



**MANUEL  
DE SURETE ET DE SECURITE  
DES STADIERS**



# TABLE DES MATIÈRES

<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Introduction</b> .....	<b>8</b>
<b>LA STRUCTURE DE COMMANDEMENT ET DE CONTRÔLE</b> .....	<b>8</b>
1. Commandement Or — Niveau stratégique.....	8
2. Commandement Argent — Niveau tactique .....	8
3. Commandement Bronze — Niveau opérationnel .....	8
<b>LA STRUCTURE DE COMMANDEMENT POUR LA SÛRETÉ DES STADES</b> .....	<b>9</b>
a. Officier de la Sécurité et de la Sûreté de la CAF .....	9
b. Officier de la sûreté et de la sécurité d'un club.....	9
c. Commandant du VOC.....	9
d. Manager des stadiers du site .....	9
e. Manager des services aux spectateurs.....	10
<b>COMMUNICATION SUR LA SÛRETÉ ET LA SÉCURITÉ DANS LES STADES</b> .....	<b>10</b>
a. Chaîne de communication.....	10
b. Communication avec les stadiers .....	10
<b>CODE DE CONDUITE DANS LES STADES</b> .....	<b>10</b>
<b>CODE DE CONDUITE DES STADIERS</b> .....	<b>11</b>
A. Les stadiers DOIVENT .....	11
B. Les stadiers NE DOIVENT PAS.....	12
C. Droits humains .....	12
1. Nos obligations .....	12
2. Vos droits humains.....	13
D. Diversité et discrimination .....	13
E. Communication interculturelle .....	14
F. Respecter la diversité .....	14
G. Lutter contre la discrimination .....	15
H. Protéger sa personne .....	15
a. Réduire votre capacité à réfléchir de manière rationnelle.....	16
b. Maintenir de l'espace .....	16
c. Stratégies de sortie.....	16



I. Traitement des plaintes.....	16
J. Traiter avec la presse.....	17
K. EXPULSIONS.....	17
a. Procédure d'expulsion.....	17
<b>RÔLE DU STADIER .....</b>	<b>17</b>
1. Définition.....	18
2. Mesures de sûreté.....	18
3. Mesures de sécurité .....	18
4. Services.....	19
5. Principes de protection .....	19
6. Fonctions de base.....	19
7. Rôles des spécialistes .....	20
<b>FORMATION DES STADIERS.....</b>	<b>21</b>
1. Contenus de la formation.....	21
2. Sensibilisation et formation à la lutte contre les incendies.....	22
<b>IDENTIFICATION DES STADIERS — UNIFORME ET CODE VESTIMENTAIRE .....</b>	<b>22</b>
<b>LISTES DE CONTRÔLE DU STADIER AVANT L'ÉVÉNEMENT .....</b>	<b>23</b>
a. Déploiement et tâches .....	23
b. Je connais les emplacements suivants .....	23
c. Je sais identifier .....	23
d. Je comprends les opérations suivantes.....	23
<b>BRIEFING DES STADIERS.....</b>	<b>24</b>
1. Quel est l'objectif d'un briefing ? .....	24
2. Modèle de briefing .....	24
<b>POST-ÉVÉNEMENT ET DÉBRIEFING .....</b>	<b>25</b>
1. Quel est l'objectif d'un débriefing ? .....	25
2. Modèle de débriefing.....	25
3. Partager les pratiques exemplaires .....	25
<b>SIGNALEMENT D'INCIDENTS .....</b>	<b>25</b>
1. Généralités .....	25
2. Méthodes de signalement.....	26
<b>UNE JOURNÉE DANS LA VIE D'UN STADIER.....</b>	<b>26</b>
1. La veille du travail.....	26
2. Avant de rejoindre le lieu de travail .....	26



