinés aux spectateurs

Aucun site ni événement n'existe de manière isolée. La Zone Ex – définie comme l'ensemble des zones, qu'elles soient publiques ou privées, considérées comme essentielles à la circulation et à la gestion sécurisée des personnes arrivant sur le site et le quittant par la suite – a un impact crucial sur la sécurité, la sûreté et les services aux spectateurs. Il est essentiel de travailler en partenariat avec les autres parties

prenantes impliquées dans la propriété et la gestion sécurisée de ces zones pour garantir l'entrée et la sortie en toute sécurité des spectateurs.

Cette zone, où les spectateurs arrivent, sortent et se déplacent avant et après les événements, joue un rôle central dans la sécurité, la sûreté et l'expérience globale de chaque participant. Elle constitue la porte d'entrée de nos sites et la première et dernière impression que les spectateurs ont de notre engagement envers leur sécurité, leur sûreté et leur confort. Sa conception, sa gestion et sa coordination ont un impact direct sur la circulation des foules, les délais d'intervention en cas d'urgence et la capacité à offrir une expérience fluide.

On ne saurait trop insister sur l'importance de la Zone Ex. Une planification inadéquate peut entraîner des embouteillages, des retards, voire une surfréquentation dangereuse – des risques pouvant dégénérer en blessures ou compromettre la sécurité en cas d'urgence. À l'inverse, une Zone Ex bien organisée améliore la gestion des foules, réduit le stress et la frustration, et garantit des entrées et sorties rapides et sûres. Elle tient également compte des besoins particuliers des différents groupes d'utilisateurs dans cet espace.

La création d'un tel environnement sécurisé nécessite un effort concerté, en partenariat avec les autorités locales, les forces de l'ordre, les opérateurs de transport, les services d'urgence et la population locale.

Une planification efficace du partenariat comprend la coordination des stratégies de gestion du trafic, le déploiement d'un personnel de sécurité suffisant, la mise en place d'une signalisation claire et l'élaboration de plans d'urgence en cas d'incidents ou d'afflux imprévus de foule. Elle implique également de collaborer avec les opérateurs de transport public afin de faciliter des déplacements sûrs et efficaces vers et depuis le site, en évitant les embouteillages et les retards.

Lignes directrices

Chaque site et chaque Zone Ex sont différents. Toutefois, les recommandations et lignes directrices suivantes sont proposées pour aider à mieux comprendre et gérer ce domaine critique.

Lignes directrices à l'intention des exploitants de sites et/ou des organisateurs d'événements

- Chaque site doit réaliser une évaluation de la Zone Ex afin de cartographier les environs immédiats du stade, y compris les routes, les parkings, les points d'accès aux transports publics et les itinéraires piétons. Ce processus peut aider à identifier les dangers et risques potentiels, tels que les points de congestion, les goulots d'étranglement ou les zones à haut risque de surpeuplement, de violence ou d'accidents.
- Élaborer un plan de coordination de la Zone Ex, qui décrit les dispositions en matière de sécurité, de sûreté et de services au sein de cette zone, en veillant

à ce qu'elles soient intégrées, coordonnées et approuvées par toutes les parties prenantes clés avant l'événement.

- Mettre en œuvre les plans pour le jour de l'événement, y compris les stratégies de communication, telles que la signalisation pour indiquer les directions et les voies d'entrée/de sortie ; les processus de gestion du personnel, en déployant du personnel et des bénévoles formés et briefés à des points stratégiques pour la gestion des foules ; la coordination avec la police et la mise en place d'une surveillance continue pour gérer les flux de foule et identifier les problèmes en temps réel. Les plans doivent garantir que toutes les stratégies de communication sont accessibles à l'ensemble des personnes se rendant au stade.

Lignes directrices à l'intention des autorités locales

- Veiller à ce qu'une collaboration suffisante soit mise en place entre le site, les autorités locales et les parties prenantes. Une fois l'évaluation terminée, l'utiliser pour identifier les acteurs impliqués dans la gestion et la responsabilité des zones au sein de la Zone Ex. Cela inclura les autorités locales et les services d'urgence, mais aussi les prestataires de transport, les commerçants, les pubs/bars et les résidents locaux.
- Mettre en place des exercices de préparation aux situations d'urgence afin de tester les problèmes et les réponses au sein de la Zone Ex, en réunissant plusieurs parties prenantes.

Lignes directrices à l'intention des autorités régionales

- Normaliser les protocoles de gestion de la Zone Ex, en élaborant des lignes directrices régionales et en identifiant les bonnes pratiques pouvant être partagées avec les sites au niveau local.
- Développer des réseaux de partenariat régionaux, impliquant les autorités locales, les services d'urgence, les opérateurs de transport et la direction des stades afin de faciliter le travail en partenariat au sein de la Zone Ex. Ces réseaux peuvent également contribuer au développement de la collaboration et du partage d'informations.
- Collecter et analyser les données régionales sur les mouvements de foule, la circulation, les rapports d'incidents, etc., afin d'affiner en permanence les stratégies de gestion de la Zone Ex.
- Mettre en place des formations régionales pour aider à mieux comprendre la Zone Ex et son impact sur la sécurité, la sûreté et les services aux spectateurs.

Lignes directrices à l'intention des autorités nationales

- Envisager la mise en place d'un cadre et de normes nationaux concernant la Zone Ex. Cela pourrait inclure l'élaboration d'une législation et de normes pour la gestion de la Zone Ex autour de tous les grands sites, garantissant la

cohérence et la responsabilité ; ou rendre obligatoires les évaluations des risques, les plans d'urgence et les protocoles de collaboration.

- Promouvoir les bonnes pratiques et l'innovation en publiant des lignes directrices nationales décrivant une gestion efficace de la Zone Ex, le contrôle des foules et la coordination des partenariats, ou en soutenant la recherche sur les technologies émergentes telles que la surveillance des foules basée sur l'IA, les applications mobiles pour des informations en temps réel et les systèmes de circulation automatisés.
- Envisager un soutien politique national, tel que la planification, la coordination et l'évaluation post-événement obligatoires pour tous les grands événements générant un flux important de spectateurs, ou l'octroi de financements ou de subventions pour la modernisation des infrastructures et l'adoption de technologies sur les sites.

4. Engagement positif du personnel de l'événement auprès des spectateurs

Il faut attendre de tout le personnel de l'événement qu'il interagisse de manière positive avec les spectateurs : cette approche peut favoriser des comportements positifs et réduire les tensions.

Le succès de tout événement repose en grande partie sur les interactions entre le personnel et les spectateurs. Celles-ci façonnent l'expérience globale, influencent les comportements et déterminent la sécurité et le plaisir de l'environnement.

En tant que premier point de contact, le personnel de l'événement a la responsabilité d'interagir avec les spectateurs de manière respectueuse, accessible et positive. Définir des attentes claires quant à la manière dont le personnel interagit avec les participants améliore non seulement l'expérience immédiate, mais favorise également une culture de comportement positif parmi les spectateurs.

Le personnel chargé de l'événement – qu'il s'agisse des stadiers, des agents de sécurité, des forces de l'ordre, des bénévoles, du personnel de services ou d'autres intervenants – fait figure d'autorité et sert de modèle aux spectateurs. Lorsqu'il encourage des comportements positifs, par exemple en incitant à des encouragements respectueux, en veillant au respect des règles de sécurité et en maintenant une ambiance conviviale, il incite les spectateurs à adopter un comportement similaire.

À l'inverse, si le personnel d'événement agit ou réagit de manière agressive ou dédaigneuse, cela peut entraîner une augmentation des tensions ou des comportements négatifs parmi les spectateurs.

En substance, leur comportement et leur communication peuvent façonner la conduite de la foule par le biais de l'influence sociale, favorisant ainsi un environnement sûr, sécurisé et accueillant pour tous. Le respect est au cœur d'un engagement positif.

