



**MINISTÈRE
DES SPORTS
ET DES JEUX OLYMPIQUES
ET PARALYMPIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

VADE-MECUM

Référents Supporters Football



Édition : Novembre 2022



LE MOT DE LA MINISTRE



**Amélie
Oudéa-Castéra**

Ministre des Sports
et des Jeux Olympiques
et Paralympiques

Lorsque le législateur a créé, en 2016, le statut de référent supporters comme partie intégrante du dispositif français permettant d’assurer, au niveau local, la prévention des incidents lors des matchs, certains doutes existaient sur la capacité de ces nouveaux référents à prendre toute leur place au milieu du grand nombre d’acteurs déjà investis sur ces problématiques.

Désormais, force est de constater que les référents supporters, grâce à leur investissement et leur mobilisation constante, sont pleinement intégrés dans le paysage sportif et ont su assurer l’ensemble des missions qui leur sont assignées. Tous reconnaissent désormais leur rôle central pour permettre que les conditions de déplacement des supporters, leur accueil au sein de l’enceinte sportive ainsi que le dialogue – en amont, pendant et après la rencontre sportive – soient les plus fluides et les plus apaisés possibles.

La fonction n’est pourtant pas simple. Elle exige un grand sens des relations humaines, du sang-froid et surtout une capacité de dialogue avec tous, y compris lorsque la situation se tend. Agissant comme facilitateur de lien entre les plus passionnés des supporters et les autorités publiques ou sportives les plus dévouées à la protection du public et des sportifs, le référent supporters doit être, par son professionnalisme, son comportement et ses valeurs, incontestable et respecté de tous.

En matière de prévention des violences, les référents supporters constituent donc une réelle plus-value : d’ailleurs, cette réussite a conduit à se poser la question de faire émerger de nouveaux acteurs, comme le « référent policier », ou de renforcer le rôle des stadiers.

Ce guide, réalisé avec les membres de l’Instance Nationale du Supportérisme et les ligues sportives professionnelles dont la LFP, vise à expliciter le positionnement des référents, à mutualiser les expériences et à détailler très concrètement les actions importantes qu’il ont à mener.

Il est destiné au réseau des référents eux-mêmes, mais aussi à l'ensemble des acteurs qui concourent à la bonne tenue des rencontres, et vient affirmer et expliquer pourquoi la présence du référent supporters reste indispensable.

Dans un contexte sportif exceptionnel pour la France, à la veille de la Coupe du monde de rugby et des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, ce guide vise plus que jamais à faire vivre le dialogue entre les clubs et les supporters, pour que nos stades demeurent des lieux de fête et de ferveur populaires.

POURQUOI CET OUTIL ?

Entre mai 2018 et février 2020, le ministère chargé des Sports et les ligues sportives professionnelles ont organisé 6 sessions de « *Formations tronc commun* » à destination des réseaux des référents supporters du football, du basket-ball et du rugby. Ces sessions ont eu pour principal objectif d'accompagner de manière concrète l'officialisation de ce poste clé, au sein des acteurs du supportérisme, telle que consacrée par la loi n° 2016-564 du 10 mai 2016 renforçant le dialogue avec les supporters et la lutte contre le hooliganisme.

Cette loi vise à donner plus d'importance et de consistance à la dimension d'accueil et dialogue avec les supporters. Cette démarche du législateur entend mieux équilibrer la balance entre les mesures répressives et les actions préventives portées par le dialogue.

L'officialisation, par la loi, de la fonction de référent(e) supporters, participe à concrétiser ces deux objectifs.

Ces 6 sessions ont amené à la question suivante : **comment faire pour que la fonction de référents supporters constitue une véritable plus-value... et en premier lieu pour le club sportif professionnel ?**

En réponse aux attentes exprimées par les stagiaires et pour compléter les 6 sessions, le ministère chargé des Sports et chaque ligue sportive professionnelle concernée se sont lancés dans la réalisation d'un Vade-Mecum à destination des référents supporters du football, du basket-ball et du rugby.

L'objectif étant de donner à chacune et chacun des repères indispensables (**partie 1 et 2 du Vade-Mecum**), opérationnels et partagés (**partie 3 du Vade-Mecum**) pour « *mieux prendre en main* » au quotidien la fonction de référent supporters et toutes les dimensions qu'elle implique. Un outil également destiné à mieux faire connaître, auprès de l'ensemble des acteurs du supportérisme dont le club d'appartenance de chaque référent, l'importance de cette fonction en matière de prévention des débordements des supporters, mais aussi en matière de développement d'une véritable politique d'accueil, de fidélisation, d'écoute et de dialogue avec les supporters.

SOMMAIRE

L'ÉDITO DE LA MINISTRE	2
POURQUOI CET OUTIL ?	5
SITUER LE RÉFÉRENT SUPPORTERS DANS LE PAYSAGE DU SUPPORTÉRISME	9
Fiche 1 : le supportérisme et son évolution	10
Fiche 2 : les politiques publiques en matière de supportérisme et leur évolution	14
Fiche 3 : le paysage des acteurs clés du supportérisme	23
Fiche 4 : l'importance du référent supporters dans le paysage local du supportérisme	27
CERNER LE RÔLE DU RÉFÉRENT SUPPORTERS DANS LE PAYSAGE DU SUPPORTÉRISME	29
Fiche 5 : le point de vue des formateurs ¹ sur... le référent supporters	30
Fiche 6 : le point de vue de 16 référents supporters sur... le référent supporters	33
Fiche 7 : le point de vue de 11 stadiums managers sur... le référent supporters	36
Fiche 8 : le point de vue de 6 associations de Supporters sur... le référent supporters	39

1. Des 6 sessions de « *Formations tronc commun* » organisées par le ministère chargé des Sports et les ligues sportives professionnelles entre Mai 2018 et février 2020 (Football, Basket-Ball et Rugby).

PARTAGER POUR AGIR SEREINEMENT ET EFFICACEMENT	43
Fiche 9 : un emploi du temps type de référent supporters du football	44
Fiche 10 : retour terrain de trois référents supporters du football	45
Fiche 11 : référents supporters du football : quels doivent être vos points d'attention ?	59
Fiche 12 : référents supporters du football : quelles questions poser au référent supporters du club adverse pour préparer efficacement un déplacement à l'extérieur ?	65
ANNEXE	67
Un portrait-robot du référent supporters	68
OUTILS DISPONIBLES	73
L'ÉQUIPE DU VADE-MECUM	74

Situer le référent dans le paysage du supportérisme

Fiche 1 : le supportérisme et son évolution

Cette synthèse a été écrite à partir, notamment, des interventions des sociologues Ludovic Lestrelin et Patrick Mignon lors des différentes sessions de « *Formations tronc commun* » entre Juin 2019 et Février 2020 et du Livre vert du supportérisme.

1. Le supportérisme français : des années 1920 aux années 1970

Le personnage du supporter apparaît avec le développement du football dans la France de l'après Première Guerre Mondiale. Il personnifie l'engouement croissant pour un sport qui entre alors parmi les loisirs populaires et qui se traduit par deux formes : celle de l'enthousiasme, au risque du chauvinisme, et celle de l'association comme on peut le voir, par exemple, dans la création en 1926 de l'association des supporters du Racing Club Lensois. Cela ne constitue pas un mouvement ou une culture spécifique avec ses propres enjeux, mais il apparaît plutôt comme la manifestation des formes locales de la culture populaire, celle des petites villes des régions industrielles du Nord et de l'Est de la France ou des banlieues ouvrières des grandes villes. Toutefois, les élites sociales et politiques y voient la menace, alimentée par la réticence à la professionnalisation du football dans les années 1930, que fait peser la « *populace* » sur l'ordre public et sur l'esprit sportif de fair-play.

La situation change peu jusqu'aux années 1970 où on distingue toujours les « *bons* » spectateurs et les supporters trop enthousiastes ou chauvins qui s'en prennent aux décisions de l'arbitre. On relève bien quelques incidents, au tournant des années cinquante-soixante, lors de rencontres au Parc des Princes en Coupe d'Europe des Clubs. Mais en aucun cas, ce qu'on n'appelle pas encore le supportérisme n'apparaît comme un problème social.

La raison en est en bonne partie due au fait que le football français connaît une érosion continue de ses publics et de l'intérêt pour le football : d'une assistance moyenne de 12 000 spectateurs durant la saison 1950-1951, il passe à moins de 7 000 en 1968. Après la Coupe du Monde de 1958 en Suède et les succès du Stade de Reims, le football français connaît une grande éclipse. Dans le contexte d'une France devenant de plus en plus urbaine où la télévision occupe une place de plus en plus importante,

le football n'est plus qu'un loisir parmi d'autres. Ceci n'est pas propre à la France, mais le déclin y est plus important que chez les voisins.

La bascule s'opère dans la première partie des années 1970. Plusieurs facteurs qui se combinent entre eux concourent à redonner une place importante au football et à transformer la signification de la présence au stade.

Par exemple, le succès d'un club comme Saint-Etienne, mais aussi les beaux parcours en Coupe d'Europe de Lens, Bastia ou Sochaux, remobilisent les amateurs de football, et intéressent les médias qui donnent à voir le Chaudron Vert, les Sang et Or, les ambiances des stades britanniques, mais aussi l'action des hooligans anglais à Paris lors de la finale à Paris de la Coupe d'Europe des clubs, en 1975, entre Leeds et le Bayern de Munich. Et comme de son côté, l'équipe de France redevient progressivement une équipe performante, le football redevient pour les médias une affaire à suivre qui sera l'occasion de la compétition entre chaînes de télévision dans la décennie suivante.

Ce renouveau d'intérêt lié aux résultats sportifs rencontre deux événements majeurs dans la société française : la fin des Trente Glorieuses qui met à mal les certitudes d'une intégration sociale sans heurt des jeunes générations et l'adoption dans une partie de plus en plus grande de la jeunesse des modèles culturels venant du monde anglo-saxon. C'est ainsi que, de simple loisir, le football et le stade vont devenir des lieux où s'exprimeront, par l'imitation de modèles connus en Angleterre telles les différentes sous-cultures dont le hooliganisme fait partie, les incertitudes identitaires. Mais on regarde aussi du côté de l'Italie où les Ultras donnent souvent un caractère politique à l'engagement dans le spectacle du stade. Les stades français, sauf quelques exceptions, sonnent toujours le creux, mais ils sont en train de se remplir de nouveaux acteurs.

2. Le supportérisme français : des années 1980 à aujourd'hui

Le véritable tournant apparaît donc au cours des années 1980 (plus particulièrement en 1984/1985). De véritables groupes de supporters (notamment radicaux) commencent à se constituer. Pourquoi ? Les facteurs précédemment évoqués (apparus dans les années 1970) s'amplifient. Ce qui conduit aux évolutions suivantes :

- la rencontre sportive devient un spectacle (notamment médiatique) qui gagne en qualité et popularité, ce qui conduit l'apparition de nouvelles ambiances (lesquelles peuvent être recherchées);
- les enceintes sportives « *ne doivent plus sonner creux* ». Il est donc fait

appel à des groupes... pour mettre l'ambiance, sachant que certains poursuivent l'ambition de bénéficier de la fenêtre médiatique, qu'offrent certaines rencontres sportives, pour « se montrer »;

- la rencontre sportive devient souvent un enjeu (notamment économique, avec la nécessité de trouver différentes ressources);

C'est donc un mouvement d'ensemble qui participe au développement des supporters... mais un développement qui nuit par la même occasion... à l'image du supporter. En effet, le supporter est d'abord perçu comme un fauteur de troubles : qui se dénomme hooligan (en Grande-Bretagne) ou ultra (en Italie). Au risque de réduire, dans l'imaginaire collectif, les supporters aux hooligans et aux ultras... et donc à une connotation péjorative.

Une image qui « colle » à la peau des supporters... même si, notamment au cours des années 1990, les ultras vont chercher à se différencier des hooligans. Les ultras souhaitent se focaliser sur l'orchestration d'une ambiance démonstrative au sein de l'enceinte sportive.

Comprendre le tournant des années 1980

À partir du milieu des années 1980, Ludovic Lestrelin explique que l'on rentre « dans la période contemporaine » du supportérisme. Le modèle des supporters est un modèle en essor... mais il est aussi un modèle plus conflictuel. Une évolution qui s'articule autour de 4 axes

1^{er} axe : le supportérisme se développe en France, avec l'apparition d'une ambiance plus ardente dans les enceintes sportives. Il devient plus facile de se déclarer supporter;

2^e axe : les formes de supportérisme se diversifient. L'enceinte sportive est désormais composée de différents groupes dont les attentes ne sont pas les mêmes (notamment en ce qui concerne le rapport au club et à ses dirigeants. Les ultras ont, par exemple, une posture plus syndicale);

3^e axe : une nouvelle relation entre le club et ses supporters marquée par un éloignement¹;

4^e axe : une violence verbale et physique se développe dans certains milieux de supporters. Certains groupes viennent dans l'enceinte sportive avec des intentions violentes. Une dérive plus visible... qui devient un véritable phénomène de société.

1. Comme le rappelle JG Riou (président de l'union des supporters stéphanois (USS), association de supporters de ST Étienne et membre de l'INS) : « Les dirigeants passent, les supporters restent ».

Une image... mais aussi une réalité à laquelle les pouvoirs publics vont devoir répondre. Ce qui sera chose faite, en France, à partir du début des années 1990... alors que la France venait d'être désignée comme organisatrice de la coupe du monde de football de 1998. Mais reste à savoir de quelle manière. C'est l'objet de la fiche 2.

Fiche 2 : les politiques publiques en matière de supportérisme et leur évolution

Cette synthèse a été écrite à partir des archives internes du bureau DS3A (Direction des Sports) et des travaux menés avec la DNLH et Nicolas Hourcade, à l'occasion de la publication du «*guide juridique sur la prévention et la lutte contre les incivilités, les violences et les discriminations dans le champ du sport*»².

Trois périodes sont à distinguer concernant la politique française en matière de supportérisme.