3. Arrivée au travail .....	26
4. Avant votre quart de travail .....	26
5. Au début de la période de travail : .....	27
6. Pendant la période de travail .....	27
7. À la fin de votre période de travail .....	27
<b>PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE .....</b>	<b>28</b>
a. Proposer son aide — Utilisateurs de fauteuils roulants et personnes à mobilité réduite.....	28
b. Proposer son aide — Personnes aveugles ou malvoyantes .....	28
c. Proposer son aide — Personnes sourdes ou malentendantes.....	28
d. Proposer son aide — Personnes avec des troubles de la parole et du langage .....	29
e. Proposer son aide - Personnes souffrant de troubles intellectuels ou de difficultés d'apprentissage .....	29
<b>MESURES DE SÉCURITÉ .....</b>	<b>29</b>
A. Brèche dans le périmètre .....	29
1. Prévenir une brèche dans le périmètre.....	29
2. Identifier une brèche dans le périmètre .....	29
3. Mesures immédiates en cas de brèche dans le périmètre.....	30
B. Incident médical .....	30
a. Comportement/Attitude à avoir .....	30
b. Premiers secours .....	30
C. Situation d'incendie.....	31
1) Mesures immédiates .....	31
2) Recommandations.....	31
3) Types d'extincteurs .....	31
D. Conflit avec un spectateur.....	33
E. Conflits violents .....	33
F. Personne en état d'ébriété.....	33
G. Évacuation .....	34
H. Problème lié au contrôle des foules .....	34
I. Accès non autorisé .....	34
J. Incident terroriste .....	35
<b>DRAPEAUX ET BANDEROLES .....</b>	<b>35</b>
a. Zones de restriction.....	35
b. Drapeaux et banderoles autorisés .....	36



f. Drapeaux et banderoles non autorisés .....	36
g. Confirmer l'approbation des drapeaux et des banderoles.....	36
h. Mesures à prendre si le drapeau ou la banderole n'est pas approuvé(e).....	37
<b>PROTECTION DE LA MARQUE.....</b>	<b>37</b>
<b>PROCÉDURES RELATIVES AUX OBJETS PERDUS OU RETROUVÉS .....</b>	<b>37</b>
1. Objets perdus .....	37
2. Personnes disparues ou retrouvées .....	38
<b>OBJETS INTERDITS.....</b>	<b>38</b>
1. Généralités .....	38
2. Objets dangereux .....	39
3. Aliments/Liquides/Consommables.....	40
4. Drapeaux et articles politiques/offensants/commerciaux .....	41
5. Articles électroniques, musicaux et de télécommunication .....	42
6. Objets interdits identifiés (action non policière).....	43
7. Autres objets interdits.....	43
8. Utilisation/contrôle des armes à feu .....	43
9. Alcool.....	43
10. Politique en matière de tabac .....	44
11. Objets interdits autorisés pour le personnel accrédité .....	44
12. Objets interdits autorisés pour les médias accrédités .....	44
<b>ACTES INTERDITS .....</b>	<b>45</b>
1. Restreints/non autorisés .....	45
<b>CONTRÔLE D'ACCÈS .....</b>	<b>45</b>
1. Objectif .....	45
2. Contrôle d'accès le jour du match.....	45
3. Points clés.....	46
4. Sortie et réadmission.....	46
a. Personnes accréditées.....	46
b. Spectateurs.....	46
<b>ACCREDITATION .....</b>	<b>46</b>
a. Généralités .....	46
b. Dispositif d'accréditation ou d'accès supplémentaire .....	47
c. Contrôles de base de l'accréditation .....	47
d. Panneaux d'accréditation.....	47