Tous les spectateurs, quels que soient leurs origines, leur âge ou leur comportement, méritent d'être traités avec dignité et courtoisie.

Le personnel de l'événement doit être formé pour fournir des informations avec calme, précision et gentillesse. Lorsque les spectateurs reçoivent des instructions claires et des informations précises, la confusion et la frustration diminuent, réduisant ainsi le risque de comportements perturbateurs. L'écoute active est tout aussi importante : lorsque le personnel entend et prend véritablement en compte les préoccupations des spectateurs, il fait preuve d'empathie et favorise un sentiment de compréhension. Cette communication bidirectionnelle encourage la coopération et les interactions positives.

L'engagement positif du personnel de l'événement est essentiel pour favoriser un environnement respectueux, sûr et agréable. En faisant constamment preuve de respect, en aidant les spectateurs de manière proactive et en communiquant efficacement, le personnel peut influencer les comportements de manière positive, ce qui se traduit par une meilleure expérience pour toutes les personnes concernées.

Lignes directrices

Lignes directrices à l'intention des exploitants de sites et/ou des organisateurs d'événements

- Organiser régulièrement des sessions de formation obligatoires axées sur le service à la clientèle, la communication efficace, les échanges respectueux, la sensibilité culturelle et la résolution des conflits. Ces sessions doivent inclure des jeux de rôle pour mettre en pratique l'engagement positif. De plus, les briefings préalables à l'événement doivent servir à renforcer l'importance d'une attitude positive et d'un engagement envers les spectateurs.
- Réfléchir à la structure et aux effectifs du personnel affectés à un lieu et à un événement spécifique, par exemple en mettant en place une présence à plusieurs niveaux de différents types de personnel – bénévoles, stadiers, agents de sécurité et policiers – afin de créer un sentiment d'organisation, sans intimidation.
- Veiller à ce que le personnel de sécurité et de sûreté ainsi que les bénévoles soient facilement identifiables par rapport aux autres membres du personnel et au grand public, afin de permettre aux spectateurs d'identifier rapidement les personnes en mesure de les aider.
- Promouvoir des mesures d'accueil spécifiques destinées aux groupes sous-représentés, tels que les femmes, les enfants, les personnes âgées, les personnes présentant des handicaps visibles ou non, les migrants et les réfugiés, en veillant à ce qu'il existe des points d'accueil dédiés et clairement identifiés offrant une assistance personnalisée à l'arrivée sur le site. (Par exemple, le cas échéant, des visites de groupes issus d'institutions locales peuvent être programmées).

Lignes directrices à l'intention des autorités locales

- Veiller à ce qu'un nombre suffisant de bénévoles/stadiers soit affecté aux différents rôles requis en fonction de la composition démographique attendue, et s'assurer qu'ils soient clairement identifiés et faciles à repérer dans la foule. Faire appel à des personnes parlant la langue des équipes et l'indiquer clairement. Par exemple, lors de l'entrée, veiller à ce qu'un personnel suffisant soit disponible pour aider au scan automatique des billets numériques.
- Réfléchir au rôle de la police et au recours à des « agents de dialogue » qui soient plus accueillants et non intimidants.

Lignes directrices à l'intention des autorités régionales

- Mettre en place des réseaux de soutien régionaux, tels que des ateliers régionaux destinés au personnel événementiel de plusieurs sites locaux, afin de favoriser la cohérence des approches en matière d'engagement. Cela pourrait contribuer à partager les réussites et les stratégies efficaces à l'échelle régionale.
- Mettre en place des équipes de soutien régionales ou des coordinateurs pour aider les sites locaux à mettre en œuvre les attentes. Cela pourrait faciliter les canaux de communication entre les sites pour un apprentissage partagé.
- Envisager la mise en place d'incitations financières ou autres pour récompenser les sites qui font preuve de pratiques d'inclusion exemplaires, par le biais de programmes ou de classements évaluant l'application de stratégies de communication positives, de techniques de gestion des foules non conflictuelles et de médiation des conflits, adaptées aux différents profils de public, avec une attention particulière portée aux groupes sous-représentés.

Lignes directrices à l'intention des autorités nationales

- Envisager la mise en place de normes et de politiques nationales concernant le personnel événementiel et les attentes en matière d'engagement. Celles-ci pourraient être intégrées dans les exigences en matière d'octroi de licences, d'accréditation et de conformité.
- Créer un programme national de formation et/ou de certification destiné au personnel événementiel, axé sur les pratiques d'engagement positives.
- Investir dans la recherche afin d'identifier les stratégies et approches d'engagement les plus efficaces et utiliser ces résultats pour éclairer les révisions des politiques et les lignes directrices en matière de bonnes pratiques.
- Mener des campagnes nationales prônant un engagement respectueux dans les stades.

5. Comprendre et répondre aux besoins de tous

Comprendre et répondre aux besoins de tous est essentiel pour garantir l'accessibilité des installations et prévenir les comportements discriminatoires et offensants. Créer des environnements inclusifs et accueillants lors des événements est essentiel pour garantir que chacun puisse participer pleinement et profiter de son expérience. Cela nécessite une compréhension globale des divers besoins et une approche proactive pour y répondre. Garantir l'accessibilité des installations et prévenir les comportements discriminatoires et offensants sont des éléments fondamentaux pour créer un environnement inclusif qui respecte et valorise tous les individus.

L'accessibilité n'est pas seulement une obligation légale, mais un impératif moral et social. Elle garantit que les personnes en situation de handicap (visible ou non), les personnes âgées, les familles avec de jeunes enfants et les personnes à mobilité réduite ou ayant des troubles sensoriels puissent accéder aux installations confortablement et en toute sécurité. Les installations accessibles comprennent des rampes, des ascenseurs, des places de stationnement réservées, des toilettes accessibles, une signalisation claire et des zones de sièges réservées. Ces aménagements permettent aux personnes de participer pleinement sans craindre l'exclusion ou les difficultés. En offrant un environnement favorable doté d'installations accessibles, les organisateurs d'événements favorisent un climat où tous les spectateurs se sentent valorisés et soutenus, ce qui renforce le sentiment d'appartenance et d'esprit communautaire.

Pour aborder efficacement la question de l'accessibilité, il est essentiel de comprendre les divers besoins des participants. Cela implique de reconnaître les différences physiques, sensorielles, cognitives et linguistiques. De nombreux handicaps ne sont pas visibles, et la création d'un environnement inclusif nécessite de comprendre, de reconnaître et de répondre à la grande diversité des besoins des personnes susceptibles de fréquenter un stade. Réaliser des évaluations des besoins, consulter des organisations spécialisées dans l'accessibilité et le handicap, et impliquer les membres de la communauté dans la planification constituent des stratégies précieuses. Former le personnel à reconnaître et à aider les personnes ayant des besoins spécifiques garantit que chacun bénéficie d'un soutien et d'une orientation adaptés.

De plus, fournir des informations sous plusieurs formats, tels que le braille, les gros caractères ou l'audio, aide à répondre aux besoins des personnes souffrant de déficiences sensorielles. Une signalisation multilingue et un personnel capable de communiquer dans différentes langues favorisent également l'inclusivité pour les personnes dont la langue maternelle n'est pas celle du lieu. Comprendre que les besoins varient et adapter les solutions en conséquence est essentiel pour créer un environnement accessible.

L'accessibilité à elle seule ne suffit pas. Il est tout aussi crucial de favoriser un environnement exempt de discrimination et de comportements offensants. Les actes discriminatoires, tels que la discrimination raciale, fondée sur le genre ou religieuse,

empêchent les personnes de se sentir en sécurité et bienvenues. Les comportements offensants, notamment le harcèlement, le langage désobligeant et les microagressions, portent atteinte à la dignité des participants et peuvent conduire à des conflits et à des situations dangereuses.