1. 1^{re} période

L'existence de mesures essentiellement répressives (années 1990 à 2011)

A. Comment ce déséquilibre se manifeste-t-il au cours de cette période ?

La politique française en matière de supportérisme a longtemps été caractérisée par une nette domination de l'approche répressive ainsi que par une conception restrictive de l'approche préventive du supportérisme. Ceci s'est traduit entre 1993 (début de l'intervention des pouvoirs publics avec la **loi n° 93-1282 du 6 décembre 1993 relative à la sécurité des manifestations sportives**) et 2011 par la mise en place et le renforcement d'un important dispositif administratif et judiciaire dissuasif destiné à empêcher, restreindre voire sanctionner d'éventuels débordements.

À titre d'exemple :

- la **loi n° 93-1282 du 6 décembre 1993** relative à la sécurité des manifestations sportives crée les interdictions judiciaires de stade ;
- la **loi n° 2006-64 du 23 janvier 2006** relative à la lutte contre le terrorisme et portant dispositions diverses relatives à la sécurité et aux contrôles frontaliers comporte un aspect relatif à la lutte contre les

2. Fiche 15 consacrée aux supporters dans l'édition de décembre 2018 (une nouvelle édition de ce guide sera disponible à partir du début de l'année 2023 : https://www.sports.gouv.fr/IMG/pdf/guidejuridique_prevention_violens_dans_le_sport__2018_vf.pdf)

violences dans les stades : sont créées les interdictions administratives de stade. Dans sa rédaction initiale, le texte instituait une mesure d'interdiction administrative de stade permettant aux préfets, par arrêté, d'éloigner des stades et de leurs abords toute personne qui, par « *son comportement d'ensemble à l'occasion de manifestations sportives [...] constitue une menace à l'ordre public* » ;

- **la loi n° 2006-784 du 5 juillet 2006** relative à la prévention des violences lors des manifestations sportives a introduit pour les personnes condamnées sur le fondement de l'article L-332-11 du Code du sport la notion d'astreinte à répondre au moment des manifestations sportives aux convocations d'une autorité ou personne qualifiée.

Un arsenal qui a surtout été porté par le Ministère de l'Intérieur avec, notamment, les lois n° 2010-201 du 2 mars 2010 (Loi sur les bandes) et n° 2011-267 du 14 mars 2011 (Loi pour la performance de la sécurité intérieure) qui contiennent chacune un volet consacré aux violences sportives (ayant un impact sur le code du sport).

- **la loi du 2 mars 2010** a notamment pour but de renforcer la portée des mesures d'interdictions administratives de stades (article L.332-16 modifié du code du sport)
 - en étendant les possibilités de son prononcé (à un seul acte mais à condition qu'il soit grave) ;
 - en doublant le délai maximal d'interdiction de 3 à 6 mois ;
 - en créant la notion de récidive avec des délais encore plus contraignants (12 mois maximum) ;
 - en créant une peine de prison en cas de non-respect de l'interdiction (1 an) ;
 - en renforçant les possibilités de dissolution ou de suspension d'associations de supporters, un seul acte (mais particulièrement grave) peut suffire au prononcé d'une telle mesure.
- **la loi du 14 mars 2011 va dans le même sens, notamment :**
 - en visant plus explicitement les supporters d'associations dissoutes ou dont l'activité est suspendue ;
 - en rallongeant à nouveau le délai maximal d'interdiction (hors récidive : à 12 mois ; en cas de récidive : à 24 mois) ;
 - en rendant systématique la communication par le Préfet des identités des personnes ayant fait l'objet d'une telle interdiction vers un nombre plus important d'entités : sociétés, associations et fédérations sportives.

Un renforcement du dispositif de sanctions qui s'expliquait pour plusieurs raisons. La fin des années 2000 et notamment la saison sportive 2009/2010

avait été émaillée, notamment au niveau du football, par des incidents aux conséquences parfois tragiques (décès de supporters). Des débordements qui, non seulement, ternissaient l'image et les valeurs du sport, mais qui avaient aussi un coût pour la collectivité (réparation des dégâts causés dans et aux abords des stades, mobilisation d'un nombre conséquent de forces de l'ordre).

Face à un tel constat et alors que la France devait organiser l'Euro de football en 2016, les autorités françaises souhaitaient sanctionner de manière encore plus importante les fauteurs de troubles (supporters à titre individuel et groupements de supporters).

B. L'existence d'un arsenal juridique conséquent en cas de dérives

L'arsenal judiciaire français

1. Lorsque le supporter est appréhendé en tant qu'individu

Il s'expose à différents types de mesures :

- **Sanctions civiles**, en cas de réalisation de dommages patrimoniaux ou extrapatrimoniaux en application de l'article 1240 du code civil ;
- **Sanctions pénales**, en cas de commission d'une infraction dite « de droit commun », un supporter s'expose aux mêmes peines que tout citoyen. À cela s'ajoutent des incriminations spécialement prévues par le code du sport prévu aux articles L.332-3 à L.332-10 : C'est le cas de la provocation à la haine, la revente illicite de billets, le jet de projectiles, l'ivresse dans les stades ou encore l'introduction, la détention ou l'usage d'engins pyrotechniques (fumigènes) ou d'armes. Il existe également une peine complémentaire d'interdiction judiciaire de stade dont la durée, en application de l'article L.332-11 du code du sport, ne peut excéder 5 ans ;
- **Mesures administratives**, en cas de risque pour l'ordre public. Il s'agit par exemple des interdictions administratives de stade dont la durée, en application de l'article L.332-16 du code du sport, ne peut en principe excéder 24 mois ou 36 en cas de récidive ;
- **Sanctions disciplinaires**, à condition que le supporter soit également licencié d'une fédération sportive en tant que joueur, dirigeant ou arbitre ;
- **Mesures commerciales** qui, en application de l'article L.332-1 du code du sport, permettent aux organisateurs des manifestations sportives de refuser ou d'annuler la délivrance de titres d'accès à ces manifestations ou de refuser l'accès aux personnes qui ont contrevenu ou contreviennent aux dispositions des conditions générales de vente ou du règlement intérieur relatives à la sécurité de ces manifestations. Ce refus de délivrance d'un titre d'accès ne peut pas être décidé plus de trois mois après la constatation des faits par les organisateurs de ces manifestations.

2. Lorsque les supporters sont appréhendés collectivement en tant que groupement officiel

Un groupe de supporters constitué sous forme associative peut être dissous ou suspendu en cas d'incidents répétés ou d'un fait de violence grave (cette dissolution ne peut être actée que par le Ministre de l'Intérieur). Il s'expose aussi à différents types de mesures :

- **Sanctions civiles**, en cas de dommage causé par ses membres dans le cadre de ce groupe ;
- **Sanctions pénales**, en cas d'infractions commises pour son compte par son organe ou par un représentant en application de l'article 121-2 du code pénal ;
- **Mesures administratives**, en cas de menace pour l'ordre public. Il s'agit de la dissolution d'une association de supporters ou encore du retrait d'agrément de l'association de supporters en application de l'article D224-13 du code du sport ;
- **Aucune sanction disciplinaire** ne peut être prononcée à l'encontre d'une association de supporters. Néanmoins, le prononcé de sanctions disciplinaires contre un club est susceptible de se répercuter sur les supporters, par exemple dans le cadre d'un match à huis-clos ou d'une délocalisation de la rencontre.

3. Lorsque les supporters sont appréhendés collectivement en tant que groupement de fait

Un groupement de fait de supporters peut être dissous ou suspendu (sanction administrative), en application de l'article L.332-18 du code du sport, en raison de la commission en réunion par ses membres d'actes répétés ou d'un acte d'une particulière gravité et qui sont constitutifs de dégradations de biens, de violence sur des personnes ou d'incitation à la haine ou à la discrimination contre des personnes à raison de leur origine, de leur orientation sexuelle ou identité de genre, de leur sexe ou de leur appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

En revanche, comme il n'est pas doté de personnalité morale, **sa responsabilité ne peut être engagée**. Cependant, les membres de ce groupe peuvent engager leur responsabilité civile ou pénale à titre individuel.

C. Bilan de la première période

Une conception française qui a avant tout été marquée par la défiance vis-à-vis des supporters. Une défiance illustrée notamment par la loi Alliot-Marie de décembre 1993. La loi de 1993 avait surtout pour objectif de renforcer les outils répressifs. En effet, Les supporters de football pouvaient être visés par des sanctions pénales spécifiques et renforcées en cas de comportements déviants.

Néanmoins, une conception française qui s'inscrivait dans l'esprit de la Convention Européenne de 1985 sur la violence des spectateurs. Une Convention prise dans le contexte dramatique du drame du Heysel en mai 1985.

Une conception, toujours d'actualité aujourd'hui (**la loi n° 2016-564 du 10 mai 2016 renforçant le dialogue avec les supporters et la lutte contre le hooliganisme** poursuit en partie cet objectif) même si elle n'est désormais plus exclusive : est apparu ces dernières années le souci de compléter l'arsenal répressif par des mesures préventives. Ainsi, la France dispose toujours aujourd'hui d'un véritable arsenal administratif et judiciaire dissuasifs, et destiné à empêcher, restreindre voire sanctionner d'éventuels débordements.

2. 2^e période

L'amorce progressive d'un rééquilibrage entre répression et prévention (années 2010 à 2015)

A. Que vise-t-on ?

C'est aussi à partir de 2010, alors que le dispositif de sanctions était renforcé, que le ministère des sports a peu à peu développé une politique préventive au sens strict du terme c'est-à-dire une politique optant pour la reconnaissance des supporters comme des acteurs responsables du sport.

B. Pourquoi et comment cette amorce a-t-elle été opérée entre 2010 et 2015 ?

En effet, le ministère a mis en place en janvier de l'année 2010 un Congrès des supporters puis un livre vert du supportérisme en octobre. Ce dernier comportait déjà de nombreuses préconisations destinées à promouvoir un meilleur équilibre entre prévention et répression. La mise en place au sein du ministère d'un comité du supportérisme entre mai 2011 et avril 2012 a permis d'amorcer une réflexion sur cette nécessité de rééquilibrer prévention et répression.

À partir de l'été 2014, le Ministère a souhaité impulser un projet de démarche visant à promouvoir une véritable politique préventive destinée à faire du supporter un acteur clé et reconnu du sport. Une démarche qu'il devenait de plus en plus nécessaire de concrétiser :

- **tant au regard du niveau européen** : avec l’organisation par la France de l’Euro 2016, mais aussi en raison des évolutions au niveau européen vers une approche intégrée des questions du supportérisme (l’aspect dialogue avec les supporters et accueil des supporters prendra désormais une vraie place);
- **qu’au regard du niveau national** marqué par une double évolution qu’il est difficile de nier pour les instances dirigeantes du football à savoir :
 - *1^{re} évolution* : l’émergence au niveau du football de fédérations de supporters dont l’ANS. Des fédérations qui souhaitent devenir de véritables interlocuteurs du Ministère;
 - *2^e évolution* : le dépôt d’une proposition de loi en juin 2015 par des parlementaires (Sénat et Assemblée Nationale) sur une meilleure représentativité des supporters (projet porté par le CNSF, une autre fédération de supporters aujourd’hui disparue).

Au final, c’est une proposition de loi déposée en septembre 2015 par Monsieur le Député Guillaume Larrivé qui a accéléré le processus de rééquilibrage entre prévention et répression.

3. 3^e période

La consécration et la consolidation, au niveau national et européen, du rééquilibrage entre répression et prévention (2015/2022)

A. Le tournant français 2015/2016

La proposition de loi n° 3082 a été enregistrée le 29 septembre 2015 par le bureau de l’Assemblée Nationale. Elle visait à renforcer la lutte contre le hooliganisme. Cette proposition de loi intervenait dans un contexte législatif également marqué par deux autres propositions déposées en juin 2015 sur le bureau de l’Assemblée nationale et du Sénat. Deux propositions destinées à renforcer la représentativité des supporters.

C’est la proposition de loi du 29 septembre 2015 qui a été inscrite en janvier 2016 dans le calendrier de travail parlementaire. La proposition de loi a été portée par le ministère des sports, mais avec l’insertion d’un article 6 pour rééquilibrer prévention et répression. La proposition a été votée en 2^e lecture à l’Assemblée nationale le 28 avril 2016. Elle a été promulguée le 10 mai 2016.

La loi n° 2016-564 du 10 mai 2016 renforçant le dialogue avec les supporters et la lutte contre le hooliganisme consacre juridiquement, dans son article 6, les points suivants :

- la reconnaissance des supporters comme un acteur du sport à partir du moment où ils défendent l'éthique sportive ;
 - la création d'une instance nationale chargée des questions du supportérisme dans le courant de l'automne 2016. Le législateur de 2016 entend, par la création de l'INS, faire du ministère des sports un acteur à part entière pour accompagner le renouveau du supportérisme. La mise en place effective de l'INS le 8 mars 2017 a permis de créer un véritable dialogue entre toutes les parties prenantes, au niveau national, impliquées sur les questions du supportérisme (dans les disciplines du football, du rugby et du basket-ball). Un véritable dialogue qui a permis à l'INS d'aboutir à plusieurs réalisations concrètes qui ont été notamment consignées dans le 1er rapport d'activités présenté à la Ministre le 26 mars 2019 (lors de la 4^e séance plénière). Il est consultable sur le lien suivant : https://sports.gouv.fr/IMG/pdf/ins_ra_1_v2.pdf
- La présence de l'INS dans le paysage du supportérisme français est aujourd'hui une réalité, notamment pour les médias ;
- la mise en place de référents supporters (ou Supporters Liaison Officer ou SLO, à l'étranger ou au sein de l'UEFA) chargés d'instaurer un dialogue entre les supporters et les clubs.

Comment définir le référent supporters ?

« Être une plaque-tournante ou une interface vis-à-vis d'une multitude d'acteurs dont les supporters (eux-mêmes multiples)... tout en tenant compte des particularités et de l'histoire locale³ », voilà un condensé de la philosophie qui entoure la fonction de référent(e) supporter.

Que retenir de la loi du 10 mai 2016 ?