e.	Comment lire un laissez-passer d'accréditation.....	48
f.	Actions du stadier chargé du contrôle de l'accès.....	48
g.	Laissez-passer pour l'accès aux véhicules (VAPP) .....	49
h.	Accès du personnel des services d'urgence .....	49
<b>BILLETTERIE .....</b>		<b>50</b>
a.	Stratégie d'attribution des billets.....	50
<b>CONTRÔLES DE SÉCURITÉ.....</b>		<b>50</b>
<b>RÉPARTITION DU STADE .....</b>		<b>51</b>
<b>ZONES DU STADE .....</b>		<b>51</b>
	10 Zones d'accréditation de la CAF .....	52
<b>LES PÉRIMÈTRES DES STADES, LES TOURNIQUETS ET LES POINTS DE CONTRÔLE .....</b>		<b>53</b>
<b>CENTRE DES OPÉRATIONS SUR SITE (VOC).....</b>		<b>53</b>
1.	Définition.....	53
2.	Personnel du VOC.....	54
3.	Plans, cartes et documents relatifs au stade.....	54
4.	Equipements du VOC.....	54
<b>SIGNALISATION.....</b>		<b>55</b>
a.	Panneaux de sécurité .....	55
b.	Panneaux d'information.....	55
<b>ÉVACUATION D'URGENCE ET LIEUX SÛRS.....</b>		<b>56</b>
a.	Généralités .....	56
b.	Décision d'évacuation .....	57
c.	Les 5 P.....	58
d.	Lieux de sécurité ou de sécurité raisonnable .....	58
<b>PRÉVENTION DES ACTIONS PROVOCATRICES ET AGRESSIVES .....</b>		<b>58</b>
1.	Actes agressifs et provocateurs ou de racisme .....	59
2.	Conflit avec un spectateur.....	59
3.	Conflit violent .....	59
<b>TRAITEMENT DES ARTICLES OUBLIÉS.....</b>		<b>59</b>
1.	Objet suspect.....	60
2.	Comportement suspect.....	60
3.	Signalement d'un comportement suspect .....	61
4.	Procédure de signalement d'un colis ou d'un sac suspect.....	61
5.	Test HOT .....	61



6.	Effectuer un contrôle des risques dans une zone .....	61
7.	Mesures à prendre en cas d'objet trouvé .....	62
8.	Réaction en cas d'incident.....	62
9.	Évaluation dynamique des risques — SAFER.....	62
10.	Modèle de prise de décision .....	62
11.	Les 3 C.....	62
<b>UTILISATION DE LA RADIO PERSONNELLE.....</b>		<b>63</b>
1.	Protocole radio .....	63
2.	Communication axée sur la sécurité .....	63
3.	Liste de contacts.....	63



## Introduction

Le Département de la Sécurité et de la Sûreté de la CAF a estimé judicieux d'élaborer ce Manuel de Sécurité et de Sûreté pour les stadiers afin de faciliter la normalisation des opérations des stadiers durant les tournois et les compétitions de la CAF.

Le présent manuel constitue en effet un guide pratique sur les opérations des stadiers, notamment leurs devoirs, leurs responsabilités, la structure de commandement et de contrôle ainsi que ce qu'il faut faire et ne pas faire lors d'un tournoi et/ou d'une compétition de la CAF.

## LA STRUCTURE DE COMMANDEMENT ET DE CONTRÔLE

La structure de commandement Or, Argent, Bronze définit une hiérarchie de commandement souvent utilisée pour la planification et l'intervention en cas d'incident lors de manifestations sportives. Elle est également appelée structure de commandement stratégique, tactique et opérationnel. Elle est spécifique à un rôle plutôt qu'à un grade. Et, elle peut être appliquée à la gestion des opérations de sûreté et de sécurité lors de n'importe quel événement sportif.

### 1. Commandement Or — Niveau stratégique

- Élabore la stratégie globale de sécurité de l'événement.
- Fixe les buts et objectifs stratégiques des opérations.
- Assure le commandement général des opérations de son service et définit l'intention, les buts et les objectifs stratégiques globaux auxquels tous les autres plans doivent se référer.
- Exerce un contrôle global sur les ressources de son organisation lors d'un incident, mais délègue les décisions tactiques à ses commandants Argent respectifs.

### 2. Commandement Argent — Niveau tactique

- Élabore le plan tactique des opérations.
- Coordonne les opérations sur le site.
- Élabore le plan tactique et décide de la meilleure façon d'exploiter ses ressources pour atteindre l'objectif stratégique.
- Se présente sur les lieux d'un incident et prend le commandement général de ses ressources.
- Supervise et examine en permanence les opérations en fonction de son plan tactique et veille à ce que ses plans soient mis en œuvre sur le terrain par les commandants de Bronze.

### 3. Commandement Bronze — Niveau opérationnel

- Met en œuvre le plan tactique au travers d'activités concrètes.
- Est installé sur le site de l'événement.
- Élabore ses plans opérationnels conformément aux paramètres prévus par le plan tactique du commandant Argent et à l'appui de ces paramètres.
- Contrôle et déploie ses ressources au sein d'un secteur géographique ou en fonction d'un rôle spécifique.
- Il peut y avoir de nombreux sous-bronzes apportant leur appui à des rôles fonctionnels ou à des secteurs géographiques spécifiques.