Pour prévenir de tels comportements, il faut une politique claire qui condamne explicitement la discrimination et les comportements offensants. Le personnel et les bénévoles doivent être formés pour reconnaître, traiter et signaler les incidents rapidement et efficacement. La promotion d'une culture du respect commence par le leadership, qui doit montrer l'exemple. Les messages publics, la signalétique et les annonces soulignant l'importance de l'inclusivité renforcent ces valeurs.

De plus, la mise en place d'un environnement de tolérance zéro encourage les spectateurs à se comporter de manière responsable. La mise à disposition de canaux accessibles pour signaler les comportements discriminatoires ou offensants garantit que les problèmes sont traités rapidement, rendant l'environnement plus sûr et plus accueillant pour tous.

Répondre aux besoins divers de tous les participants grâce à des installations accessibles et à la prévention des comportements discriminatoires et offensants est fondamental pour créer des environnements inclusifs, respectueux et sûrs lors des événements. L'accessibilité garantit que chacun puisse participer pleinement, tandis que les mesures proactives contre la discrimination favorisent une culture où chacun se sent valorisé et respecté. En donnant la priorité à ces principes, les organisateurs d'événements se conforment non seulement aux normes juridiques et éthiques, mais construisent également une communauté où la diversité est célébrée et où chacun a la possibilité de profiter d'expériences partagées. En fin de compte, comprendre et répondre à la diversité des besoins enrichit l'expérience de l'événement pour tous et renforce le tissu social de nos populations.

Lignes directrices

Lignes directrices à l'intention des exploitants de sites et/ou des organisateurs d'événements

- Mettre en œuvre et adopter un modèle holistique d'accessibilité, qui couvre les besoins physiques, sensoriels, cognitifs et de communication afin de créer un lieu accueillant et accessible à tous.
- Réaliser une évaluation des besoins afin de recueillir des informations sur les exigences en matière d'accessibilité et les expériences liées aux comportements offensants. Cela doit inclure une collaboration avec les populations locales, notamment les personnes en situation de handicap, les groupes minoritaires et d'autres populations marginalisées, afin de comprendre leurs besoins spécifiques.

- Élaborer des politiques et des procédures qui soulignent l'importance de l'accessibilité, de l'inclusion et de la tolérance zéro envers la discrimination. Celles-ci doivent être clairement communiquées.
- Réaliser régulièrement un audit d'accessibilité des installations existantes afin d'identifier les obstacles et les points à améliorer. Cela peut inclure l'installation de rampes, de toilettes accessibles, d'une signalisation claire, de boucles magnétiques et d'autres aménagements si nécessaire. Veiller également à ce que la signalisation utilise des symboles clairs² et plusieurs langues lorsque cela est approprié. Dans ce cadre, réfléchir à la manière dont différents groupes utilisent les installations ; par exemple, si des « food trucks » sont utilisés, disposent-ils d'un point de services à faible hauteur accessible aux personnes en fauteuil roulant ?
- Tenir compte des besoins des utilisateurs appartenant à des groupes spécifiques, en particulier ceux ayant des besoins en matière d'accessibilité. Cela devrait inclure des dispositions relatives à la billetterie, des plans sur les billets/applications indiquant les installations accessibles et des informations préalables à l'événement concernant l'accessibilité. De plus, si des animations sont proposées avant l'événement, il convient de veiller à ce que certains groupes ne soient pas exclus de celles-ci. Par exemple, celles qui ne sont pas adaptées aux utilisateurs ayant des capacités physiques ou cognitives différentes.
- Dans le prolongement de ce qui précède, examiner l'impact des fouilles de sacs et des politiques de sécurité et de sûreté sur les spectateurs qui doivent apporter avec eux des équipements et appareils médicaux lorsqu'ils se rendent au stade. Collaborer avec les personnes concernées et les groupes représentatifs pour garantir que leurs besoins soient pris en compte, sans pour autant compromettre la sécurité et la sûreté. Une liste standard des équipements et appareils médicaux, accompagnée d'un rapport médical, que les spectateurs sont autorisés à apporter dans un stade devrait être convenue par les autorités sportives, si possible au niveau européen et international.
- Veiller à ce que le nombre de toilettes soit suffisant pour la population attendue. Cela peut impliquer la mise à disposition de toilettes supplémentaires pour les femmes, davantage de toilettes unisexes ou la conversion de toilettes pour hommes en toilettes pour femmes. Cela inclut la prise en compte et la mise à disposition de toilettes familiales et accessibles. Cela devrait également s'appliquer aux zones réservées aux supporters et aux autres lieux où les personnes se rassembleront dans la ville hôte et sur le trajet vers le stade.
- Mettre en place des processus de formation en interne, en particulier pour tous les postes en contact avec le public, sur l'importance de respecter la diversité, d'éviter les préjugés et de soutenir les personnes ayant des besoins spécifiques, ainsi que sur l'inclusivité, la sensibilité culturelle et la reconnaissance des préjugés inconscients.
- Veiller à ce qu'un personnel formé, dédié et identifiable soit présent pour fournir une assistance en temps réel pendant les événements.

² Pour les personnes daltoniennes ou malvoyantes.

- Créer un environnement inclusif, par exemple en utilisant un langage inclusif dans toutes les communications, la signalisation et les annonces, en célébrant la diversité à travers des campagnes, les réseaux sociaux et une programmation respectueuse des cultures, et en promouvant un comportement respectueux et des valeurs communautaires partagées parmi les spectateurs. Renforcer cette démarche en proposant des moyens de communication accessibles sous plusieurs formats (tels que le braille, les gros caractères, les vidéos en langue des signes et les plateformes numériques accessibles).
- Encourager les clubs à nommer un responsable de l'accessibilité des personnes en situation de handicap (DAO), conformément aux directives de l'UEFA, chargé d'améliorer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap (tant les jours de match que les autres jours) et de veiller à la poursuite des progrès dans ce domaine crucial.

Lignes directrices à l'intention des autorités locales

- Contrôler la réalisation et la mise en œuvre des audits d'accessibilité dans les sites afin de s'assurer qu'ils sont bien menés.
- Organiser régulièrement des formations du personnel sur la sensibilisation au handicap, la compétence culturelle, la diversité et les pratiques de lutte contre la discrimination. Utiliser ces formations pour permettre au personnel de reconnaître et de traiter rapidement et efficacement les comportements offensants.
- Veiller à ce que les audits d'accessibilité couvrent aussi bien les zones situées à l'extérieur qu'à l'intérieur du périmètre du stade.
- Mettre en place des canaux de signalement accessibles, faciles à utiliser et ouverts à tous les utilisateurs du stade, permettant de signaler les comportements problématiques, tels qu'une ligne téléphonique, un site web ou un numéro SMS de signalement anonyme. Réfléchir à la langue dans laquelle ces canaux devraient être disponibles pour les matches internationaux. Dans ce cadre, veiller à ce que des protocoles efficaces soient en place pour réagir rapidement aux incidents de discrimination ou de comportement offensant, en appliquant des sanctions appropriées telles que l'expulsion ou l'interdiction d'accès.

Lignes directrices à l'intention des autorités régionales

- Élaborer des cadres et des réseaux régionaux pour coordonner les efforts entre les autorités locales, les clubs sportifs, les organisations communautaires et les partenaires du secteur privé afin de définir des normes régionales en matière d'accessibilité et de comportement. Utiliser ces structures pour partager les bonnes pratiques et les ressources entre les différentes localités.
- Organiser des ateliers et des sessions de formation régionaux à l'intention des organisations locales, des stades et du personnel événementiel sur les pratiques inclusives, la sensibilité culturelle et les mesures de lutte contre la

discrimination. Ces initiatives doivent inclure toutes les parties concernées, notamment celles qui ont vécu des expériences de discrimination.