Cette loi consacre un changement dans « le supportérisme à la française ». En effet, la loi du 10 mai 2016 opte clairement pour une extension de l'approche préventive en matière de supportérisme. La volonté ministérielle amorcée en 2010 puis renforcée en 2014 a abouti à la loi du 10 mai 2016, laquelle consacre juridiquement ce nécessaire équilibre entre prévention (au sens d'accueil, d'écoute, de dialogue) et répression.

Un nécessaire équilibre lui-même défendu par la nouvelle Convention européenne signée le 3 juillet 2016 en France, à St Denis.

3. Propos du sociologue Ludovic Lestrelin, lors de la session football des 28 et 29 juin 2019.

Le Secrétaire d'État aux sports avait tenu pour l'occasion les propos suivants : « *La France est particulièrement attachée à développer une politique de prévention de la violence dans les stades et de responsabilisation des supporters, dans un esprit de partage, d'échanges et de convivialité. Elle est particulièrement honorée d'être l'hôte de cette signature.* »

B. Un rééquilibrage qui s'inscrit dans le cadre de la Convention Européenne du 1^{er} novembre 2017

La Convention, signée à St Denis- stade de France le 3 juillet 2016, s'intitule « *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* ». Elle est appelée à succéder à la Convention sur la violence et les débordements de spectateurs lors des manifestations sportives et notamment de matchs de football signée à Strasbourg le 19 août 1985 suite au drame du Heysel en mai 1985.

Si la nouvelle Convention poursuit le mouvement enclenché sur les piliers sécurité et sûreté des compétitions sportives (notamment en termes de coopération entre acteurs concernés sur un territoire mais aussi avec les autres Etats pour les compétitions internationales), la nouvelle Convention apporte de nouveaux éléments sur les 5 points suivants :

- la possible extension du champ de la Convention à d'autres disciplines sportives. Une extension qui est plus explicite que la Convention de 1985 axée sur le football. Libre aux États d'étendre ou non la Convention à d'autres disciplines. Si un tel choix est fait, l'organisation des compétitions de ces disciplines devra se conformer à la Convention de 2016 ;
- l'affirmation d'une approche intégrée selon laquelle l'organisation d'une compétition sportive, pour être optimale au sens de la Convention de 2016, doit imbriquer ces trois piliers : sécurité, sûreté et services. C'est cette dernière composante qui est consacrée par la Convention de 2016. Elle vise à ce que les supporters soient considérés comme des acteurs du sport mais des acteurs responsables. Ce qui implique un dialogue permanent avec les supporters mais aussi le développement de conditions propices pour que la compétition sportive se déroule le plus pacifiquement possible ;
- la consécration d'un meilleur équilibre entre prévention et répression en matière de supportérisme. Sachant que le volet répression doit lui aussi être assorti de garanties comme la protection des données, les droits de l'Homme et le principe de réhabilitation du délinquant ;
- l'extension des dispositions de la Convention aux manifestations sportives hors enceinte sportive ;
- l'importance du rôle des stadiers, et partant de la qualité de leur formation.

Plus globalement, l'objectif de la révision de la Convention vise :

- à assurer une meilleure prise en compte de l'aspect préventif dans une conception renouvelée, c'est-à-dire en mettant l'accent sur l'accueil des supporters et sur la reconnaissance des supporters comme acteur clé et responsable du sport. Les articles 3.c, 5.4, 5.7, 6.b et 8 illustrent cette volonté. La France souscrit pleinement à cette démarche comme l'illustre la loi n° 2016-564 du 10 mai 2016 renforçant le dialogue avec les supporters et la lutte contre le hooliganisme ;
- à renforcer les opérations de coordination entre les acteurs concernés afin que les compétitions sportives se déroulent dans des conditions optimales.

C. Un volet prévention désormais consolidé (2022)

Récemment d'importants travaux ont été entrepris pour permettre à l'INS de répondre encore plus efficacement aux problématiques du supportérisme d'aujourd'hui. C'est notamment l'objet du chantier relatif à son élargissement, lequel a été validé le 7 juillet 2022 lors de sa 9^{ème} séance plénière, en présence de Madame Amélie Ouéda-Castéra (actuelle ministre des Sports, des jeux Olympiques et Paralympiques).

La « nouvelle INS », officialisée lors de sa 10^{ème} séance plénière le 21 octobre 2022, poursuit un double objectif :

- celui de sa légitimité et sa capacité à prendre le leadership sur les questions et solutions relatives à la mise en place d'un solide volet préventif en matière de politique publique sur le supportérisme ;
- celui de sa capacité à prendre part à la recherche de solutions innovantes, pérennes pour lutter efficacement contre les débordements de supporters.

Son renouvellement est aussi l'occasion pour le ministère des Sports et des Jeux Olympiques et Paralympiques d'affirmer sans ambiguïté qu'il souhaite continuer à s'appuyer sur l'INS pour répondre aux différentes problématiques liées au supportérisme, tant sur le volet préventif qu'en matière de sanctions contre les individus violents.

En effet, chaque acteur doit contribuer, compte tenu de ses responsabilités propres, au retour à une ambiance festive dans les stades. C'est à ce titre que s'affirmeront la légitimité et le caractère renforcé de l'INS dans le paysage français du supportérisme.

Dans cette « nouvelle INS », sont désormais autour de la table toutes les parties prenantes sur les questions du supportérisme, notamment l'ensemble des 5 disciplines professionnelles (Basket-Ball, Football, Hand-Ball, Rugby, Volley-Ball) concernées par l'application de la loi du 10 mai 2016.

Fiche 3 : le paysage des acteurs clés du supportérisme

Référents supporters : quels sont les acteurs que vous devez connaître ?⁴

1. Au niveau international

A. Les autorités sportives internationales

- Football : Fédération Internationale de Football Association (FIFA) et l'Union of European Football Associations (U.E.F.A.);
- Rugby : World Rugby, European Professional Club Rugby (E.P.C.R.), Rugby Europe;
- Basket-Ball : International Basketball Federation (F.I.B.A.) et sa déclinaison F.I.B.A. Europe;
- Handball : International Handball Federation (I.H.B.);
- Volley-Ball : Fédération internationale de Volley-Ball (F.I.V.B.) et la F.I.V.B. World League.

B. Autorités institutionnelles internationales (rôle clé pour les rencontres sportives internationales)

Points Nationaux Information Football (PNIF) : ce sont les Référents Police Européens (les contacts se font auprès de la D.N.L.H).

C. Associations de Supporters internationales

Football :

- Football Supporters Europe (F.S.E.);
- Supporters Direct Europe (S.D.E.);
- CAFE (Centre pour l'accès au Football en Europe : pour les supporters en situation de handicap).

4. Les éléments sont issus de la synthèse qui a été présentée par Jean-Guy Riou (président de l'Union des Supporters Stéphanois-USS), association de supporters de Saint-Etienne et membre de l'INS, lors des sessions « *formations tronc commun* ». La liste n'est pas exhaustive.

D. Les autres référents supporters de la discipline au niveau international

Là encore, il s'agira de vous constituer un réseau en fonction des compétitions européennes, des matchs amicaux, etc., que vous serez amenés à jouer à l'étranger.

2. Au niveau national

A. Les autorités sportives nationales

- Les Fédérations (Fédérations Françaises de Football F.F.F., de Rugby F.F.R., de Basket-Ball F.F.B.B, de Handball F.F.H. et de Volley-Ball F.F.Volley);
- Les Ligues (Ligue de Football Professionnel L.F.P., Ligue Nationale de Rugby L.N.R., Ligue Nationale de Basket-Ball L.N.B., Ligue Nationale de Handball L.N.H. et la Ligue Nationale de Volley-Ball L.N.V.);
- Les comités régionaux, départementaux ou interdépartementaux.

B. Les autorités institutionnelles au niveau national

- Le Ministère de l'Intérieur et la Division Nationale de Lutte contre le Hooliganisme (D.N.L.H.);
- Le ministère des Sports, des jeux Olympiques et Paralympiques.

C. Les associations de supporters au niveau national

- Football : Association Nationale des Supporters (A.N.S);
- Rugby : Fédération Française des Supporters de Rugby (F.F.S.R.);
- Basket-Ball : Union Nationale des Clubs de Basket (U.N.S.B).

D. Autres référents supporters et dirigeants de clubs dans chaque discipline au niveau national

C'est le réseau que vous devez vous constituer. Mais n'oubliez pas : *« Un réseau ne sert à rien, si vous ne l'entretenez pas... ».*

3. Au niveau local⁵

A. Les différents types de supporters et de spectateurs

- Les associations de supporters de type Loi 1901 organisées en Fédération ou en Union (exemples à l'A.S.S.E. : Union des Supporters Stéphanois U.S.S., Fédération des Associés Supporters);
- Les Associations de Supporters de type Loi 1901 tels les Groupes ultras (exemples à l'A.S.S.E. : Magic Fans 91), les Groupes intermédiaires (exemple à l'A.S.S.E. : Indépendantistes Stéphanois 98);
- Les Associations de Supporters handicapés ou à mobilité réduite;
- Les Supporters indépendants abonnés;
- Les Supporters, spectateurs occasionnels (clients occasionnels).

B. Les responsables d'un club sportif

- Président et/ou co-président;
- Directeur Général;
- Directeur sportif;
- Stadium Manager;
- Directeur Sûreté et Sécurité (D.S.S.);
- Autres référents supporters s'il y en a plusieurs dans le club;
- Autres directions : marketing/promotion, communication, billetterie, formation, comptabilité, juridique, centre de formation, intendance, technique et entretien, etc.;
- Staff;
- Joueurs.

C. Les autorités institutionnelles locales

- Préfet, Directeur de cabinet, Secrétaire Général de la préfecture;
- Directeur Départemental de la Sécurité Publique (D.D.S.P.) ou Commandant du Groupement de la Gendarmerie (pour l'E.A Guingamp par exemple);
- Procureur de la République, Procureur-adjoint, Vice-procureur, Substitut du Procureur;
- Correspondants anti-hooliganisme au sein du Renseignement Territorial (de la D.R.P.P pour Paris);

5. N'hésitez pas à adapter la cartographie proposée (notamment en ce qui concerne la liste des associations de supporters mais aussi en ce qui concerne l'émergence d'un nouvel acteur: le policier référent dans les préfectures où il existe) à votre éco-système local.

- Commandants des Compagnies Républicaines de Sécurité (C.R.S.) ou des Escadrons de Gendarmerie Mobile (E.G.M.);
- Chefs des Brigades Anti-Criminalité (B.A.C.) et/ou des Sections d’Intervention Rapides (S.I.R.);
- Sociétés d’agents de sécurité et responsables des stadiers;
- Responsables des commissariats de Police locaux ou des Gendarmeries locales;
- Maire, premiers adjoints, élus, chargé des sports;
- Police Municipale;
- Chef du Service Départemental d’Incendie et de Secours (S.D.I.S.) ou du Centre de Secours Principal;
- Chef du Service d’Aide Médicale Urgente (S.A.M.U.);
- Responsable de la Croix Rouge.

4. Autres partenaires

- Sponsors, médias locaux notamment (pour faire passer des messages), des partenaires occasionnels (séances de dédicaces, tournois, etc.).

Fiche 4 : l'importance du référent supporters dans le paysage local du supportérisme

La nécessité d'une conviction partagée par tous les acteurs

Cette synthèse a été écrite à partir de l'ensemble des interventions (formateurs et stagiaires) lors des différentes sessions de « *Formation tronc commun* » entre mai 2018 et février 2020.

Les acteurs locaux du supportérisme, et en premier lieu certains dirigeants de clubs, n'ont pas toujours conscience du rôle, des missions, et de l'importance de ce nouvel acteur dans l'écosystème local du supportérisme.

Pourtant, la mise en place du référent supporters dans un club sportif professionnel constitue l'une des réponses pour une mise en œuvre plus efficace de la nouvelle approche française du supportérisme⁶ (laquelle est notamment axée sur un renouveau du dialogue avec les supporters).

Néanmoins, la fonction de référent supporters n'est pas innée, demande du travail, des compétences et une bonne connaissance du domaine dans lequel il est amené à œuvrer.

Un poste, qui loin d'être annexe dans la vie voire dans le développement d'un club, doit gagner en clarté et visibilité⁷ y compris pour les référent(e)s, notamment par rapport à d'autres fonctions qu'ils sont déjà peut-être amenés à occuper au sein du club, comme cela est le cas dans les disciplines du basket-ball, du rugby et même du football.

Pour cela, la mise en place du poste de référent supporters au sein d'un club, au-delà du respect de la loi, doit s'inscrire dans une véritable logique d'amélioration, voire de transformation du dialogue entre le club et ses supporters mais aussi entre le club et les autres acteurs en charge du supportérisme. Une logique gagnante qui peut contribuer à changer « *l'image du club et de ses supporters* ». Un changement d'image... qui peut aussi bénéficier au club lui-même.

6. Développée par la loi n°2016-564 du 10 mai 2016 renforçant le dialogue avec les supporters et la lutte contre le hooliganisme.

7. Le Référent doit « *être connu et reconnu* » comme le rappelle Jean-Guy Riou (Président de l'union des supporters stéphanois (USS), association de supporters de Saint-Étienne et membre de l'INS).

En d'autres termes, l'existence d'une véritable fonction de référent supporters doit être perçue comme une plus-value certaine pour l'ensemble des acteurs de cet écosystème local... et en premier lieu pour les clubs.

Cela implique à nouveau, pour l'ensemble de ces acteurs, une prise de conscience quant à la nécessité de permettre au référent supporters, de se faire une véritable place au sein de son club d'appartenance, mais aussi au sein de toutes les composantes qui œuvrent pour la bonne marche des compétitions.

À retenir

La fonction de référent doit être en premier lieu connue et reconnue par son club de rattachement.

La personne qui occupe ce poste au sein du club doit s'être fait une place et avoir obtenu la confiance de celui-ci, de sa ligue de rattachement et plus largement de l'ensemble des acteurs dont les supporters.