## LA STRUCTURE DE COMMANDEMENT POUR LA SÉCURITÉ DES STADES

La structure de commandement de la sécurité d'un stade est composée de l'Officier de sûreté et de sécurité désigné par le Département de sûreté et de sécurité de la CAF (CSSO), l'Officier de sûreté et de sécurité du site (VSSO), le Commandant du Centre d'opérations du site (VOC), le Manager des stadiers et le Manager des services aux spectateurs. En effet, la structure de commandement dirigera les opérations de sécurité et de sûreté afin de garantir la sécurité et la sûreté de tous les spectateurs, joueurs, officiels, VIPs/VVIPs et de toute personne présente dans le stade.

### a. Officier de la Sécurité et de la Sûreté de la CAF

Un Officier de la Sécurité et de la Sûreté de la CAF (CSSO) est un expert qui a été formé et commissionné par le Département de la Sécurité et de la Sûreté de la CAF pour aider à la mise en œuvre des opérations de sécurité et de sûreté. La CAF désigne et déploie un CSSO pour les matches à haut risque et pendant les tournois de phase finale pour aider les associations membres et les clubs dans la coordination efficace et l'exécution des opérations de sûreté et de sécurité avant, pendant et après le match. Le CSSO est mandaté pour travailler avec les représentants locaux de la sécurité et de la sûreté afin de s'assurer que toutes les dispositions sont prises conformément aux règlements de la CAF en matière de sécurité et de sûreté.

### b. Officier de la sûreté et de la sécurité d'un club

- Assure la gestion et la coordination de toutes les équipes de sûreté et de sécurité impliquées dans les opérations du jour du match.

### c. Commandant du VOC

- Le commandant du VOC assure la coordination et la mise en œuvre de toutes les opérations du jour du match, y compris celles relatives à la sûreté et à la sécurité. En outre, il joue un rôle essentiel dans la gestion des incidents, comme le prévoit le plan de gestion des incidents.

### d. Manager des stadiers du site

- Assure la gestion de toutes les opérations d'intendance dans le stade, conformément au plan opérationnel de sûreté et de sécurité, notamment :
  - Gestion et coordination du personnel de la zone fonctionnelle.
  - Résolution des problèmes de sûreté et de sécurité.
  - Intégration avec le commandant du site, toutes les agences partenaires et les responsables des zones fonctionnelles.



## **e. Manager des services aux spectateurs**

- Le Manager des services aux spectateurs est responsable de la mise en œuvre des opérations des services aux spectateurs le jour du match dans l'ensemble du site, conformément au plan opérationnel des services aux spectateurs.

## **COMMUNICATION SUR LA SÛRETÉ ET LA SÉCURITÉ DANS LES STADES**

### **a. Chaîne de communication**

- Les stadiers rendent compte aux superviseurs des stadiers.
- Les superviseurs de stadiers rendent compte aux superviseurs seniors de stadiers.
- Les superviseurs seniors de stadiers rendent compte aux Officiers en chef des stadiers.
- Les officiers en chef des stadiers rendent compte au Manager/Coordinateur des stadiers de site.
- Le manager des stadiers de site rend compte au manager senior des stadiers.
- Le manager senior des stadiers rend compte au Directeur de la Sûreté et de la Sécurité.
- Si un superviseur de stadiers n'est pas disponible, les stadiers doivent suivre la chaîne de commandement et rendre compte à un superviseur senior de stadiers.

### **b. Communication avec les stadiers**

- L'opération d'intendance doit être coordonnée depuis le centre d'opérations du site (VOC).
- Les radios personnelles (PR) sont le moyen de communication le plus efficace.
- Des oreillettes doivent être fournies pour que les stadiers puissent entendre les communications au-delà du bruit du stade.
- Il faut veiller à ce qu'il n'y ait pas de « zones mortes » autour du stade.
- Des moyens de communication de secours et alternatifs, tels que des interphones, des lignes fixes et/ou des « coureurs » chargés de transmettre les messages, doivent également être prévus en cas de défaillance du système de relations publiques.
- Les téléphones mobiles commerciaux standard ne doivent pas être utilisés comme moyen de communication principal ou de secours, car les réseaux sont souvent saturés lors d'un incident et ne sont pas fiables.