- Créer des forums régionaux pour réunir les autorités locales, les sites et les groupes d'utilisateurs afin d'échanger les bonnes pratiques.
- Envisager d'allouer des fonds régionaux pour soutenir la modernisation des infrastructures et les efforts de formation, en aidant notamment les petites structures et organisations à apporter les modifications nécessaires en matière d'accessibilité.
- Collecter des données régionales sur les incidents de discrimination et les obstacles rencontrés par les spectateurs et les utiliser pour éclairer les mises à jour des politiques et les interventions ciblées.

Lignes directrices à l'intention des autorités nationales

- Envisager l'élaboration de normes et d'une législation nationales exhaustives en matière d'accessibilité et d'inclusion, en s'alignant sur les bonnes pratiques internationales. Cela devrait inclure les modalités d'application des lois anti-discrimination applicables à tous les niveaux de l'organisation d'événements.
- Envisager la mise en place d'un financement pour la modernisation des infrastructures et l'innovation en matière de technologies d'assistance afin de soutenir la mise en œuvre des normes et de la législation nationales.
- Envisager la mise en place de programmes de formation obligatoires pour les responsables de stades, le personnel et les agents de sécurité à l'échelle nationale.
- Lancer des campagnes nationales soulignant l'importance de l'inclusion et du respect, en utilisant les médias, les réseaux sociaux et des personnalités influentes pour promouvoir des comportements et des attitudes positifs.
- Mettre en place un organisme national de surveillance chargé de contrôler la conformité, d'enquêter sur les incidents et de faire respecter la réglementation. Cela pourrait inclure l'introduction de critères de référence mesurables, tels que le nombre de sites proposant des zones adaptées aux personnes ayant des besoins sensoriels particuliers ou d'événements publiant à l'avance des supports d'information accessibles.
- Envisager la mise en œuvre d'un programme national visant à encourager et à soutenir les projets qui favorisent la participation des groupes sous-représentés aux événements sportifs, grâce à des mesures concrètes d'accessibilité, à la formation spécialisée du personnel et à la mise en œuvre de politiques de lutte contre la discrimination. Ce programme pourrait fournir un financement spécifique, fixer des objectifs et des indicateurs d'impact, et promouvoir le partage des bonnes pratiques.

6. Communication et engagement tout au long du parcours du spectateur

La communication et l'engagement tout au long du parcours du spectateur sont essentiels. Cela implique de mieux connaître les spectateurs et la manière dont ils

interagissent avec le stade, afin de rendre leur expérience fluide. La communication et l'engagement sont des éléments fondamentaux pour créer une expérience mémorable et fluide pour les spectateurs dans les stades et les sites d'événements de grande envergure. Comprendre l'ensemble du parcours du spectateur – de la prise de conscience initiale et de l'achat du billet à l'expérience dans le stade et aux interactions post-événement – est essentiel pour optimiser l'engagement et garantir la satisfaction.

Alors que les spectateurs s'attendent de plus en plus à des expériences personnalisées, pratiques et immersives, une communication fluide et des stratégies d'engagement ciblées deviennent indispensables. Ces efforts influencent non seulement la fréquentation et la fidélité, mais favorisent également une réputation positive qui attire de nouveaux spectateurs.

Une première étape clé pour améliorer le parcours des spectateurs consiste à comprendre qui ils sont. Recueillir des informations détaillées sur leurs préférences, leurs caractéristiques démographiques, leurs centres d'intérêt et leurs comportements permet aux sites de personnaliser efficacement leur communication. Des techniques telles que les sondages, l'interaction sur les réseaux sociaux et l'analyse de données aident à créer des profils détaillés des spectateurs. Les groupes de supporters organisés, les référents supporters (SLO) et les responsables de l'accessibilité des personnes en situation de handicap (DAO) disposent d'informations précieuses sur les groupes de supporters et leurs besoins particuliers. En connaissant leurs attentes, les stades peuvent adapter leurs offres en conséquence.

Une communication claire, opportune et pertinente est essentielle à chaque étape de l'expérience. Avant un événement, fournir des informations complètes via plusieurs canaux – e-mail, réseaux sociaux, applications mobiles – contribue à susciter l'enthousiasme et à réduire la confusion. Par exemple, partager des détails sur les options de stationnement, les procédures d'entrée et les horaires de l'événement prépare le terrain pour une expérience fluide.

Pendant l'événement, une communication en temps réel via l'affichage numérique, les applications ou les annonces permet de tenir les spectateurs informés des retards, des activités ou des consignes de sécurité. La communication post-événement prolonge l'engagement en sollicitant des retours d'expérience et en maintenant le contact grâce à des programmes de fidélité ou à du contenu exclusif, entretenant ainsi des relations durables.

L'objectif ultime de la communication et de l'engagement est de rendre chaque interaction aussi fluide que possible. Exploiter les données pour anticiper les besoins – par exemple en identifiant les heures de pointe et en déployant du personnel supplémentaire – permet d'éviter les embouteillages et les frustrations. Un système de communication bien coordonné, fournissant des alertes et des mises à jour en temps réel, aide les spectateurs à se déplacer sans encombre dans l'enceinte du stade.

Une communication efficace et un engagement fort constituent les piliers du parcours du spectateur moderne. En comprenant les besoins des spectateurs, en leur fournissant des informations pertinentes au moment opportun et en créant des expériences interactives, les stades et les organisateurs d'événements peuvent faciliter les interactions et favoriser la fidélisation.

Lignes directrices

Lignes directrices à l'intention des exploitants de sites et/ou des organisateurs d'événements

- Réaliser une analyse du profil du public tout au long du parcours du spectateur et collecter des données en menant des enquêtes et en recueillant les commentaires des spectateurs locaux afin de comprendre leurs préférences, leurs besoins et leurs comportements. Utiliser les données de billetterie, les réseaux sociaux et les interactions directes pour obtenir des informations sur la démographie et les attentes du public.
- Mettre en place une communication claire et cohérente tout au long du parcours des spectateurs, en fournissant des informations avant l'événement via de multiples canaux : sites web, réseaux sociaux, e-mails et messagerie, notamment concernant l'itinéraire, le stationnement, les points d'accès et les protocoles.
- Utiliser divers canaux de communication pour transmettre des informations importantes avant, pendant et après le match, en recourant à la fois aux méthodes de communication numériques et traditionnelles. Cela peut inclure du contenu numérique interactif, tel que des vidéos, des tutoriels et des visites virtuelles du site, expliquant les procédures d'entrée, l'emplacement des services et les règles de sécurité, adaptés aux différents profils de public (familles, personnes à mobilité réduite, migrants, personnes âgées, etc.), afin de réduire les questions le jour de l'événement et d'améliorer la fluidité de l'expérience. Par exemple, mettre à disposition un plan du site sur une application, ainsi que de grandes cartes de la zone à l'intention des supporters autour du stade, indiquant clairement où ils se trouvent.
- Veiller à ce qu'une signalisation efficace soit mise en place à l'intérieur et à l'extérieur du stade. Celle-ci doit être claire, accessible, visible et multilingue si nécessaire.
- Utiliser des systèmes de sonorisation et des écrans numériques pour communiquer les informations importantes et les mises à jour pendant l'événement.
- Mettre en place des applications ou des plateformes mobiles conviviales pour la billetterie, l'entrée et les mises à jour en temps réel, en fournissant des plans numériques, des informations en direct sur les files d'attente et d'autres informations pertinentes afin de tenir les spectateurs informés.
- Mettre en place des mécanismes de retour d'information faciles d'accès, tels que des formulaires de commentaires, des e-mails, des applications ou des

bornes sur place, afin que les spectateurs puissent partager leur expérience. Utiliser ces retours pour une amélioration continue.

- Compte tenu des changements climatiques et des conditions météorologiques de plus en plus extrêmes observées en Europe et dans le monde, veiller à ce qu'une planification efficace soit en place pour répondre aux besoins des spectateurs en fonction des conditions météorologiques, et s'assurer que, lorsque des conditions météorologiques extrêmes sont prévues, toutes les exigences des supporters soient communiquées à l'avance – par exemple, si les bouteilles d'eau pleines sont autorisées dans les stades par temps chaud, ou s'il y a accès à de l'eau potable gratuite.