**Cerner le rôle
du référent supporters
dans le paysage
du supportérisme**

Fiche 5 : le point des formateurs⁸ sur... le référent supporters

1. Savoir trouver votre place dans le paysage du supportérisme

La place du référent supporters dans le paysage français du supportérisme n'est plus discutable. Pour autant, trouver sa juste place dans un paysage déjà existant peut constituer le principal défi auquel vous serez confrontés dans l'exercice de votre mission : Exercer le rôle de référent supporters (RS) suppose de trouver une « place » dans le club et son environnement, sachant qu'il n'existe pas de définition du bon positionnement *a priori* : tout dépend du contexte local.

Relever ce défi demande aussi de la patience, car la mission du référent s'articule autour de la confiance avec ses interlocuteurs. Or, cette confiance est longue à construire, mais beaucoup plus rapide à anéantir.

L'exercice de cette mission est donc celle de la recherche du consensus. Le référent doit veiller à un dialogue permanent, posé, réfléchi, cohérent, assumé et assuré avec l'ensemble de ses nombreux interlocuteurs.

Pour autant, toute cette dynamique « *ne peut reposer sur vos seules épaules de référent supporters* ».

8. Formateurs qui sont intervenus lors des 5 sessions de « *Formations tronc commun* » organisées par le Ministère chargé des Sports et les ligues sportives professionnelles entre mai 2018 et février 2020 (Football, Basket-Ball et Rugby).

2. Se positionner comme un interlocuteur incontournable

Le référent supporters a pu être qualifié par les divers participants aux sessions de « *Formations tronc commun* » de « *pierre angulaire* », de « *point de passage* », de « *pivot* », « *d'interface* », de « *facilitateur* ». En effet, le référent supporters se situe au cœur d'un **réseau d'acteurs** qui entretiennent eux-mêmes des liens d'interconnaissance (lesquels peuvent être anciens). De fait, le référent est amené à interagir avec une grande diversité de parties prenantes qui ont chacune leur propre logique d'action et vision. Sa position d'intermédiaire porte en elle la possibilité de se retrouver « *en porte à faux* », avec le risque d'être pris entre des intérêts divergents et contradictoires. Le référent supporters interagit, écoute, reçoit des informations, enregistre des doléances, des frustrations parfois, etc. Il compose parfois avec des tensions relationnelles voire des conflits.

Par conséquent, le rôle de référent supporters demande beaucoup d'agilité et une capacité d'adaptation. Tout référent supporters doit savoir :

- situer les uns et les autres (autrement dit, disposer d'une vue d'ensemble du réseau d'acteurs et des liens qu'ils entretiennent entre eux);
- se situer lui-même en tant que référent;
- se positionner par rapport à chaque type d'interlocuteur.

Supposant de cultiver et développer des qualités d'observation et de réflexion, l'action du référent supporters est guidée par plusieurs principes qui permettent, d'une part, d'établir des relations de confiance avec les diverses parties prenantes et, d'autre part, de construire une légitimité auprès des interlocuteurs : transparence et sincérité (dire les choses, y compris quand le référent supporters n'a pas les réponses, les solutions aux problèmes posés ; dire quand il ne sait pas, quand il ne peut pas, etc.); curiosité et ouverture (se familiariser avec l'univers des différents interlocuteurs, prendre le temps de nouer des relations d'interconnaissance sur le long terme et les entretenir, adopter une posture d'écoute et d'empathie, etc.).

Le référent supporters est une sorte d'équilibriste : de même qu'il cherche un compromis entre fermeté et souplesse (sans être l'ami des supporters, il ne peut pas non plus se placer dans un excès d'autoritarisme par exemple), il lui faut trouver un équilibre entre distance (extériorité) et proximité (familiarité).

Exercer le rôle de référent supporters est une tâche exigeante. Travail relationnel tourné vers autrui, être référent supporters signifie une implication personnelle directe dans de nombreuses interactions humaines. Il s'agit également d'un travail sur soi, dans le sens où la fonction exige une capacité sans cesse renouvelée de prise de recul et de réflexivité sur ses propres pratiques. Travailleur de l'ombre, dont les résultats ne sont pas toujours immédiatement visibles et tangibles, le référent supporters n'en a pas moins un rôle fondamental à jouer sur le long terme. Architecte du lien que le club noue avec son public et plus largement avec tous les acteurs qui composent son environnement local, son travail est source de retombées symboliques et matérielles.

Fiche 6 : le point de vue de 16 référents supporters sur... le référent supporters

Cette fiche a été bâtie à partir d'un questionnaire⁹ adressé en février 2021 aux référents supporters des clubs de ligue 1 et ligue 2 de football¹⁰.

1. Comment positionnez-vous le référent supporters dans l'écosystème du supportérisme local ?

Dans l'écosystème du supportérisme local, le référent supporters est un maillon central. Il doit être l'interlocuteur privilégié de l'ensemble des supporters et le garant d'un dialogue permanent entre l'ensemble des acteurs de cet écosystème (club, tous les types de supporters, autorités, instances du football).

Par sa position et sa communication, il doit permettre de pacifier les relations entre ces différentes parties prenantes.

2. Quelles sont, selon vous, les qualités requises pour être référent(e) supporters ?

Être référent supporters demande de nombreuses qualités. Tout d'abord, il faut avoir une bonne connaissance du milieu du football et du supportérisme, notamment du mouvement « *ultras* ».

9. Ce travail d'élaboration du questionnaire, de sa mise en forme, de son envoi et de collecte des réponses a été effectué, successivement, par deux stagiaires au sein du bureau DS3A : M.Émilien Lebrun puis M.Romain Cauliez.

10. Ce sont 16 référents supporters issus de 15 clubs (10 clubs de ligue 1 en 2020/2021 et 5 clubs de ligue 2 en 2020/2021) qui ont répondu au questionnaire.

En plus de la compréhension de cet environnement, le référent supporters se doit d'avoir de grandes qualités humaines pour protéger les intérêts du club, tout en maintenant le dialogue avec les supporters et valorisant leurs projets : avoir un bon sens relationnel, être disponible et à l'écoute, faire preuve d'une capacité d'adaptation et surtout se montrer diplomate.

Cette fonction demande, pour le référent supporters, un travail rigoureux et intègre.

3. Quelles sont les valeurs que vous tenez à défendre en tant que référent(e) supporters ?

À travers sa fonction, le référent supporters défend les intérêts du club mais aussi des supporters, qui peuvent parfois être divergents. Il cherche donc à défendre des valeurs de respect, d'égalité et d'esprit sportif entre les acteurs.

Le référent supporters se doit également de promouvoir des valeurs telles que l'honnêteté, la confiance et la transparence pour mener à bien sa mission.

4. Qu'attendez-vous réellement du référent(e) supporters ?

Il est attendu du référent supporters une bonne connaissance des acteurs avec qui il est en lien dans le cadre de ses missions et, plus encore, une bonne relation avec ces derniers pour que chacun puisse mener ces projets dans un climat de confiance. Cela passe par un dialogue permanent pour répondre aux intérêts et besoins de tous et permettre le bon déroulement des rencontres sportives.

5. Existe-t-il un(e) référent(e) supporters idéal(e) ?

Il n'existe pas un(e) référent(e) supporters idéal(e). En fonction des spécificités de chaque club, le référent supporters n'agira pas de la même façon. Il doit s'adapter à l'organisation de son club, aux groupes de supporters avec lesquels il collabore.

En quelque sorte, le référent supporters idéal est celui qui répond aux attentes de son club et de ses supporters.

Aujourd'hui, la référence étrangère reste le référent supporters allemand qui peut être vu comme une source d'inspiration.

Fiche 7 : le point de vue de 11 stadium managers sur... le référent supporters

Cette fiche a été bâtie à partir d'un questionnaire¹¹ adressé en février 2021 aux stadium managers des clubs de ligue 1 et ligue 2 de football¹².

1. Comment positionnez-vous le référent supporter dans l'écosystème du supportérisme local ?

Pour les stadium managers, le référent supporters est devenu un intermédiaire essentiel ancré dans l'écosystème du supportérisme local. C'est un intermédiaire indispensable qui permet de répondre aux envies et besoins des supporters et de la direction du club.

Son travail permet d'intégrer l'ensemble des parties prenantes. Il vise aussi à faciliter la relation entre elles.

2. Quelles sont, selon vous, les qualités requises pour être référent(e) supporters ?

Le référent supporters doit avoir d'excellentes qualités de relations humaines. Il doit se montrer à l'écoute et disponible pour construire un dialogue rassurant auprès de l'écosystème du supportérisme.

Pour mener à bien sa mission, il doit réussir à être connu et reconnu pour savoir se rendre légitime en tant que médiateur. Pour cela, il doit être rigoureux dans son travail et avoir une solide personnalité pour prendre du recul, analyser et résister aux forces qui tendent à vouloir faire primer leurs intérêts.

11. Ce travail d'élaboration du questionnaire, de sa mise en forme, de son envoi et de collecte des réponses a été effectué, successivement, par deux stagiaires au sein du bureau DS3A : M.Émilien Lebrun puis M.Romain Cauliez.

12. Ce sont 11 stadium managers issus de 5 clubs de ligue 1 en 2020/2021 et 6 clubs de ligue 2 en 2020/2021, qui ont répondu au questionnaire.

3. Comment faire pour que les référents supporters bénéficient de plus de reconnaissance ?

La reconnaissance pour le référent supporters est un enjeu primordial pour la réussite de ses missions. Pour cela, il faut le mettre au cœur de tous les sujets touchant au supportérisme. Cela implique que le référent supporters ne cumule pas cette mission avec d'autres tâches annexes.

De plus, il faut également valoriser ses différentes actions par une communication en interne mais aussi en externe. Il doit être reconnu des supporters mais aussi par l'ensemble des directions du club dont les décisions ont des conséquences sur le supportérisme.

4. Quels outils supplémentaires aimeriez-vous voir à la disposition des référents supporters pour que ces derniers mènent à bien leur mission ?

Plusieurs outils pourraient permettre au référent supporters de mieux appréhender sa mission.

En effet, un outil clair et uniformisé de dialogue entre les clubs pourrait être proposé. Cela favoriserait l'accueil des supporters visiteurs.

Il pourrait être également envisageable de rapprocher davantage le référent supporters de l'équipe communication du club, de psychologue et des pouvoirs publics.

Enfin, les jours de match, le référent supporters pourrait être identifié par un brassard ou une chasuble.

5. Qu'attendez-vous réellement du référent supporters ?

Le référent supporters exerce une mission avec des responsabilités importantes. Les attentes sont nombreuses le concernant. En effet, il doit être à l'écoute du club et des groupes de supporters pour répondre au mieux à leurs attentes et résoudre les éventuelles problèmes :

« Il doit être un défenseur du club et de ses valeurs en face des supporters et défenseur des supporters en face du club ».

Il est attendu qu'il remonte les informations utiles aux différentes parties prenantes pour fluidifier le dialogue entre eux.

Sa fonction doit également faciliter les projets du stadium manager et du directeur de la sûreté et sécurité. Il doit venir en appui de leurs missions liées à l'organisation de l'accueil des supporters les jours de match, notamment sur l'identification des ultras et la gestion du matériel entrant dans l'enceinte sportive.

6. Existe-t-il un(e) référent(e) supporters idéal(e) ?

Il n'existe pas un(e) référent(e) supporters idéal(e). C'est un poste qui demande une grande capacité d'adaptation selon la structuration du club, la relation avec les supporters, le contexte et environnement local.

Toutefois, il convient de noter que chaque référent supporters devra faire preuve d'une intelligence dans ses relations humaines et d'une importante connaissance du milieu du club. L'expérience est importante pour aboutir à un dialogue respectueux.

Enfin, en regardant du côté de l'étranger, l'Allemagne et la Suède font partie des pays où le référent supporters est ancré dans le paysage du football, ce qui lui permet de mener à bien les missions que l'on attend de lui et d'en faire un « idéal ».

Fiche 8 : le point de vue de 6 associations de supporters sur... le référent supporters

Cette fiche a été bâtie à partir d'une grille d'entretien¹³ adressée en mai 2021 aux représentants des associations de supporters au sein de l'INS¹⁴, en vue d'une transmission au sein de leur réseau.

1. Comment positionnez-vous le référent supporter dans l'écosystème du supportérisme local ?

Le référent supporters est désormais un acteur majeur, même si son image reste à parfaire, notamment auprès du grand public.

Il a, toutefois, su se faire accepter des groupes de supporters et entretient de bonnes relations avec eux. Il est perçu comme un acteur privilégié entre le club et les supporters pour partager des informations concernant l'organisation et la sécurité des rencontres.

Par sa fonction, il défend la parole et la vision des supporters auprès de la direction du club, afin de garantir le respect de certaines valeurs.

2. Quelles sont, selon vous, les qualités requises pour être référent(e) supporters ?

Ses qualités doivent être multiples. Il doit connaître le milieu du sport dans lequel il exerce, notamment la culture des tribunes mais aussi connaître l'histoire du club dans lequel il œuvre.

Il doit aussi avoir en tête l'historique des groupes de supporters, que ces groupes soient ultras ou non. Il doit être curieux des spécificités locales.

13. Ce travail d'élaboration du questionnaire, de sa mise en forme, de son envoi et de collecte des réponses a été effectué, successivement, par deux stagiaires au sein du bureau DS3A : M.Émilien Lebrun puis M.Romain Cauliez.

14. 6 associations locales de supporters (dont des ultras) ont répondu.

Il doit enfin être à l'écoute de toutes les composantes du club et se montrer calme et diplomate quand une situation se tend.

Une grande capacité oratoire et de persuasion est donc requise, notamment pour être capable de défendre la cause des supporters auprès du club.

3. Comment définiriez-vous actuellement le référent supporters de votre discipline ?

Le référent supporters pourrait être défini comme un acteur majeur au sein du club où il évolue. Il doit être en mesure d'instaurer un dialogue entre les différentes franges de supporters, de relayer leurs actions, tant au niveau des dirigeants du club, qu'auprès des autorités. Il doit également être en mesure d'informer les supporters des contraintes liées à l'organisation d'une compétition.