## **CODE DE CONDUITE DANS LES STADES**

- Un code de conduite de stade qui répond aux exigences légales du pays hôte et de la CAF doit être élaboré pour tous les stades en consultation avec les autorités locales et l'autorité du stade et doit être affiché dans l'ensemble du stade.



- Il doit être mis à la disposition des spectateurs dans autant de formats que nécessaire pour assurer la sensibilisation.
- Doit contenir des dispositions visant à réduire les risques pour la sûreté, la sécurité ou le bon ordre.
- Les personnes qui enfreignent ces dispositions sont punies conformément à la législation du pays hôte.

## CODE DE CONDUITE DES STADIERS

Lors des événements, les stadiers sont souvent le seul point de contact avec le public. Il est donc essentiel d'établir un code de conduite officiel pour les stadiers sur tous les sites du tournoi.

Ce code de conduite peut inclure, sans s'y limiter, les éléments suivants :

### A. Les stadiers DOIVENT

- Se comporter en permanence de manière professionnelle, car les clients et les spectateurs attendent d'eux qu'ils fassent preuve d'un certain niveau de comportement.
- Assister et passer avec succès toutes les formations obligatoires spécifiques au rôle et au lieu de travail avant le déploiement opérationnel.
- Se présenter au travail dans une tenue propre et soignée.
- Porter son badge d'accréditation de manière appropriée.
- Assister de façon ponctuelle aux briefings et débriefings quotidiens.
- Entreprendre et exécuter les tâches qui leur sont confiées conformément aux plans, politiques et procédures d'exploitation en matière de sûreté et de sécurité des sites.
- S'acquitter de leurs tâches avec diligence et dans leur intégralité, au mieux de leurs capacités.
- Connaître les procédures d'urgence et comprendre leurs rôles en situation d'urgence.
- Connaître la chaîne de commandement et travailler conformément à celle-ci.
- Rester vigilants et signaler tout problème de sécurité.
- Être polis, serviables et courtois à tout moment.
- Rester positifs et professionnels lorsqu'ils s'adressent à d'autres personnes.
- Faire preuve de respect à l'égard de tous les collègues.
- Respecter et promouvoir le code de conduite du stade.
- Utiliser uniquement les installations approuvées pour le personnel.
- Utiliser toujours un langage radio personnel et une étiquette appropriés.
- Prendre raisonnablement soin de leur propre santé et de leur propre sécurité.
- Comprendre et respecter la politique de l'organisation en matière de santé et de sécurité.
- Utiliser le matériel de protection de manière appropriée.
- Résoudre les difficultés avant qu'elles ne deviennent un problème.
- Chercher à améliorer les performances.
- Faire preuve d'une attitude positive au sein de l'équipe.
- Adopter une approche positive à l'égard des objectifs de l'équipe.
- Encourager et soutenir les autres pour assurer le succès de l'équipe.
- Promouvoir une excellente image auprès des visiteurs et des collègues en dépassant les normes opérationnelles.



## B. Les stadiers NE DOIVENT PAS

- Porter des vêtements extérieurs personnels pendant le service.
- Porter des vêtements susceptibles d'offenser les autres.
- Quitter leur poste assigné sans l'autorisation d'un superviseur.
- Permettre à des personnes non autorisées d'accéder à des zones d'accès restreint.
- Ne pas prier, se laver les mains ou les pieds à son poste de travail.
- Dormir pendant le service.
- S'asseoir à n'importe quel moment sur les sièges réservés aux spectateurs.
- Changer d'emplacement ou de poste sans l'autorisation d'un superviseur.
- Quitter leur poste désigné sans l'autorisation d'un superviseur.
- Changer d'horaire ou demander à d'autres personnes de vous remplacer sans l'autorisation d'un superviseur.
- Lire des livres ou jouer à des jeux à leur poste désigné.
- Utiliser un téléphone portable, sauf pour des raisons officielles, lorsqu'il se trouve à son poste.
- Consommer de l'alcool ou des substances illicites.
- Participer à des célébrations et/ou à des activités de promotion de la marque.
- Célébrer ou montrer une réaction extrême à tout ce qu'ils voient ou expérimentent pendant leur service.
- Regarder un match ou afficher leur soutien à une équipe pendant leur service.
- Partager des informations sur la sécurité avec des tiers.
- Prendre des photos ou des vidéos pendant le service.
- Accorder une interview aux médias.
- Utiliser un langage ou des gestes obscènes, offensants, discriminatoires ou intimidants.
- Utiliser un langage ou des gestes négatifs à l'égard d'autres personnes.
- Demander des autographes ou prendre des photos.
- Participer à un acte inapproprié ou peu professionnel.
- Se disputer intentionnellement avec quelqu'un, le blesser physiquement ou le menacer de le faire.
- Partager des photos des accréditations, des passeports ou de toute autre pièce d'identité.