Lignes directrices à l'intention des autorités locales

- Surveiller la mise en œuvre des processus de communication et leur impact sur la qualité des services et le comportement des spectateurs au niveau local.
- Mettre en place un système permettant de recueillir les retours des spectateurs, d'identifier les problèmes soulevés et d'examiner la manière dont ils sont traités.

Lignes directrices à l'intention des autorités régionales

- Prendre en compte le trajet physique des spectateurs jusqu'au stade et réfléchir à la manière de le rendre aussi simple et fluide que possible, par exemple en proposant des transports gratuits lors des grands tournois.
- Élaborer des lignes directrices régionales pour assurer la cohérence des messages et des pratiques d'engagement, en partageant les bonnes pratiques et les exemples de réussite entre les sites locaux afin de favoriser une compréhension commune.
- Collecter et analyser les données sur les interactions des spectateurs à l'échelle régionale, et utiliser ces informations pour adapter les approches de communication et améliorer l'expérience globale de l'événement.
- Faciliter le déploiement de systèmes avancés de billetterie et de communication, en encourageant l'utilisation d'applications mobiles régionales qui offrent un accès fluide aux informations sur les événements.
- Promouvoir la coordination régionale entre les opérateurs de transport, les autorités locales et les organisateurs d'événements afin de fournir aux supporters des informations intégrées et en temps réel sur la mobilité, l'accès et les temps d'attente, facilitant ainsi une expérience fluide et ininterrompue depuis le moment où ils quittent leur domicile jusqu'à leur retour.

Lignes directrices à l'intention des autorités nationales

- Élaborer des stratégies, des normes et des politiques globales pour orienter la communication et l'engagement sur tous les sites à l'échelle nationale. Celles-ci doivent garantir la conformité avec les normes juridiques, culturelles et technologiques.
- Collecter des données exhaustives sur le comportement, les préférences et les résultats en matière d'engagement des spectateurs à travers le pays. Utiliser

les résultats de ces recherches pour affiner les politiques et élaborer des stratégies de communication sur mesure.

- Créer et promouvoir une plateforme numérique nationale unifiée qui centralise les informations sur les événements sportifs, les transports, la billetterie et la sécurité, garantissant une communication cohérente et en temps réel.

Partie 2 – Considérations spécifiques en matière de sécurité et de services

1. Aperçu

Cette section examine la sécurité et les services dans quatre domaines spécifiques :

- A. L'évolution de la composition démographique des spectateurs dans les stades, notamment l'équilibre entre les sexes, la diversité et la non-discrimination (filles, femmes, enfants, familles, personnes âgées, groupes minoritaires, migrants et réfugiés) ;
- B. Les spécificités en matière de sécurité et de services des compétitions sportives féminines ;
- C. L'accessibilité et l'inclusivité dans les stades, en particulier pour les spectateurs en situation de handicap (qu'il s'agisse de handicaps visibles ou non) ; et
- D. Les questions de santé publique lors des manifestations sportives.

Les lignes directrices présentées dans chaque section ne sont pas exhaustives. Elles offrent toutefois un aperçu général des points à prendre en compte et peuvent être adaptées en fonction du contexte local.

2. Considérations en matière de sécurité et de services face à l'évolution de la composition du public dans les stades

Traditionnellement, les stades – en particulier les stades de football – étaient principalement fréquentés par des hommes. L'expérience y était quelque peu uniforme, l'accent étant moins mis sur l'inclusivité ou l'accessibilité. Les mesures de sécurité se concentraient principalement sur le contrôle des foules et les interventions d'urgence. L'atmosphère reflétait une culture où les femmes, les enfants et les groupes minoritaires étaient sous-représentés ou se sentaient malvenus.

Au cours des dernières décennies, le paysage du public sportif a considérablement évolué. On a constaté une augmentation notable de la participation des femmes, des familles et des jeunes aux matches de football. La diversité culturelle s'est également accrue, avec davantage de spectateurs issus de divers horizons ethniques assistant aux matches à travers le monde grâce à la mondialisation et à des initiatives d'inclusivité accrues. De plus, la sensibilisation aux droits des personnes en situation de handicap a conduit à l'amélioration des aménagements d'accessibilité dans de

nombreuses enceintes. Les progrès technologiques et l'évolution des mentalités ont favorisé la création d'environnements où un éventail plus large de la société se sent à l'aise et encouragé à assister aux événements.

L'évolution de la composition démographique des spectateurs sportifs présente à la fois des opportunités et des défis pour la gestion des stades. La diversité croissante en termes d'âge, de genre, d'origine culturelle, de capacités physiques et de familiarité avec les technologies nécessite des protocoles de sécurité adaptatifs et une offre de services améliorée.

Bien que des progrès significatifs aient été réalisés, il reste encore de la marge pour élargir davantage la participation. Les stades peuvent jouer un rôle proactif en lançant des campagnes de sensibilisation ciblées auprès des groupes sous-représentés, tels que les femmes et les communautés minoritaires, en mettant en avant les aspects inclusifs de la participation aux matches. L'organisation d'événements adaptés aux familles et la mise à disposition de billets à prix abordables peuvent encourager la participation des jeunes publics et des groupes à faibles revenus. Il est crucial de créer un environnement plus sûr et plus accueillant, exempt de discrimination, de harcèlement ou d'intimidation. Former le personnel à l'inclusivité et aux politiques de tolérance zéro contre les comportements répréhensibles contribuera à ce que chacun se sente en sécurité et respecté.

Un changement significatif dans la composition démographique d'un événement sportif – grâce à une plus grande présence de femmes, d'enfants, de jeunes, de personnes âgées, de personnes en situation de handicap, de personnes à faibles revenus, de migrants et de réfugiés – aura un impact positif sur le comportement des autres spectateurs : cela contribue à réduire les tensions et les conflits au sein des groupes de supporters rivaux violents et extrémistes et entre eux, et atténue leur sentiment de propriété ou de monopole sur les tribunes, créant ainsi un environnement plus sûr, plus sécurisé et plus accueillant à l'intérieur et à l'extérieur du site sportif.

Pour encourager un public plus diversifié à assister aux événements sportifs, les stades doivent continuer à innover, en créant des infrastructures inclusives, en proposant des services variés, en impliquant les communautés et en favorisant une culture de respect et de sécurité. Cela permet non seulement d'améliorer l'expérience de tous les spectateurs, mais contribue également à préserver l'esprit du sport en tant qu'activité sociale fédératrice et accessible.

Lignes directrices

Lignes directrices à l'intention des exploitants de sites et/ou des organisateurs d'événements

- Envisager de recourir à des canaux de marketing et de communication ciblés pour toucher des publics diversifiés et favoriser un environnement accueillant, éventuellement par le biais d'initiatives d'engagement des populations locales.

- Mettre en place des options de billetterie flexibles qui reflètent la diversité démographique, améliorent l'accès numérique et réduisent les obstacles pour les différents groupes d'utilisateurs.
- Veiller à ce qu'il y ait suffisamment de toilettes et d'autres installations sanitaires/d'hygiène, réparties de manière homogène dans l'ensemble du site.
- Envisager la mise en place d'installations accessibles, telles que des toilettes non genrées, des équipements adaptés aux familles et des points d'accès pour les personnes à mobilité réduite, qui répondent aux profils démographiques locaux.
- Dispenser une formation au personnel sur la sensibilité culturelle, la non-discrimination et la sensibilisation au handicap.
- Recueillir régulièrement les commentaires des différents groupes démographiques afin d'identifier les domaines à améliorer. Surveiller les incidents liés à la sécurité et la satisfaction à l'égard des services afin d'adapter les stratégies de manière dynamique.