Cependant, dans certains clubs, il n'est pas encore assez mis en valeur et est nommé par défaut. De ce fait, il n'est pas là pour défendre et porter les valeurs chères aux supporters. Il se cantonne à remonter les informations et les soumettre à la volonté du club.

Il convient donc, pour chaque partie prenante, de lui faciliter sa mission.

4. Comment faire pour que les référents supporters bénéficient de plus de reconnaissance ?

Il est nécessaire que le référent supporters s'impose et en impose. Il doit pouvoir être ferme, tout en étant ouvert au dialogue. Il doit également faire comprendre aux dirigeants d'un club que le supporter n'est pas qu'un client consommateur, mais un acteur du club. Il doit avoir un véritable rôle décisionnel et ne pas représenter un simple intermédiaire.

Pour qu'il soit mieux reconnu, il convient de faire de sa mission une unique mission, qui ne se confond pas parmi d'autres attributions.

5. Quels outils supplémentaires aimeriez-vous voir à la disposition des référents supporters pour que ces derniers mènent à bien leur mission ?

Il n'existe pas d'outil « *miracle* ». Toutefois le volet formation est important. Les ligues, fédérations, l'INS ont des rôles clefs à jouer sur ce point. Des formations communes avec les autres acteurs clés concernés par le bon déroulement d'une rencontre sportive. pourraient être envisagées.

De plus, en tant que nouvel acteur du paysage français du sport, il est difficile pour le référent supporters de cumuler deux, voire trois casquettes afin qu'il s'implique pleinement dans ses missions. Le club doit donner plus de pouvoirs aux supporters par l'intermédiaire du référent supporters et donner plus de visibilité à ce dernier, notamment en présentant ses fonctions et en affichant ses coordonnées sur le site officiel du club.

6. Qu'attendez-vous réellement du référent supporters ?

Avant tout, il est attendu du référent supporters qu'il soit à l'écoute des supporters. Il doit prendre conscience que les supporters sont des partenaires et doit les défendre face aux politiques du club lorsque celles-ci vont à l'encontre de l'intérêt des supporters.

De plus, il doit ramener le calme lors de tensions à l'occasion d'un match. Il doit être l'interface entre le club, les autorités et les supporters et qu'il soit en mesure d'identifier très rapidement, ce qui pourrait devenir une source de tensions entre forces de l'ordre et supporters, que ce soit à domicile, mais plus particulièrement à l'extérieur.

En somme, il doit pouvoir être reconnu comme un interlocuteur fiable, disponible et facile à contacter par les supporters, son club, les autorités administratives, policières et judiciaires.

7. Existe-t-il un(e) référent(e) supporters idéal(e) ?

Un(e) référent(e) supporters idéal(e) serait celui ou celle qui saurait

dialoguer et faire comprendre à tous les acteurs, les désidératas des autres composantes d'un club. Il ne doit pas essayer de soumettre les supporters mais plutôt de faire comprendre au club que la ferveur est l'essence même du football. Un stade peut accueillir en partie des consommateurs, mais il a aussi besoin de ferveur et donc de supporters.

Pour cela, quelqu'un d'ouvert, curieux, capable de se mettre dans la peau des supporters avec un grand sens de la communication et de la pédagogie et qui sache être force de proposition envers les supporters pourrait représenter le référent supporters idéal. Il pourrait être donc pertinent qu'il soit issu de la mouvance supporter.

**Partager pour agir
sereinement
et efficacement**

Fiche 9 : un emploi du temps type¹⁵ d'un référent supporters (discipline : football)

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi
Matin	Prise de contact avec les associations afin de faire un point sur le week-end passé. Prise de contact avec le club pour faire un débriefing du week-end. Prise de contact avec la police pour faire un point sur le week-end passé.	Présence à l'entraînement pour sonder les supporters.		Réunion en préfecture pour parler du prochain match à domicile.
Après-midi	Relance des associations pour le prochain déplacement J+ 12. Prise de contact avec le prochain club où le club se déplace.	Prise de contact avec les UB90 (principal groupe de supporters strasbourgeois) pour voir si tout est ok d'ordre général.	Relance de toutes les associations pour le prochain déplacement.	Prise de contact le soir avec les UB90 pour faire un point suite à la réunion du bureau.

	Vendredi	Samedi	Dimanche
Matin		Jour de match.	Si nécessaire, gestion des urgences du week-end avec toutes les composantes.
Après-midi	Présence à l'entraînement pour sonder les supporters.	Présence à H-4 pour accueillir les associations et discuter avec elles.	Prise de contact avec toutes les associations pour finaliser le prochain déplacement.

15. Cette fiche a été bâtie à partir des éléments transmis par Arnaud Szymanski (Référént du Racing Club de Strasbourg).

Fiche 10 : retour terrain de trois référents supporters du football



1. Hugues Esteban – référent supporters Olympique Lyonnais¹⁶

1. Quel a été ton parcours avant d'être référent supporters ?

J'ai un parcours scolaire classique avec un BAC Économie et Social. Par la suite, je me suis dirigé vers un DUT Gestion des Entreprises et des Administrations en alternance. J'ai voulu avoir une formation générale avant de me spécialiser dans le sport en rejoignant une Licence Professionnelle en Management des Organisations Sportives. Au cours de cette dernière, j'ai effectué 2 stages : le premier dans un club de Rugby (niveau Fédéral) où j'étais notamment en charge de l'organisation des événements, de l'accueil du public, et de la communication du club. Mon second stage a été effectué à la Fédération Française de Football dans le service administratif où l'activité était basée sur les licences joueurs et les Agents Sportifs. Suite à cela, j'ai pris le poste de Référent Supporters à l'Olympique Lyonnais.

2. Comment t'est venue l'idée de devenir référent supporters ?

J'ai toujours été pris d'affection pour l'Olympique Lyonnais et avais un attrait spécifique pour l'atmosphère, l'ambiance qui gravite autour des rencontres : les chants, les animations, le mouvement des tribunes. De plus, les différents codes des groupes et leurs identités singulières ont éveillé ma curiosité envers ce milieu. Lorsque j'ai reçu l'alerte d'offre d'emploi pour ce poste, je n'ai pas hésité.

3. Quand et comment s'est passée ta prise de fonction, notamment auprès des supporters du club ? Quels obstacles as-tu affrontés ?

J'ai pris le poste en avril 2016, lorsque le Responsable des Relations Supporters du club (Florian CHARREL) a été appelé à évoluer vers d'autres missions dans le club. Ce dernier souhaitait garder une personne à temps plein pour faire le lien

16. Interview réalisée par David Brinquin (Chargé de mission Éthique et valeurs du sport-Direction des sports- Ministère des sports) pour ce Vade-Mecum.

avec les supporters, d'où cet appel à candidature. La période d'adaptation a été facilitée par la connaissance terrain et relationnelle de mon prédécesseur mais selon moi, c'est un impératif qui n'a pas de fin. La relation doit être entretenue au quotidien et bien que l'on puisse faire ses preuves au fil des expériences, l'investissement doit être constant afin que cette relation puisse être la plus saine possible.

La jeunesse (22 ans à la prise de poste) a été selon moi, un des principaux obstacles à surmonter. La crédibilité auprès des différents interlocuteurs se base sur de nombreux points et l'expérience en fait partie. Mais j'ai toujours gardé en tête qu'en apportant un plus à chacun lors des événements, ma crédibilité ne pourrait qu'être renforcée.

4. Quelle est ta place, aujourd'hui, au sein du club et auprès des supporters ?

De manière générale, les supporters et l'ensemble des collaborateurs ont compris mon rôle, et le positionnement que je dois parfois tenir. Je dois toujours veiller à ce que les droits des supporters et leur parole puissent être pris en compte. Également, je dois relayer les messages et les consignes du club auprès des groupes, qu'elles soient bien accueillies ou non par mes interlocuteurs. Cela peut être source de conflits dans quelques cas, il faut alors toujours apporter des justifications et des explications, sans quoi les messages ne seront jamais entendus ou compris.

5. Comment fais-tu, aujourd'hui, pour être identifié auprès des supporters et des autres partenaires (notamment lors des rencontres sportives) ?

Un jour de match, je porte un équipement du club. Celui-ci a vocation par la suite à être floqué « *S.L.O. ou référent supporters* ». Je suis également muni d'une accréditation et d'une radio pour être en lien avec l'encadrement sécurité.

6. Arrives-tu à dialoguer avec l'ensemble des supporters mais aussi les spectateurs ?

Y a-t-il une approche différente à développer pour chacun d'eux ?

Les rapports ne seront pas les mêmes mais, dans l'ensemble, je peux aller discuter avec tout le monde. Il y aura toujours des réticents au dialogue avec le club. Pour ces personnes-là, les discussions sont brèves et précises.

De manière générale, je vais participer à une discussion différemment en fonction de plusieurs éléments : le contexte, l'atmosphère, le lieu, le sujet de l'échange, l'état d'esprit dans lequel se trouve mon interlocuteur, son rôle. Il arrive aussi que j'échange avec des spectateurs si je suis sollicité.

7. Peux-tu nous parler d'une semaine type ? D'ailleurs, en existe-t-il vraiment une pour toi ?

Il m'est difficile de définir une semaine type car en fonction des événements sportifs, du contexte relationnel et de la situation nationale, tout peut être différent. Nous sommes sur de l'événementiel et cela m'impose un devoir d'anticipation mais surtout d'adaptation en temps réel.

En revanche une préparation de match peut avoir un processus type :

- Prise de contact avec le club adverse
- Transmission des informations
- Participation si possible aux réunions
- Négociation des modalités
- Communications
- Présence avant et pendant la manifestation
- Contact aux entrées du public
- Bilan du déplacement.

8. Y a-t-il un moment au cours duquel tu dois te montrer particulièrement vigilant ?

Le moment où mon attention est la plus importante se situe lors des entrées du public et plus particulièrement des groupes de supporters actifs. C'est le point de rencontre entre l'ensemble des différents acteurs : Supporters – Sécurité – Police. La tension se ressent car nous sommes à quelques minutes de la rencontre et la descente des bus et les palpations peuvent souvent créer des crispations de chaque côté. Je me dois d'être présent et disponible à ce moment-là entre le public et les effectifs de sécurité et de police afin d'être le premier contact en cas de difficulté. Une fois que les supporters sont en place dans la tribune, je reste vigilant mais les risques sont moins élevés.

9. Quelles sont pour toi les principales difficultés que peut rencontrer un référent supporters ?

L'une des principales difficultés qu'un référent supporters peut rencontrer, selon moi, est la création de la relation avec les supporters. C'est une période délicate lors de laquelle se crée la confiance et le respect mutuel. « *L'adoption* » peut être facilitée si le référent supporters est issu des tribunes (bien que cela ne soit pas nécessairement gage de réussite).

De plus, des difficultés peuvent être rencontrées à cause du manque de connaissance et de reconnaissance de ce poste actuellement en France. De fait, certains de nos interlocuteurs ne connaissent pas encore le rôle que peut avoir un SLO et ce qu'il est en mesure d'apporter. Cela devrait s'estomper avec le temps et le développement important des référents supporters qui est en train d'avoir lieu dans de nombreux clubs.

10. Quelles sont pour toi les principales qualités d'un référent supporters ?

Je pense que l'écoute, l'empathie, et la crédibilité sont trois éléments essentiels pour qu'un référent supporters puisse prendre pleinement possession de son rôle. Ce sont, je pense, des qualités qui deviennent le ciment d'une relation.

11. Pour toi, s'agit-il d'un vrai métier ? Quel intérêt pour un club sportif de disposer d'un référent supporters ?

C'est un vrai métier, il ne s'apprend pas dans les livres mais sur le terrain au fil du temps. Cependant, des formations se sont créées récemment pour les référents supporters : le métier est en train de se professionnaliser et de s'institutionnaliser.

L'intérêt pour le club est simple : l'ensemble du travail effectué par le référent va permettre de minimiser les difficultés et les risques que comporte une gestion du public et le développement de l'accueil de tous les supporters.

Grâce à un travail de prévention, d'attention et d'échanges avec l'ensemble des parties concernées, le SLO pourra trouver des terrains d'entente et des points d'accords qui permettront à tous une meilleure cohabitation.

Selon moi, tous les clubs ont besoin d'un référent supporters. Je comprends que certains aient des besoins moins importants que d'autres, et que cela ne nécessite pas obligatoirement un CDI en 35 heures. En revanche il faut une personne dédiée qui puisse assurer ce rôle, en fonction des attentes, des besoins, des possibilités de tous.

12. Arrives-tu à décrocher ? Est-ce important ?

C'est important oui, le métier que l'on exerce est prenant. Au-delà de la présence aux matchs à domicile et à l'extérieur, il ne se limite pas à des horaires de bureau. Nos premiers interlocuteurs sont des bénévoles et leur disponibilité sera souvent en fin de journée, et ce jusque tard le soir. De plus, notre rôle est un rôle tampon, les discussions et les échanges peuvent parfois être durs et virulents. Ceci peut rendre notre activité pesante psychologiquement par moment. Il faut réussir à prendre du recul et savoir couper le téléphone quand il y a une période plus calme.



2. P. Gasté – référent supporters SCO Angers¹⁷

1. Quel a été ton parcours avant d'être référent supporters ?

J'ai assisté à mes premiers matchs à Jean Bouin (ancien nom du stade Raymond Kopa) quand j'étais enfant. J'y allais de temps en temps. Le tournant a été un match en 2002 face à Louhans-Cuiseaux et en National. J'ai 13 ans, mon père m'accompagne en tribune « populaire » dans le « kop ». Loin d'imaginer ce que tout cela signifiait, je vis mon match différemment et je suis « piqué ». Le monde des tribunes va me passionner.

Je découvre alors le statut de sympathisant, je me carte en tant que simple adhérent au sein du Kop de la Butte 1992 sur la saison 2002/2003. Je découvre le monde ultra avec ses déplacements, ses avants-match, ses animations, ses chants, etc. Quelques années après, j'intègre le bureau et je deviens capo du groupe (le meneur qui lance les chants). Je reste à ces postes pendant une douzaine d'année avant de redynamiser le groupe en 2015 en devenant co-président, lors de la montée d'Angers SCO en Ligue 1. Je quitte mes responsabilités au sein du groupe en 2017 tout en y restant actif et adhérent.