## C. Droits humains

La CAF s'engage à respecter tous les droits humains reconnus à l'échelle internationale et s'efforcera de promouvoir la protection de ces droits.

- Les droits humains sont inhérents à tous les êtres humains parce qu'ils naissent libres et égaux en dignité et en droits.
- Les organisateurs du tournoi s'engagent à respecter et à protéger les droits de toutes les personnes associées au tournoi.

### 1. Nos obligations

- Respecter les droits humains et la dignité des autres.
  - Ne pas faire de discrimination.
  - Respecter la vie privée des autres.



- Faire attention aux gestes et aux expressions verbales qui peuvent être mal interprétés par les autres.
- Faire preuve d'ouverture à l'égard des autres.
- Respecter les droits des personnes handicapées ou à mobilité réduite.
- Toute personne a droit à une protection égale de la loi, sans discrimination aucune et en particulier contre la violence ou la menace de violence.
  - Protéger toute personne, quels que soient son identité et le motif de la menace.
- Traiter toutes les victimes d'actes criminels avec compassion et respect et préserver leur intégrité et leur vie privée.
  - Veiller à ce que les victimes ne soient pas exposées à une situation de vulnérabilité.
- Ne pas recourir à la force, sauf en cas de stricte nécessité et dans la mesure minimale requise par les circonstances.
  - Il n'est généralement pas prévu que vous fassiez usage de la force, car cela n'entre pas dans le champ d'action des stadiers.
  - Dans le cas improbable où vous devriez recourir à la force, vous devez le faire dans la mesure minimale requise par les circonstances.
- Si vous détenez ou aidez à détenir une personne, vous devez respecter ses droits et sa dignité.
  - Veiller à ce que des soins médicaux soient prodigués si la personne en a besoin.
  - Veiller à ce que la détention soit conforme à la loi et à ce que la personne soit informée de ses droits.
  - Ne jamais harceler, discriminer, humilier ou faire pression sur la personne et veiller à ne jamais être seul avec elle.
  - Ne jamais contribuer à emmener une personne détenue dans un lieu inconnu.

## 2. Vos droits humains

- Vous avez également des droits qui doivent être protégés et respectés.
- Si vous estimez que vos droits ou ceux d'autres personnes ont été violés, signalez immédiatement l'incident à un supérieur hiérarchique.

## D. Diversité et discrimination

Vous devez toujours agir de manière professionnelle en ce qui concerne toutes les questions relatives à la diversité et à l'égalité.

- **Diversité** : Variété de différences personnelles et d'attributs de l'être humain.
- **Discrimination** : Réserver un traitement moins favorable à une personne qu'à une autre en raison de son âge, de son sexe, de son appartenance ethnique, de son apparence physique, de ses pensées personnelles, etc.
  - Les personnes ne doivent pas être traitées de manière préjudiciable ou discriminatoire en raison de l'/du/de la/des :
    - Âge.
    - Caste.
    - Couleur.
    - Casier judiciaire.
    - Origine ethnique.



- Situation familiale.
- Caractéristiques génétiques.
- Génération.
- État civil.
- Nationalité.
- Race.
- Sexualité.
- Religion.
- Classe sociale.
- Exemples de discriminations possibles :
  - Chants.
  - Gestes physiques.
  - Symboles et images.
  - Insultes.
  - Affiches.