Lignes directrices à l'intention des autorités locales

- Recueillir les commentaires des groupes locaux et des spectateurs issus de différents groupes démographiques afin d'identifier les mesures à prendre pour encourager une plus large participation aux événements sportifs et de comprendre les obstacles à l'inclusion.
- Développer des initiatives visant à accroître la participation d'un large éventail de groupes démographiques et mettre en œuvre des politiques visibles de lutte contre le harcèlement et la discrimination pour tous les spectateurs.
- Établir des partenariats avec des entités locales pour promouvoir la participation des groupes sous-représentés, en leur offrant des conditions d'accès et d'accueil spéciales adaptées à leurs besoins.

Lignes directrices à l'intention des autorités régionales

- Élaborer des normes régionales pour des stades inclusifs, en mettant l'accent sur des conceptions sensibles au genre, la sécurité et l'accessibilité.
- Plaider en faveur de programmes de financement régionaux dédiés à l'amélioration de l'inclusivité dans les enceintes sportives.
- Organiser des programmes de formation et des réseaux régionaux sur la compétence culturelle et les pratiques de lutte contre la discrimination, afin de permettre le partage des bonnes pratiques entre les sites.

Lignes directrices à l'intention des autorités nationales

- Élaborer des normes et des lignes directrices nationales pour des infrastructures, des programmes et des effectifs sportifs inclusifs.
- Mener des campagnes nationales de sensibilisation et d'éducation visant à promouvoir la diversité, la non-discrimination et le respect dans tous les stades.

- Élaborer des indicateurs et des critères de référence à l'échelle nationale pour mesurer les progrès accomplis en matière d'objectifs d'inclusivité.
- Mettre en place un programme national de certification pour les sites sportifs inclusifs, reconnaissant publiquement ceux qui répondent à des normes élevées en matière d'accessibilité, de diversité et de bonnes pratiques de sécurité, et encourageant les autres à adopter des mesures similaires.

3. Spécificités en matière de sécurité et de services pour les spectateurs des compétitions sportives féminines

Le paysage du sport féminin s'est considérablement développé au cours des dernières décennies, servant de plateforme pour promouvoir l'égalité des sexes, autonomiser les athlètes féminines et inspirer une participation plus large.

Si l'accent est souvent mis sur la sécurité des athlètes et la qualité des événements sportifs, la sécurité et l'expérience des spectateurs – en particulier des femmes – sont tout aussi essentielles pour créer un environnement accueillant et inclusif. Il est indispensable de répondre aux préoccupations de sécurité et aux besoins en matière de services propres aux spectatrices pour renforcer la confiance, encourager la fréquentation et promouvoir des attitudes positives envers le sport féminin.

De nombreux protocoles de sécurité pour le sport féminin s'alignent sur les normes générales. Cependant, le sport féminin pose également des défis spécifiques liés aux besoins en matière d'hébergement, aux sensibilités culturelles, ainsi qu'à la violence et au harcèlement sexistes. Prendre en compte ces facteurs de manière adéquate renforce la participation, la performance et l'engagement à long terme, tout en garantissant le respect de la dignité et des droits des femmes dans tous les contextes sportifs.

La visite d'observation menée lors de l'EURO féminin de l'UEFA 2025 en Suisse, avec le soutien de l'UEFA, a permis d'acquérir une expérience concrète des bonnes pratiques et des enseignements tirés, enrichissant ainsi le contenu des présentes lignes directrices. Une préoccupation centrale concerne les déficits en matière d'infrastructures. Les sites sont traditionnellement conçus pour les hommes, selon une approche « taille unique ». Cela néglige les besoins des femmes et des familles, ce qui peut entraîner un inconfort et des difficultés logistiques pour les femmes assistant aux matches avec de jeunes enfants ou des nourrissons, décourageant ainsi leur participation en tant que spectatrices³.

Les spectatrices peuvent également être confrontées à des problèmes de sécurité spécifiques qui nécessitent des stratégies ciblées. Le harcèlement et la violence sexiste constituent une préoccupation majeure. Les foules importantes, un contrôle

³ Statistiquement, les enfants assistent davantage à des manifestations sportives lorsqu'ils sont accompagnés de femmes. Il convient également de mettre l'accent sur la présence des femmes elles-mêmes en tant que spectatrices.

insuffisant de la foule et une surveillance inadéquate peuvent entraîner des incidents d'insultes, de contacts inappropriés, de harcèlement, voire d'agressions physiques. De telles expériences découragent les femmes d'assister à de futurs événements et sapent une culture de sécurité et de respect.

Ces préoccupations doivent également s'étendre à l'ensemble du parcours des spectateurs, notamment aux transports publics assurant la liaison vers et depuis le site sportif. Les transports publics peuvent être un lieu où les femmes se sentent constamment mal à l'aise ou où leur sécurité est compromise. Afin d'accroître la participation des femmes et des filles aux événements sportifs, celles-ci doivent se sentir en sécurité lors de leurs déplacements vers et depuis ces événements. Il convient d'encourager le dialogue entre les organisateurs d'événements et les prestataires de services publics afin de répondre aux besoins de mobilité de ce groupe spécifique.

Lignes directrices

Lignes directrices à l'intention des exploitants de sites et/ou des organisateurs d'événements

- Veiller à ce qu'il y ait suffisamment de personnel de sécurité formé, y compris un nombre suffisant de femmes parmi les stadiers/agents de sécurité, en particulier dans des zones telles que les points d'entrée.
- Mettre en place des canaux de signalement simples et discrets, accessibles via une application mobile, par SMS ou à des points physiques sur place, afin que les spectateurs puissent immédiatement signaler des situations de harcèlement ou de comportement inapproprié, garantissant ainsi une intervention rapide du personnel de sécurité.
- Organiser une réunion d'information préalable à l'événement à l'intention du personnel sur la sensibilité au genre, la prévention du harcèlement et la gestion des incidents.
- Envisager de créer des zones ou des entrées désignées pour gérer efficacement les foules et mettre en place des protocoles d'entrée et de sortie efficaces qui réduisent les encombrements et renforcent la sécurité.
- Adapter les plans d'urgence en tenant compte des caractéristiques démographiques spécifiques, en veillant à l'inclusivité et à la sensibilité.

Lignes directrices à l'intention des autorités locales

- Réfléchir à la manière dont les problèmes d'infrastructure peuvent être résolus pour soutenir le sport féminin et les spectatrices, par exemple en adaptant l'offre de toilettes en fonction de la composition démographique attendue lors d'un événement.
- Mettre en place des mesures efficaces de gestion des foules pour éviter la surfréquentation et les bousculades.

- Mettre en place des politiques claires et fermes contre le sexisme, le harcèlement et la discrimination.
- Préciser les règles relatives aux sacs et à la sécurité pour les familles et les personnes accompagnées d'enfants en bas âge, en les communiquant clairement aux spectateurs avant l'événement, en indiquant ce qui peut et ne peut pas être apporté sur le site⁴.
- Recueillir les commentaires des spectateurs lors des événements sportifs féminins, et identifier et traiter les préoccupations ou suggestions soulevées.

Lignes directrices à l'intention des autorités régionales

- Élaborer des normes régionales alignées sur les politiques nationales, en mettant l'accent sur des dispositions en matière de sécurité et de services sensibles au genre.
- Organiser des programmes de formation à l'échelle régionale axés sur la sensibilité au genre, la prévention du harcèlement et la gestion des incidents.
- Mettre en place des systèmes permettant de recueillir les retours d'expérience et les bonnes pratiques au niveau régional.

Lignes directrices à l'intention des autorités nationales

- Élaborer et appliquer des lois et des politiques favorisant l'égalité des sexes, la prévention du harcèlement et la sécurité de l'environnement dans toutes les manifestations sportives.
- Allouer des ressources pour moderniser les infrastructures afin de respecter les normes de sécurité dans tous les sites à l'échelle nationale.
- S'appuyer sur des analyses fondées sur des données pour actualiser les politiques, allouer des fonds et mettre en place des interventions ciblées, tout en encourageant et en soutenant la recherche sur la sécurité des femmes dans le milieu sportif.
- Utiliser des messages ciblés mettant en avant le sport féminin pour renforcer la fierté et l'engagement, et promouvoir une image positive des athlètes féminines ainsi que des récits inclusifs.
- Créer un protocole national standardisé pour la prévention et la gestion des incidents de harcèlement et de violence sexiste lors des événements sportifs, en garantissant une formation obligatoire pour tout le personnel impliqué dans l'événement sportif.