2. Comment t'est venue l'idée de devenir référent supporters ?

En 2018, je suis approché par le club qui cherche à mettre en place le premier référent-supporters du club, fortement poussé par la Ligue et la loi Larrivière de 2016. On me propose ce poste dont on connaît déjà l'existence depuis longtemps au sein des tribunes. Réflexion faite avec le groupe : mieux vaut quelqu'un issu des tribunes qu'une personne qui ne connaît rien au milieu. Je quitte donc officiellement le groupe pour me consacrer à ce poste. Je connais tout une partie du poste (celle des tribunes) mais je dois tout découvrir sur l'organisation de l'autre côté. Disons qu'à ce moment, je connaissais déjà 50% du métier.

3. Quand et comment s'est passée ta prise de fonction, notamment auprès des supporters du club ?

Quels obstacles as-tu affrontés ?

J'ai pris mes fonctions en août 2018 pour la nouvelle saison. La prise de fonction s'est déroulée en accord avec les groupes (au nombre de 4 à Angers). Venant d'un de ces 4 groupes, la première difficulté était d'obtenir l'approbation de tous les groupes pour mon poste. C'est une des conditions

17. Interview réalisée par David Brinquin (Chargé de mission Éthique et valeurs du sport-Direction des sports- Ministère des sports) pour ce Vade-Mecum.

tout à fait légitimes pour accéder au poste. Il a donc fallu rassurer et assurer que mon passé en tant que supporter actif d'un des groupes n'influerait pas sur ma neutralité. Ma volonté de faire évoluer le supporterisme à Angers et le regard parfois porté sur ce dernier a convaincu. En étant à l'écoute de tous les groupes, tout le monde y gagnerait.

Le deuxième obstacle était finalement dans l'autre sens : convaincre que le club que j'étais là pour de « bonnes intentions ». Que j'allais découvrir les mécanismes liés à l'organisation des matchs, à la sécurité et pour améliorer les relations avec nos supporters. Et pas une « taupe » envoyée pour obtenir des informations pour les groupes. Cette confiance s'est installée assez rapidement et n'était finalement pas la plus complexe... Il a fallu, dans un troisième temps, convaincre les autorités locales des motivations pour laquelle j'avais candidaté au poste. Le temps a fait les choses jusqu'à arriver à une très bonne communication et relation avec eux depuis plusieurs années maintenant.

Au niveau des supporters, en dehors de « piques bon enfant » sur un ton humoristique et concernant le fait d'être officiellement au club, tout s'est très bien passé !

Finalement, quelles que soient les parties, la difficulté est de faire comprendre pourquoi ce poste est essentiel dans la vie d'un club et de ses supporters. Les supporters doivent comprendre qu'on est là pour les aider dans leurs activités du quotidien, le club doit comprendre qu'échanger avec eux va faciliter les relations sur du court, moyen et long terme et les autorités doivent comprendre que discuter avec eux ne fera que diminuer les tensions qui existent parfois autour des matches.

4. Quelle est ta place, aujourd'hui, au sein du club et auprès des supporters ?

Je pense que je suis désormais identifié comme une personne du club à qui on peut faire confiance. D'un côté comme de l'autre. Le club sait qu'il peut me communiquer des informations qui doivent rester confidentielles, les supporters peuvent en faire de même. Je suis en contact avec toutes les parties prenantes autour d'un match. Les échanges sont systématiques qu'ils soient positifs ou négatifs, qu'ils annoncent une bonne ou une mauvaise nouvelle. C'est une place parfois compliquée car les visions du football sont, parfois, diamétralement opposées.

Dans le club, si ce n'était pas le cas au départ, mon rôle est plutôt bien défini. Tout le monde sait quelles sont mes missions et qu'ils peuvent me trouver quand il s'agit de questions liées aux supporters. Des responsables de communication, au coach, en passant par le président : ils me connaissent.

5. Comment fais-tu, aujourd'hui, pour être identifié auprès des supporters et des autres partenaires (notamment lors des rencontres sportives) ?

J'essaie de me démarquer par une tenue facilement identifiable. Quand beaucoup de mes collègues du club sont en habillés en costume aux couleurs du club, je reste le seul à être en jeans/sweat ou doudoune aux couleurs du SCO. C'est nécessaire pour garder une proximité avec les groupes et les supporters en général. On dit que « l'habit ne fait pas le moine », mais c'est tout de suite plus simple pour provoquer la discussion sans mettre trop de distance.

Pour le grand public, c'est plus compliqué. Difficile d'être connu de tout le monde. Pour faciliter les échanges, nous avons lancé, l'année dernière, avec le club, un compte Twitter dédié aux supporters angevins (@SCOSupporters). Je suis joignable par ce canal ou par email. Les groupes quant à eux, ont également mon téléphone. Mes coordonnées sont accessibles pour tous les clubs où l'on se déplace ou qu'on reçoit à Kopa.

6. Arrives-tu à dialoguer avec l'ensemble des supporters mais aussi les spectateurs ? Y a-t-il une approche différente à développer pour chacun d'eux ?

Oui, on y arrive. Ça prend plus de temps car il faut connaître l'existence du rôle. Une fois qu'on m'a contacté en revanche, il est beaucoup plus simple de se retrouver pour échanger. L'approche est effectivement différente. Les échanges avec les spectateurs ou supporters individuels sont plus rares qu'avec les groupes. Avec eux, c'est du quotidien.

Les enjeux et les questions ne sont pas les mêmes. Les groupes ont des demandes et des revendications quand les individuels ont plus souvent des questions et des interrogations. Dans tous les cas, je fais en sorte d'avoir les réponses.

7. Peux-tu nous parler d'une semaine type ? D'ailleurs, en existe-t-il vraiment une pour toi ?

Il n'y a pas vraiment une semaine type mais je diviserai les missions en 3 parties :

- Les matches à domicile ;
- Les matches à l'extérieur ;
- Le quotidien.

Pour les matches à domicile cela consiste à recueillir toutes les informations auprès des groupes sur d'éventuelles animations, installations en tribune, faire les réunions de préparations dans les semaines qui précèdent, prendre attache avec mon homologue du club adverse, etc.

Une fois le jour du match arrivé, ça se passe au stade directement avec l'accueil des groupes, les échanges individuels, etc. Jusqu'à la fin du match pour assurer le rangement du matériel, la sortie du stade et le debrief avec le reste de l'équipe orga.

À l'extérieur, les étapes dans les semaines qui précèdent sont sensiblement les mêmes bien qu'il faille ajouter les échanges importants et nécessaires avec les autorités locales pour assurer que tout se passe pour le mieux (point de RDV, nombre de supporters à se déplacer, etc.).

Et pour les missions du quotidien, il s'agit majoritairement de préparer et organiser des réunions supporters/club, faire remonter les initiatives supporters au club et les demandes du club aux supporters.

8. Y a-t-il un moment au cours duquel tu dois te montrer particulièrement vigilant ?

Oui, il y a toujours des moments spéciaux.

Je dirais qu'il s'agit de l'arrivée des groupes au stade, des coups d'envois (moment où il y a généralement le plus d'animation côté tribune) et des sorties de stade. Ce sont les points les plus importants.

En déplacement, il faut rajouter les rendez-vous aux points d'escorte qui sont aussi des moments charnières dans la rencontre supporters/autorités. La mise en place du dispositif policier référent est d'ailleurs intéressant sur le sujet.

9. Quelles sont pour toi les principales difficultés que peut rencontrer un référent supporters ?

La première est le **manque de crédibilité**. Pour moi, ce n'est pas un métier que l'on peut démarrer du jour au lendemain. Il faut s'intéresser au sujet en amont et connaître les tribunes. Sans ça, l'intégration et les relations sont voués à l'échec. De plus, les supporters ont un avis consultatif sur la personne qui va tenir le rôle de SLO.

Ensuite, on peut citer l'**absence de confiance** entre le SLO et les supporters et/ou le club. Il faut absolument gagner la confiance de toutes les parties. C'est essentiel, indispensable. Dans la même idée, la **méconnaissance du rôle** est un frein à l'intégration d'un SLO dans un club. Il faut faire connaître le rôle de tous pour que ça prenne.

Enfin, il ne faut pas chercher la lumière. C'est un métier de l'ombre qui se fait en fond pour huiler les rouages club/supporters.

10. Quelles sont pour toi les principales qualités d'un référent supporters ?

Sans aucun doute, la première serait **la connaissance des tribunes**. On pourrait ajouter aussi le fait d'**être à l'écoute** de tout le monde, sans quoi il paraît compliqué d'avancer. **Ne pas avoir peur d'être annonceur de mauvaises nouvelles**. On est parfois en frontal avec telle ou telle partie. Il faut savoir prendre du recul et accepter que ça fasse partie du job.

11. Pour toi, s'agit-il d'un vrai métier ? Quel intérêt pour un club sportif de disposer d'un référent supporters ?

Oui, c'est un véritable métier. Et pas un métier facile en plus !

C'est un métier qu'on peut commencer à apprendre sans l'exercer officiellement finalement (c'était mon cas au sein du groupe avant). Et bien qu'ils existent dans les écoles de sports et de management des formations qu'il existe du rôle, je pense que l'essentiel s'apprend au stade.

Les clubs ont intérêt de s'entourer de la bonne personne pour plusieurs raisons. La première, c'est qu'ils établissent un dialogue avec leurs supporters avec une personne dédiée à ça. Dès lors, ils montrent aux supporters qu'ils prennent leur existence au sérieux. De la même façon que tous les clubs ont un responsable sûreté et sécurité, un directeur marketing ou un coach : ils ont aussi quelqu'un dédié aux supporters. Cette reconnaissance est un gage de qualité pour les supporters du club.

Ce rôle apporte également de la « lumière » de chaque côté. Le club apprend à connaître le monde qu'il ne connaît finalement pas du tout. Par le SLO, il découvre comment fonctionne une tribune, quels sont les codes, ses tenants et ses aboutissants. De l'autre côté, on ouvre un peu plus les portes aux supporters pour comprendre les problématiques des clubs. Quand tout est plus transparent, il y a moins de non-dit. C'est plus facile.

Le référent-supporters garantit aussi une stabilité du lien club/supporters. Si un DSS occupe ce poste de dialogue au quotidien, ça peut se passer très bien pendant des années. Mais le jour où le ciel s'assombrit dans les relations, le DSS ne pourra pas être du côté du club et du côté des supporters. Le SLO, lui, du fait de sa neutralité, restera la liaison entre les deux parties.

Qu'il soit salarié, bénévole, à temps plein ou à temps partiel, il faut savoir adapter le poste au club. Les besoins des grosses écuries de Ligue 1 ne sont clairement pas les mêmes que des clubs comme le mien. Si les missions sont les mêmes, le temps à passer, le nombre de supporters avec qui échanger ne le sont pas.

12. Arrives-tu à décrocher ? Est-ce important ?

C'est difficile de totalement décrocher bien que, oui, ce soit totalement important et indispensable. Tout simplement parce que les supporters sont des bénévoles et des passionnés. Et quand on prend ces deux qualificatifs, on se rend compte que le bénévolat et la passion n'ont pas d'amplitude horaire. L'essentiel est de mesurer l'urgence et d'être là quand il le faut. Les moments de trêves sont souvent plus calmes (pas de match à organiser) mais nécessitent de rester à l'écoute. Ils servent également à traiter les sujets qui ne le sont pas au quotidien, faute parfois de temps.



3. Arnaud SZYMANSKI – référent supporters RCSA¹⁸

1. Quel a été ton parcours avant d'être référent supporters ?

J'ai fait des études dans l'informatique. Je suis allé jusqu'au BTS, ensuite j'ai eu différents boulots dans le management, le sport et le commerce.

Coté tribune, je vais au stade de La Meinau depuis 1989. Les chants, les tambours, les drapeaux m'ont tellement plu que je suis allé dans le kop dès 1995. J'avais 15 Ans.

J'ai fait mon premier déplacement à Bordeaux en 96... Un déplacement mythique en semaine. Puis quelques semaines plus tard, j'ai eu le plaisir d'aller à Saint-Etienne. Quelques années plus tard, j'ai intégré le bureau directeur et j'ai été mis comme capo. Certainement la plus belle période de ma vie en tant que supporter.

2. Comment t'est venue l'idée de devenir référent supporters ?

En réalité, je n'ai rien demandé à personne. En effet, je n'étais plus membre actif depuis quelques saisons pour différentes raisons et le Racing jouant le Samedi à cause de la relégation, je venais au stade lorsque je pouvais. Un jour, le club m'a demandé si je pouvais entretenir le lien avec nos supporters. Mais à ce moment-là tout était flou quant à ce que devait être ma mission.

En effet, je n'avais pas de contrat de travail (ma mission s'est d'abord faite à la pige, puis j'ai obtenu un CDD qui partait d'une feuille blanche... Mais le projet me plaisait !). Ma mission a donc commencé

3. Quand et comment s'est passée ta prise de fonction, notamment auprès des supporters du club ? Quels obstacles as-tu affrontés ?

J'ai commencé à être salarié du club en Août 2018. La première chose que j'ai faite a été d'en parler aux VG (« *Vieille garde* »). Ensuite, j'en ai parlé aux leaders UB90.

Une fois que je sentais que l'échange était positif, j'ai appelé l'une des références dans le milieu des référents supporters : Hugues Estaban (SLO de l'OL). Il m'a expliqué comment il fonctionnait, ce qu'il avait mis en place etc. Je me suis donc inspiré de pas mal de choses qu'il a mis en place et je les ai adaptées sur Strasbourg.

18. Interview réalisée par David Brinquin (Chargé de mission Éthique et valeurs du sport-Direction des sports- Ministère des sports) pour ce Vade-Mecum.