4. Accessibilité des installations sportives (pour les personnes ayant un handicap visible ou invisible)

L'accessibilité englobe non seulement les aménagements physiques, mais aussi les aspects sensoriels, cognitifs et de communication qui garantissent la pleine participation des personnes présentant des handicaps visibles et non visibles.

⁴ Avec la possibilité de mettre à disposition des consignes à bagages gratuites à l'extérieur du site.

Les handicaps visibles, tels que les troubles de la mobilité nécessitant l'accès en fauteuil roulant ou l'utilisation d'aides à la marche, sont immédiatement reconnaissables. Répondre à ces besoins implique généralement des aménagements infrastructurels tels que des rampes, des ascenseurs et des dispositions de sièges accessibles. À l'inverse, les handicaps non visibles – tels que les troubles du traitement sensoriel, les troubles de santé mentale, les déficiences intellectuelles ou les maladies chroniques – sont moins apparents mais tout aussi significatifs. Ces personnes peuvent être affectées par la manière dont l'environnement est conçu et par la façon dont elles perçoivent, traitent et réagissent à cet environnement, ce qui nécessite des aménagements sur mesure qui vont souvent au-delà des infrastructures physiques.

Un élément fondamental de la conception inclusive consiste à garantir l'accès physique dans l'ensemble du site. Les entrées doivent être équipées de rampes, de portes automatiques et de larges allées pour accueillir les fauteuils roulants et les aides à la mobilité. Les places assises doivent inclure des zones désignées offrant une bonne visibilité et suffisamment d'espace pour les appareils d'assistance. Les toilettes doivent être accessibles, équipées de mains courantes et d'installations adaptées, et la signalisation doit être claire, à fort contraste et tactile pour faciliter l'identification. Les efforts visant à tracer des itinéraires sans obstacle et à fournir des indicateurs tactiles profitent aux personnes malvoyantes.

Les sites sportifs doivent également répondre aux besoins des personnes présentant des sensibilités sensorielles. Les bruits forts, les lumières clignotantes ou les environnements bondés peuvent être accablants. Bien que cela soit prévisible, cela ne devrait pas constituer un obstacle à la participation des personnes. La création de zones adaptées aux sensibilités sensorielles, avec un éclairage et des niveaux sonores contrôlés, offre un refuge et élimine cet obstacle pour toutes les personnes qui assistent à un événement et en profitent. La mise à disposition d'aides à la communication visuelles et tactiles, telles que des interprètes en langue des signes, le sous-titrage, la signalisation en braille et les horaires visuels, garantit une communication efficace. Pour les visiteurs présentant des troubles cognitifs ou des difficultés d'apprentissage, une signalisation claire, des instructions simples et des interactions bienveillantes avec le personnel favorisent un environnement accueillant.

La communication accessible va au-delà des installations physiques. Les informations sur l'événement doivent être disponibles sous plusieurs formats, notamment en gros caractères, en audio, sous forme de vidéos en langue des signes, et via des sites web ou des applications accessibles. Le fait d'informer à l'avance des aménagements disponibles permet aux personnes de planifier leur visite en toute confiance. Une assistance en temps réel pendant les événements, grâce à des mises à jour de la signalisation ou à des notifications numériques, aide les participants à rester informés et impliqués.

Créer des sites sportifs accessibles ne se résume pas à respecter des obligations légales ; c'est un impératif moral ancré dans les principes des droits humains et de la justice sociale. Une véritable inclusivité passe par une planification réfléchie et un engagement continu à éliminer les obstacles qui entravent la participation. En adoptant des aménagements physiques, des adaptations sensorielles et cognitives, la formation du personnel, les technologies d'assistance et une communication accessible, les sites sportifs peuvent devenir des espaces où chacun, quel que soit son handicap – visible ou non –, peut profiter des émotions du jeu, tisser des liens avec sa communauté et célébrer l'esprit universel du sport.

Lignes directrices

Lignes directrices à l'intention des exploitants de sites et/ou des organisateurs d'événements

- Réaliser un audit d'accessibilité pour évaluer le degré d'accessibilité du site, d'un point de vue physique, sensoriel et cognitif. Collaborer avec des groupes et des experts locaux en matière d'accessibilité pour examiner les résultats de l'audit et apporter les ajustements nécessaires afin de garantir que le site soit pleinement accessible.
- Veiller à ce que toutes les communications et informations – qu'elles soient diffusées avant, pendant ou après l'événement – soient disponibles dans des formats accessibles. Cela doit inclure des informations spécifiques sur l'accessibilité, telles que des plans du site indiquant les itinéraires accessibles, ainsi que l'emplacement des toilettes et autres installations accessibles.
- Mettre en place des installations et des services inclusifs, par exemple en créant des zones calmes ou des espaces adaptés aux personnes ayant des sensibilités sensorielles, ainsi que des installations inclusives dotées de fonctionnalités d'accessibilité et respectueuses de la vie privée.
- Réfléchir à la manière dont les personnes qui doivent apporter avec elles du matériel et des ressources médicales lorsqu'elles se rendent au stade peuvent être affectées négativement par les contrôles de sécurité et de sûreté, et travailler avec elles pour déterminer comment y remédier de manière appropriée sans nuire aux besoins de ces spectateurs ni aux dispositifs de sécurité et de sûreté du site. Une liste standard des équipements et appareils médicaux, accompagnée d'un rapport médical, que les spectateurs sont autorisés à apporter dans un stade devrait être convenue avec les autorités sportives et communiquée aux spectateurs avant l'événement.
- Fournir des informations sur les aménagements d'accessibilité bien à l'avance via le site web, les billets et sur place, et utiliser plusieurs méthodes de communication (visuelles, auditives, numériques) pour répondre à des besoins divers.
- Encourager les clubs à nommer un responsable de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap (DAO), chargé d'améliorer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap (tant les jours de match que les autres jours) et de veiller à la poursuite des progrès dans ce domaine crucial.

Lignes directrices à l'intention des autorités locales

- Mettre en place des systèmes pour suivre les audits d'accessibilité menés dans les sites et pour examiner la manière dont les recommandations qui en découlent sont mises en œuvre.
- Veiller à ce que du personnel identifiable soit disponible pour soutenir les supporteurs en situation de handicap, qu'il soit parfaitement formé et prêt à apporter son aide.
- Organiser régulièrement des formations pour l'ensemble du personnel chargé de l'événement (y compris les stadiers, le personnel de sécurité, le personnel des installations et les serveurs) sur la sensibilité aux questions de handicap, notamment les interactions respectueuses et la compréhension des handicaps visibles et invisibles.
- Réévaluer régulièrement les processus d'accessibilité, en recueillant les commentaires des spectateurs sur les améliorations qui pourraient être apportées afin de favoriser un environnement plus sûr, plus sécurisé et plus accueillant pour tous.

Lignes directrices à l'intention des autorités régionales

- Élaborer des normes régionales, alignées sur toute législation nationale en matière de handicap et d'accessibilité, en mettant particulièrement l'accent sur la nécessité de réaliser des audits d'accessibilité.
- Examiner les conclusions des audits d'accessibilité et la mise en œuvre des recommandations à l'échelle régionale, en accordant des financements ou des subventions pour soutenir les rénovations si nécessaire.
- Mettre en place des forums régionaux destinés tant aux exploitants de sites qu'aux utilisateurs afin de recueillir des commentaires et de promouvoir les bonnes pratiques.

Lignes directrices à l'intention des autorités nationales

- Faire respecter les lois imposant l'accessibilité de toutes les installations sportives publiques et élaborer des normes nationales en matière d'accessibilité.
- Allouer des fonds pour la modernisation des infrastructures et l'innovation en matière de technologies d'assistance, tout en soutenant la recherche sur les bonnes pratiques en matière de conception inclusive.
- Promouvoir des campagnes de sensibilisation pour changer les perceptions de la société à l'égard du handicap.

5. Enjeux de santé publique lors des événements sportifs

Les événements sportifs constituent un élément essentiel de la vie culturelle, sociale et récréative, attirant des millions de spectateurs à travers le monde. Ils encouragent l'activité physique, favorisent l'esprit communautaire et peuvent générer d'importants

retombées économiques. Cependant, parallèlement à leurs nombreux aspects positifs, les événements sportifs posent également des défis considérables en matière de santé publique. Ils attirent de grandes foules, créant des environnements complexes susceptibles d'amplifier les risques pour la santé publique. Il est essentiel de gérer efficacement ces enjeux pour garantir la sécurité et le bien-être des athlètes, des spectateurs, des organisateurs et de la population au sens large.

L'une des préoccupations de santé publique les plus pressantes lors des grands rassemblements sportifs est le risque de transmission de maladies infectieuses. Les environnements surpeuplés où les contacts sont étroits facilitent la propagation de maladies contagieuses telles que les infections respiratoires, notamment la grippe, et/ou les épidémies de gastro-entérite, comme celles causées par le norovirus. Dans des cas plus extrêmes, les pandémies, comme celle que nous avons connue avec la COVID-19, ont un impact significatif sur la gestion de la sécurité des stades. En cas de pandémie ou d'épidémie, l'absence de mise en œuvre de stratégies adéquates de contrôle des infections peut entraîner une propagation généralisée de la maladie au-delà de l'événement lui-même, affectant la santé publique à l'échelle nationale, voire mondiale.

Les considérations de santé publique dans les stades vont au-delà des infections. Les urgences médicales, telles que les crises cardiaques ou les accidents vasculaires cérébraux, ne sont pas rares dans ces lieux. Elles nécessitent souvent une intervention urgente des équipes médicales présentes dans le stade, ce qui a parfois conduit à la suspension du match le temps de gérer l'incident. Il est essentiel de garantir un soutien médical adéquat, des points d'hydratation et des plans d'intervention d'urgence pour atténuer ces risques. Ne pas le faire met non seulement des personnes en danger, mais peut également mettre à rude épreuve les établissements de santé et les services d'urgence locaux.

Le personnel de sécurité et les bénévoles, à condition qu'ils aient reçu une formation adéquate et soient certifiés par des professionnels, peuvent également prodiguer les premiers secours – notamment la réanimation cardio-pulmonaire (RCP) –, évacuer les lieux et assurer la coordination avec les équipes médicales sur place afin d'apporter une prise en charge immédiate à la personne concernée. Des défibrillateurs et d'autres équipements médicaux d'urgence essentiels doivent être disponibles en nombre suffisant et prêts à être utilisés rapidement, tant à l'intérieur qu'aux abords du site.

Les risques environnementaux et climatiques constituent des préoccupations supplémentaires. Des conditions météorologiques extrêmes telles que les vagues de chaleur, les vagues de froid, les tempêtes ou les fortes précipitations peuvent menacer la santé et la sécurité. Une surexposition à la chaleur, par exemple, peut provoquer un épuisement dû à la chaleur ou un coup de chaleur, en particulier lorsqu'elle est combinée à une forte affluence et à des possibilités limitées d'ombre ou de rafraîchissement ; l'accès à de l'eau potable est donc essentiel. Une surveillance

météorologique efficace et une planification d'urgence sont nécessaires pour protéger la santé dans de telles conditions défavorables.

La gestion de ces nombreux enjeux de santé publique nécessite une approche coordonnée impliquant de multiples parties prenantes, notamment les autorités sanitaires, les organisateurs d'événements, les forces de sécurité et la population locale. La planification préalable à l'événement doit inclure des évaluations des risques, des améliorations des infrastructures et la formation du personnel. Pendant l'événement, la surveillance, une intervention médicale rapide et une communication claire sont essentielles pour faire face aux urgences sanitaires. Les évaluations post-événementielles permettent d'identifier les enseignements tirés afin d'améliorer les mesures de sécurité futures.

Lignes directrices

Lignes directrices à l'intention des exploitants de sites et/ou des organisateurs d'événements

- Réaliser une évaluation complète des risques lors de la phase de planification préalable à l'événement afin d'évaluer les risques sanitaires potentiels et d'analyser les infrastructures du site ainsi que la capacité des services de santé.
- Utiliser l'évaluation des risques pour élaborer un plan médical, qui fera partie du manuel d'exploitation du site. Celui-ci doit inclure une description du nombre, de l'emplacement et des fonctions de tous les membres de l'équipe médicale et de premiers secours, les procédures d'intervention et de gestion des incidents, ainsi que les procédures d'évacuation des personnes depuis des zones spécifiques du stade, par exemple les gradins supérieurs des grandes tribunes. Il doit également établir des canaux de communication clairs et garantir la disponibilité des fournitures médicales, des postes de premiers secours, des salles médicales et des voies d'évacuation d'urgence.
- Mettre en œuvre des mesures d'hygiène ainsi que des procédures de prévention et de contrôle des infections. Cela comprend l'installation de stations de lavage des mains et de désinfectants en nombre suffisant dans l'ensemble du site, l'amélioration des systèmes de ventilation et la désinfection régulière des surfaces fréquemment touchées et des installations communes. Ces procédures peuvent être renforcées en fonction du niveau de risque, par exemple en mettant en place des mesures de gestion des flux de foule pour éviter les encombrements et favoriser la distanciation physique si nécessaire.

Lignes directrices à l'intention des autorités locales

- Veiller à ce que la planification en matière de santé publique tienne compte des besoins spécifiques des groupes vulnérables ou sous-représentés, tels que les enfants, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les femmes enceintes et les personnes atteintes de maladies chroniques. Cela

comprend la mise à disposition d'espaces de repos climatisés, de points d'hydratation accessibles, d'une aide à la mobilité spécialisée, ainsi qu'une communication claire et multilingue sur l'emplacement des services médicaux et les procédures d'urgence.

- Mettre en œuvre et contrôler le respect des exigences locales en matière de santé publique.
- Veiller à ce que des informations suffisantes soient fournies aux sites et au public concernant les questions de santé publique et les initiatives mises en œuvre.
- Fournir des informations claires et accessibles sur les protocoles sanitaires et les mesures de sécurité avant et pendant l'événement.
- Coordonner avec les autorités de santé publique pour obtenir des directives, des mises à jour et un soutien.

Lignes directrices à l'intention des autorités régionales

- Mettre en place des processus de coordination, y compris des protocoles à l'échelle régionale pour faire face aux urgences de santé publique et harmoniser les mesures de sécurité sur les sites.
- Organiser des programmes de formation visant à promouvoir les bonnes pratiques en matière de contrôle des infections, de prévention des blessures et d'intervention d'urgence.
- Diffuser des messages cohérents à l'échelle régionale sur la sensibilisation à la santé et la prévention des infections.
- Rassembler des données pour les évaluations sanitaires régionales et partager les bonnes pratiques et les enseignements tirés afin d'améliorer les protocoles.

Lignes directrices à l'intention des autorités nationales

- Élaborer des politiques nationales en matière de santé publique lors de rassemblements de masse, éventuellement étayées par des normes juridiques et réglementaires.
- Créer des protocoles standardisés applicables à l'échelle nationale pour la prévention des infections et la prise en charge des blessures dans les stades.
- Fournir un soutien centralisé en cas d'urgence de santé publique, y compris la coordination et l'assistance aux niveaux régional et local.