Je n'ai pas eu d'obstacles particuliers. Le club a rapidement compris l'importance du poste et a toujours essayé de me mettre dans les meilleures conditions. Mon responsable de l'époque, Romain GIRAUD, a lui aussi compris le fonctionnement d'une association de supporters, ce qui a permis d'aller plus vite dans certaines décisions à prendre.

4. Quelle est ta place, aujourd'hui, au sein du club et auprès des supporters ?

Aujourd'hui, je me sens bien au sein du club. En effet, mes collègues ont compris l'utilité d'un référent supporters. Ça n'a pas toujours été le cas. En effet, j'ai pendant longtemps été associé à l'idée, au sein du club, que je défendais uniquement les intérêts des supporters... Mais en même temps, les supporters pensaient que je défendais uniquement les intérêts du club. J'étais donc face à un exercice d'équilibriste et continuellement obligé de me justifier quant à mon positionnement exact.

Néanmoins, au fil du temps, chacun a compris que j'étais là « *pour mettre de l'huile dans les rouages* » que ce soit pour les autorités de police et ou préfecture, pour le club ou pour les supporters (associatifs ou non).

5. Comment fais-tu, aujourd'hui, pour être identifié auprès des supporters et des autres partenaires (notamment lors des rencontres sportives) ?

Je suis contre les signes distinctifs. Du coup, j'ai des habitudes que les associations connaissent. Ils savent où je suis pendant le match, ils savent où je suis en déplacement. Par exemple, à l'extérieur, quand nous jouons à Paris, je suis au bord de la pelouse à proximité des leaders. Quand nous jouons à Lille, je suis en tribune avec eux, toujours visible.

La présence aux entraînements est également importante pour moi. Les gens doivent me voir pour me connaître, me reconnaître.

6. Arrives-tu à dialoguer avec l'ensemble des supporters mais aussi les spectateurs ? Y a-t-il une approche différente à développer pour chacun d'eux ?

Ce sont tous des supporters mais pas le même public. Cela dit, je communique avec tous les supporters. Je suis une porte d'entrée pour le supporter abonné en latérales, dans le kop, en tribune famille et également pour les supporters visiteurs.

L'approche, selon les publics, est forcément différente. Il faut par contre savoir être réactif à l'instant T pour faire éventuellement face aux excès que peuvent générer certaines passions.

7. Peux-tu nous parler d'une semaine type ? D'ailleurs, en existe-t-il vraiment une pour toi ?

Je n'ai plus de semaines type. Chaque semaine est différente. En effet, chaque semaine apporte « *son lot* » de surprises que je découvre, malgré mon expérience.

Néanmoins, il existe des repères incontournables. Les éléments clés d'une semaine peuvent être les suivants :

- Prise de contact avec le club adverse ;
- Transmission des informations ;
- Participation aux réunions ;
- Négociation des modalités ;
- Communications ;
- Présence avant et pendant la manifestation ;
- Contact aux entrées du public ;
- Bilan du déplacement.

8. Y a-t-il un moment au cours duquel tu dois te montrer particulièrement vigilant ?

À domicile, je suis vigilant dès l'ouverture des portes. Il n'y a pas de moments creux avant que le stade soit vide.

À l'extérieur, il y a 3 moments clés :

- L'arrivée des supporters au point de rdv ;
- la fouille du matériel ;
- la gestion de la sortie des supporters.

9. Quelles sont pour toi les principales difficultés que peut rencontrer un référent supporters ?

Je pense que le manque général de connaissance et de reconnaissance de ce poste reste d'actualité.

Certains de nos interlocuteurs ne connaissent pas encore le rôle que peut avoir un SLO et ce qu'il est en mesure d'apporter. Néanmoins, les choses évoluent, certes tout doucement, mais je suis confiant pour la suite.

10. Quelles sont pour toi les principales qualités d'un référent supporters ?

- l'écoute ;
- l'empathie ;
- la crédibilité ;
- son expérience en tribune.

11. Pour toi, s'agit-il d'un vrai métier ? Quel intérêt pour un club sportif de disposer d'un référent supporters ?

Complètement. C'est un vrai métier de terrain et de bureau.

Ce n'est pas un métier qui peut s'apprendre dans la théorie. Il va s'apprendre en étant là, à côté de tous et à l'écoute de tous. Je dis bien de tous : police, préfecture, supporters, club, tous.

Les clubs ont tout intérêt à prendre un référent supporters : ne serait-ce que pour mieux connaître et comprendre son public (voire les réactions de celui-ci).

Qu'on le veuille ou non, le supportérisme est un monde à part. Pas que dans le foot, dans tous les sports qui génèrent de la passion. Donc, il est important que tous les acteurs-clés du sport puissent comprendre ce monde.

12. Arrives-tu à décrocher ? Est-ce important ?

C'est important, mais cela n'est pas évident.

Les supporters avec qui je travaille sont des bénévoles. Ils sont donc disponibles le soir. Étant salarié, j'ai donc des heures à respecter. Mais en pratique ce n'est pas tenable. Je suis donc disponible tard le soir pour répondre présent à mes interlocuteurs supporters.

Ceci dit, je me suis quand même astreint à mettre des règles en place. Par exemple, un supporter qui m'écrit à 23h, je reviens vers lui le lendemain. Je réponds à chaque supporter. Que ce soit sur les réseaux ou sur mon mail pro.

Travailler dans un club de foot équivaut à mettre une croix sur sa vie sociale. Le week-end, que les matchs se jouent à domicile ou à l'extérieur, j'y suis. Pour autant, je me sens comme un privilégié quant au fait de pouvoir vivre de ma passion. Le tout étant de savoir bien « jongler ».

Fiche 11 : référents supporters du football : quels doivent être vos points d'attention ?

1. Le point de vue d'un ancien référent supporters¹⁹

Le référent supporters a un rôle-clé à jouer pour éviter les tensions qui sont très souvent le point de départ de débordements. Le référent supporters a donc sa « *partition à jouer* » et les autres acteurs ont tout intérêt à travailler avec lui.

La partition attendue du référent peut être articulée autour de trois axes :

1. De manière générale (c'est-à-dire sur l'ensemble de la saison sportive)

Il est attendu du référent qu'il soit :

- un relais entre les supporters et le club (organisation de réunions, transmission d'informations, demandes particulières...), mais aussi avec les autorités et les instances;
- un contact régulier avec les groupes de supporters et avec les supporters à titre individuel;
- présent lors de tous les matchs;
- une aide pour les personnes à mobilité réduite ou à handicap.

19. Cette fiche été élaborée à partir notamment du support de présentation de M.Jérôme Lambert (Ex-référent supporters du FC Lausanne/ Discipline : football), lors de ses trois interventions en mai 2018 et juin 2019 aux « *Formations tronc commun* ». Il s'agit de suggestions qui vous sont proposées.

2. De manière spécifique lorsque la rencontre sportive se déroule à domicile

Il est attendu du référent qu'il :

- échange avec les groupes de supporters, par exemple en passant dans leurs locaux;
- suit les forums internet et les réseaux sociaux, collecte des informations sur l'ambiance;
- participe aux réunions de préparation, particulièrement lors de matchs à risque;
- se positionne à l'entrée du virage lors de l'entrée dans le stade;
- participe aux réunions organisées par le club avant le match et/ou à la mi-temps;
- soit en contact permanent avec la sécurité par radio pendant le match;
- soit présent en cas de tensions pendant ou après le match.

3. De manière spécifique lorsque la rencontre sportive se déroule à l'extérieur²⁰

Il est attendu du référent qu'il :

- récolte des informations sur le déplacement (combien, comment, quand, itinéraire...) auprès des associations et des groupes qui envisagent de l'effectuer;
- suit les forums internet et les réseaux sociaux, collecte des informations sur l'ambiance;
- participe aux réunions de préparation, particulièrement lors de matchs à risque;
- arrive au stade 1 à 2 heures avant les supporters pour organiser leur arrivée et se présenter;
- soit présent à l'entrée du virage lors de l'entrée dans le stade;
- participe aux réunions organisées par le club local avant le match et/ou à la mi-temps;
- soit présent jusqu'au départ des supporters après le match.

20. Les matchs à l'extérieur constituent une tâche fondamentale pour le référent supporters.

2. Le point de vue de plusieurs référents supporters

Ces points de vue ont pu être exprimés à l'occasion du questionnaire²¹ adressé en février 2021 aux référents supporters des clubs de ligue 1 et ligue 2 de football²².

A. Comment facilitez-vous la réception des supporters visiteurs lors des matchs à domicile ?

Pour faciliter la réception des supporters visiteurs lors des matchs à domicile, il est primordial que le référent supporters du club à domicile et celui du club visiteur soient en contact avant la rencontre. Ces échanges permettent de connaître le nombre de supporters adverses et de prendre la température et l'ambiance de la rencontre. Cela permet également de répondre aux sollicitations du club adverse et de résoudre les éventuels problèmes en amont, en collaboration avec les différentes autorités compétentes (notamment le directeur de la sûreté et sécurité).

La mise à disposition d'un livret d'accueil regroupant toutes les informations utiles (accès, parkings, tribune, buvette, etc.) au référent supporters du club visiteur, ainsi qu'aux supporters est un moyen efficace pour préparer la réception des supporters.

Le jour de la rencontre, le référent supporters doit être présent aux abords du parcage visiteur pour que l'arrivée des supporters visiteurs se passe dans les meilleures conditions, ainsi que le déroulement du match.

B. Comment organisez-vous les déplacements à l'extérieur ?

Le référent supporters a un rôle à jouer dans l'organisation des déplacements à l'extérieur. Il convient pour lui d'entrer en contact avec son homologue du club recevant pour connaître la jauge de places disponibles, les conditions d'accueil, les modalités à l'arrivée et surtout les conditions de sécurité, ainsi que le matériel autorisé.

À partir de ces informations récoltées, une fiche déplacement peut être rédigée à l'attention de la sécurité et des autorités locales.

21. Ce travail d'élaboration du questionnaire, de sa mise en forme, de son envoi et de collecte des réponses a été effectué, successivement, par deux stagiaires au sein du bureau DS3A : M.Émilien Lebrun et M.Romain Cauliez.

22. Ce sont 16 référents supporters issus de 15 clubs (10 clubs de ligue 1 en 2020/2021 et 5 clubs de ligue 2 en 2020/2021) qui ont répondu au questionnaire.

Le référent supporters partage également les informations aux supporters. Si le club recevant la rencontre transmet un livret d'informations, il convient de le communiquer au plus grand nombre le plus rapidement possible.

La communication via la billetterie des contacts à joindre sur place, le repérage des lieux avant l'arrivée des supporters et la prise en charge de ces derniers en avant match, pendant le match et en après match jusqu'au départ de tous font également partie des missions du référent supporters.

C. Quelles sont les tâches lors des jours de match à domicile ?

Lors des jours de matchs à domicile, les missions du référent supporters sont diverses. Il se doit d'accueillir ses propres supporters : il leur donne accès aux différents locaux de stockage et gère le matériel qui entre en tribunes. Par ailleurs, au-delà des aspects sécuritaires, il supervise les animations proposées par les groupes de supporters pour mettre l'ambiance (sono, tifos).

Il doit également gérer l'accueil des supporters adverses avec son homologue référent supporters.

Tout au long de la journée, il doit se tenir disponible auprès des supporters et différents services du club, en cas de problèmes ou d'éventuels conflits.

D. Comment gérez-vous l'introduction de matériel par les supporters (domicile et extérieur) lors de l'entrée dans le stade ?

L'introduction de matériel par les supporters lors de l'entrée dans le stade est un moment clé lors d'une rencontre sportive. Le référent supporters est chargé de coordonner cet événement. Dans le cadre de cette mission, le référent supporters est accompagné des autorités locales, de la direction de la sûreté et sécurité compétente et éventuellement de son homologue référent supporters.

En effet, après s'être vu transmis la liste du matériel par les groupes de supporters, il en informe les autorités compétentes (Autorité de police ou sociétés de sécurité privée). Ces dernières procèdent au contrôle du matériel. Si du matériel non déclaré vient à se présenter à l'entrée du stade, l'accès est refusé.

Cependant, les règles étant différentes selon les clubs, le référent supporters a un rôle de conciliateur. Il gère les cas qui portent à confusion et s'assure que les refus sont légitimes.

Autrement, dans certains cas, le matériel est stocké dans un local à l'intérieur du stade. Le référent supporters est alors chargé de donner accès à ce local aux supporters.

3. Le point de vue de plusieurs stadium manager

Ces points de vue ont pu être exprimés à l'occasion du questionnaire²³ adressé en février 2021 aux stadium managers des clubs de ligue 1 et ligue 2 de football²⁴.

A. Comment les référents supporters facilitent-ils la réception des supporters visiteurs lors des matchs à domicile ?

Les référents supporters sont chargés de faciliter la réception des supporters visiteurs lors des matchs à domicile, comme le stadium manager et le directeur de la sûreté et sécurité.

La transmission d'informations portant sur l'état d'esprit des groupes de supporters ou toutes informations utiles, ainsi que le dialogue instauré entre référents supporters en amont de la rencontre sont des éléments participant à la bonne réception des supporters visiteurs.

Durant la rencontre, le contact humain du référent supporters permet d'apaiser les tensions qui peuvent exister autour de la réception de supporters visiteurs et d'instaurer un climat de confiance. Il diffuse les informations et coordonne les consignes aux différents interlocuteurs.

Le référent supporters n'agit jamais seul mais en concertation afin d'accueillir les supporters visiteurs. Il y a un travail avant, pendant et après la rencontre :

Avant : prise de contact/identification du déplacement en lien avec le stadium manager et le Directeur sûreté et sécurité, prise de contact concertée avec les autorités locales.

Pendant : accueil et mise en relation des supporters avec les autorités et le club.

Après : débriefing de satisfaction et points d'améliorations.

23. Ce travail d'élaboration du questionnaire, de sa mise en forme, de son envoi et de collecte des réponses a été effectué, successivement, par deux stagiaires au sein du bureau DS3A : M.Émilien Lebrun et M.Romain Cauliez.

24. Ce sont 11 stadium managers issus de 5 clubs de ligue 1 en 2020/2021 et 6 clubs de ligue 2 en 2020/2021, qui ont répondu au questionnaire.

B. Quelles sont les tâches les jours de matchs à domicile ?

Lors des jours de match, le référent supporters accueille les groupes de supporters et veille aux bons déroulements de leurs animations. Il les accompagne et répond à leurs diverses demandes.

Il s'assure également de la mise en place des commodités pour les visiteurs et encadre leur venue.

De plus, il est chargé d'apaiser les tensions si besoin. Il peut donc avoir un rôle de médiateur.

Fiche 12 : référents supporters du football

Quelles questions à poser au référent supporters du club adverse pour préparer efficacement un déplacement à l'extérieur²⁵

Voici quelques exemples possibles de questions à soumettre au référent supporters du club local. La liste est à compléter par vos soins.

1. Sur la venue au stade :

S'assurer du respect du tarif unique visiteurs, en phase avec les règlements de la LFP

Possibilité de récupérer les billets en amont du match ?

Y a-t-il un guichet ouvert les soirs de match ? Si oui, qui peut y accéder ?

Est-il possible d'avoir un plan d'accès au par tage visiteur ?

À partir de quelle heure les supporters peuvent-ils venir au par tage ?

Y a-t-il un accès parking pour les visiteurs ?

2. Sur la rencontre avec la police :

Quel est le point de rendez-vous pour l'escorte ?

À quelle heure les bus doivent-ils arriver au lieu de rendez-vous avec la police ?

Est-ce qu'il y aura une fouille particulière ?

3. Sur le matériel et la répartition des groupes dans l'enceinte sportive :

Quel matériel peut entrer dans le par tage visiteur (mégaphone, drapeaux, étendards, etc.) ?

Le bâchage est-il possible et si oui, y a-t-il un emplacement de prévu ?

25. Cette fiche a été constituée à partir des éléments fournis par Arnaud Szymanski (référent du Racing Club de Strasbourg).

Est-il possible de sortir un photographe du parage, si oui, comment procède-t-on?

Le parage est-il en 2 blocs? Et si oui où seront les associations? (En bas si possible).

4. Sur la restauration sur place et la présence de sanitaires :

Y aura-t-il assez de restauration (repas et boissons) pour tous les supporters qui seront présents?

Y aura-t-il assez de toilettes H et F pour les supporters se déplaçant?

ANNEXE

Un portrait-robot du référent supporters

Un portrait-robot, tel qu'il a pu être établi sur les 6 sessions de « *Formations tronc commun* », avec l'ensemble des formateurs et des stagiaires.

1. Qu'est-il attendu en priorité des référents supporters ?

Il n'existe pas d'exigence spécifique sur :

- **le statut des référents** : à temps plein ou temps partiel. C'est à la structure qui les emploie de déterminer les conditions qui lui paraissent les plus adaptées. Quoi qu'il en soit, le club doit accorder au référent une reconnaissance officielle à travers par exemple son identification sur le site internet du club ;
- **le parcours des référents** : leurs origines peuvent être diverses. En effet, certains des actuels référents sont issus de groupes de supporters, d'autres avaient déjà une fonction dans le club, d'autres encore ont été spécifiquement recrutés pour ce nouveau métier. En revanche, il paraît nécessaire d'aimer le sport concerné et connaître le monde des supporters et, de préférence, d'être soi-même supporter du club.

Il n'en demeure pas moins que tout le monde ne peut s'improviser référent supporters. En effet, il est attendu une réelle « *intelligence relationnelle* »²⁶.

En d'autres termes, **il est d'abord attendu des référents supporters de développer des savoir-faire et des savoir-être en matière relationnelle vis-à-vis de l'ensemble des acteurs** présentés au titre de la fiche 3 (même si les référents ne seront amenés à travailler régulièrement qu'avec certains d'entre eux). Ce qui exige une réelle capacité d'anticipation et d'adaptation face aux situations et demandes divergentes qui pourront se présenter à eux (avant, pendant et après la rencontre sportive, notamment si celle-ci se déroule à l'extérieur).

26. Pour reprendre le terme utilisé par Ludovic Lestrelin lors de la formation des 22 et 23 mai 2018.

Les référents supporters doivent être animés par un souci constant de proposer puis de mettre en place les conditions d'une relation constructive, respectueuse et cadrée avec chacun des autres acteurs qu'ils seront amenés à rencontrer dans l'exercice de leur fonction. Ils doivent être capables de construire avec chacun d'eux (en premier lieu avec les supporters) une véritable relation basée sur la confiance. Ce qui exige d'eux une certaine capacité à travailler en autonomie (tout en restant le représentant de leur club sportif).

Le référent supporters doit être connu et reconnu par les autres acteurs²⁷ comme un acteur incontournable de la prévention des débordements possibles des supporters, par ses capacités d'écoute et de dialogue. Ce rôle-clé pourra le conduire à assister aux réunions préparatoires de déplacements de supporters en préfecture.

2. Les référents supporters jouent-ils un rôle de médiateur ?

Oui. Leur rôle est d'abord celui de collecter les informations (notamment celles en provenance des différents types de supporters), de les « traduire » pour proposer ensuite des préconisations qu'ils soumettront à leur hiérarchie au sein du club (stadium manager par exemple). Les référents relaieront aussi à leur collègue de la sécurité d'éventuelles informations utiles ayant trait à la sécurité.

En d'autres termes, **les référents**, grâce aux relations de confiance qu'ils seront amenés à nouer avec les supporters, **sont appelés à devenir un intermédiaire précieux dans les relations entre le club et ses supporters**. Un facilitateur de relations en quelque sorte.

27. Et notamment l'autorité publique dans sa prise de décision (en cas par exemple de déplacements de supporters). Les référents pourront, grâce à leur connaissance des supporters et grâce aux relations de confiance qu'ils ont pu tisser avec eux, apporter un précieux éclairage à cette autorité qui pourra, ainsi, prendre la réponse la plus adaptée à la situation donnée.

3. Les référents supporters ont-ils un champ de compétence spécifique ?

Oui. Ils ne sont ni des agents de sécurité infiltrés (chargés de dénoncer les agissements des supporters, sauf si des circonstances graves le justifient), ni des directeurs de la sécurité bis, ni des adjoints au directeur de la sécurité. Ils ont une mission spécifique qui doit figurer explicitement dans l'organigramme du club.

Leur mission principale : créer les conditions favorables pour engager, maintenir (notamment en cas de détérioration des relations entre le club et ses supporters) et développer un dialogue constructif et permanent avec l'ensemble des supporters du club.

Les référents supporters, quelles que soient les circonstances, sont et doivent rester ce point d'ancrage avec leur club pour les supporters.

4. Que peuvent faire les référents supporters en faveur des supporters ?

Sans être le porte-parole des supporters (puisqu'ils sont d'abord les représentants de leur club même si certains d'entre eux pourront être issus de groupes de supporters), sans prendre le risque de s'avancer trop rapidement (en s'engageant sur des promesses qu'ils ne pourront ensuite tenir), **ils doivent veiller à faciliter la vie et les demandes des supporters** (y compris les demandes les plus élémentaires et fondamentales) que ce soit avant, pendant et après la rencontre sportive.

C'est d'ailleurs pour cela que le travail d'anticipation et de préparation des référents peut se révéler plus important lorsque la compétition sportive se déroule à l'extérieur et non à domicile (une situation souvent génératrice de tensions qu'il convient d'anticiper le plus en amont possible de la rencontre. En cela, les référents peuvent être un baromètre précieux de l'état d'esprit des supporters pour les autres interlocuteurs). D'où l'importance pour les référents de se constituer un réseau entre eux afin de faciliter les échanges d'informations.

5. Les référents supporters doivent-ils nouer des liens avec l'ensemble des supporters ?

Oui. Les référents doivent faire preuve de neutralité (ils ne doivent pas montrer de préférence ou de réticence vis-à-vis de tel ou tel groupe de supporters par rapport à leurs convictions personnelles) et donc d'égalité de traitement (même si les référents pourront être amenés à adapter le dialogue en fonction des demandes et des attentes des différents types de supporters. Lesquelles peuvent ne pas être les mêmes).

6. Jusqu'où les référents supporters peuvent-ils nouer des liens avec les supporters ?

Le référent évolue dans le cadre d'une relation de travail avec les supporters. Une relation qui doit s'organiser autour d'un cadre relationnel clair mais souple lorsque la situation l'exige, le permet ou l'y invite.

Les rencontres du référent supporters avec les supporters peuvent se faire au siège du club ou en terrain neutre mais aussi dans les locaux des groupes de supporters. Tout dépend de la nature de la discussion.

De même, et cela participe à l'instauration d'un cadre clair (que les référents devront poser d'entrée de jeu), il est normal que les référents puissent « décrocher » et ne soient pas joignables 24h/24, 7j/7, car ils ne doivent pas oublier qu'ils agissent auprès des supporters dans le cadre d'une relation de travail.

7. Jusqu'où sa mission doit-elle aller ?

Le référent supporters doit (en complément bien sûr des compétences déjà évoquées qui permettent de mener à bien la mission d'interface et de dialogue) mener aussi des missions plus opérationnelles qui sont inhérentes aux activités liées d'un club et de ses supporters.

De fait, il doit avoir ou acquérir des connaissances et compétences sur les domaines suivants pour permettre de répondre aux mieux aux attentes et besoins des supporters ou même du club lors de réalisation de projets communs :

- billetterie : commercialisation places, abonnement, gestion litiges ;
- communication : participation/Aide à la rédaction d'articles, de post sur réseaux sociaux, etc ;
- services généraux : soutien logistique, tâches diverses ;
- événementiel : offres et opérations sur la restauration et les services buvettes ;
- exploitation stade : relais sur les travaux et améliorations des infrastructures stade à développer ;
- service Client : connaissance du fonctionnement général des comptes et données client, programme de fidélité etc. ;
- marketing/merchandising : aide à l'élaboration sur certains produits, participations aux campagnes ou opérations commerciales ;
- animations : participation à la mise en place d'un tifo pour les tribunes familiales ; projets en commun avec les groupes officiels.

Sur l'ensemble de ces points, le référent supporters ne doit pas nécessairement mettre en œuvre lui-même les actions. Il doit, a minima, pouvoir bénéficier d'un droit de regard et apporter ses connaissances du monde des tribunes qui pourront axer les travaux et pourquoi pas, participer à la réalisation de ceux-ci. Le métier demande une capacité de polyvalence particulièrement étendue.

OUTILS DISPONIBLES

1. Le site du ministère des Sports, des jeux Olympiques et Paralympiques

Tout savoir sur le supportérisme et l'INS :

<https://www.sports.gouv.fr/ethique-integrite/preserver-les-competitions/dialogue-avec-les-supporters/>

Pour approfondir les sujets abordés en formation et dans le Vade-mecum :

<https://www.sports.gouv.fr/ethique-integrite/preserver-les-competitions/boite-a-outils/>

2. Le site de la LFP

https://www.lfp.fr/#allnews|fpsearch1_rubric%20facet=SUPPORT%C3%89RISME

Il existe aussi les sites des associations de supporters comme ceux de l'ANS et de l'USS.

L'ÉQUIPE DU VADE-MECUM

Coordination

David BRINQUIN, chargé de mission prévention des incivilités, violences et discriminations dans le champ du sport- Bureau de l'éthique sportive et de la protection des publics-DS.3A-Direction des sports- Ministère des Sports et des jeux Olympiques et Paralympiques

Contributeurs

Antoine BAGUE, stagiaire²⁸ – Accompagnement des fédérations sportives dans le déploiement d'un volet éthique- Bureau de l'éthique sportive et de la protection des publics-DS.3A-Direction des sports- Ministère des Sports et des jeux Olympiques et Paralympiques

Pierre BARTHÉLEMY, avocat et membre de l'Association Nationale des Supporters. L'association est membre de l'INS

David BRINQUIN, chargé de mission prévention des incivilités, violences et discriminations dans le champ du sport- Bureau de l'éthique sportive et de la protection des publics-DS.3A-Direction des sports- Ministère des Sports et des jeux Olympiques et Paralympiques

Jean-Paul DISPANS, adjoint²⁹ au Chef de la Division Nationale de Lutte contre le Hooliganisme. La D.N.L.H est membre de l'INS

Hugues ESTEBAN, référent supporters de l'Olympique Lyonnais-Membre de l'INS

Maël GARDE-PROVANSAL, chef de projet Supportérisme-Direction des Compétitions-Ligue de Football Professionnel-Observateur au sein de l'INS

Pierre GASTÉ, référent supporters d'Angers SCO SA-Membre de l'INS

Nicolas HOURCADE, sociologue- École Centrale de Lyon- Personnalité qualifiée au sein de l'INS

Ludovic LESTRELIN, maître de conférences-Université de Caen Normandie- Personnalité qualifiée au sein de l'INS

Patrick MIGNON, sociologue

28. jusqu'en décembre 2021.

29. jusqu'en août 2022.

Jean-Guy RIOU, président de l'Union des Supporters Stéphanois (U.S.S.).
L'association est membre de l'INS

Arnaud SZYMANSKI, référent supporters du Racing Club Strasbourg Alsace-Football-Membre de l'INS

Remerciements

Un remerciement tout particulier à Messieurs Émilien LEBRUN et Romain CAULIEZ (Étudiants stagiaires au sein du bureau DS3A) pour leur précieuse contribution dans l'élaboration de ce Vade-Mecum (notamment sur son architecture d'ensemble ainsi que sur les questionnaires à destination des acteurs du supportérisme). Un remerciement, enfin, à **Monsieur Jérôme LAMBERT** (ex-référent supporters du FC Lausanne- Football) et à toutes les personnes qui ont répondu aux questionnaires.

Maquettage

Frédéric VAGNEY, infographiste-Multimédia -Bureau de la communication-
Ministère des Sports, des Jeux Olympiques et Paralympiques

Opixido.



**MINISTÈRE
DES SPORTS
ET DES JEUX OLYMPIQUES
ET PARALYMPIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

95 avenue de France
75650 Paris cedex 13

sports.gouv.fr