**N’OUBLIEZ PAS QUE SI VOUS FAITES DE LA DISCRIMINATION, VOUS SEREZ SANS DOUTE EN INFRACTION AVEC LA LOI ET LE CODE DE CONDUITE.**

## **E. Communication interculturelle**

N’oubliez pas que, lorsque vous communiquez avec d’autres personnes, vous aurez sans doute à faire montre d’un certain comportement pour des raisons valables.

- Les expressions et actions des personnes :
  - Se fondent sur un contexte culturel et des expériences personnelles différents.
  - N’ont pas nécessairement la même signification ni le même poids pour les personnes concernées.
- Gardez toujours à l’esprit que vous et/ou la/les personne(s) ne communiquez peut-être pas dans votre/leur langue maternelle.
- Le risque de malentendu et de perte de sens ou d’intention dans la traduction est plus élevé.
- Soyez prudent lorsque vous faites des gestes et ne jugez pas les autres sur leurs gestes, car ils peuvent ne pas être conscients d’une différence culturelle de signification.
- Veillez à vous comporter de manière polie afin de ne pas créer une atmosphère intimidante ou humiliante, de ne pas désavantager des individus ou des groupes et de ne pas créer de malentendus culturels.
- Concentrez toute votre attention sur les personnes qui parlent et montrez par votre langage corporel et vos expressions faciales lorsque que vous écoutez.
- Soyez aimable et accessible.
- **Faites aux autres ce que vous voudriez qu’on vous fasse.**

## **F. Respecter la diversité**

- Reconnaissez la diversité des spectateurs et des autres.
- Ne pas interroger qui que ce soit sur ses croyances ou sa sexualité.
- Reconnaissez les similitudes et les différences entre vous et les autres.



- Faites preuve de respect et d'égalité dans vos interactions avec les personnes avec lesquelles vous êtes en contact.
- Soyez attentif et sensible lorsque vous interagissez avec des personnes ou des groupes que vous ne connaissez pas.
- Jugez les capacités ou la valeur des autres sur la base de leur potentiel et de leurs compétences plutôt que sur la base de leur identité et de leurs croyances socioculturelles.
- Remettez en question les préjugés et les stéréotypes communément acceptés et découragez l'humour et le sarcasme qui découlent des identités communautaires ou sociales.
- Ne faites pas de distinction et n'attribuez pas de comportements en fonction de l'appartenance ethnique, du sexe ou d'autres types d'antécédents.
- Utilisez un langage inclusif et tenez compte des différences culturelles dans la communication.
- Ne vous adressez pas aux gens en utilisant la couleur de leur peau ou leur religion comme marqueurs.
- Évitez de porter des jugements, ne faites jamais de suppositions, donnez des informations claires et faites preuve de la même politesse et du même respect à l'égard de tout le monde.

## **G. Lutter contre la discrimination**

- Nos attentes à l'égard des stadiers en cas d'incidents de discrimination sont les mêmes que pour tout autre incident lié à la sécurité.
- Fournir un service à la clientèle cohérent et fiable en traitant les plaintes, les demandes et les autres besoins des spectateurs de manière rapide, positive, sensible et efficace. Cela inclut les incidents de discrimination.
- Contester toute forme de discrimination lorsque vous en êtes témoin ou qu'elle vous est signalée, en le signalant à votre supérieur hiérarchique si nécessaire.

Outre nos obligations légales, nous avons tous la responsabilité morale de nous assurer que nous nous comportons de manière à ne pas créer de problèmes de santé publique.

- Une atmosphère intimidante ou humiliante.
- Des inconvénients pour les individus et les groupes.
- Des malentendus culturels.

## **H. Protéger sa personne**

Votre sécurité passe avant tout ; utilisez une évaluation dynamique des risques si nécessaire.

Cela vous aidera à :

- Faire face à toute situation potentiellement difficile ou dangereuse.
- Identifier la bonne réponse.

L'évaluation dynamique des risques est l'évaluation et le contrôle continus des risques dans des circonstances changeantes.

Lorsque vous êtes stressé, que vous êtes contrarié, en colère ou même effrayé, votre équilibre mental est perturbé et vous pouvez commencer à agir de manière émotionnelle plutôt que



rationnelle. Il s'agit d'une réaction tout à fait naturelle à une situation de conflit, mais si vous devenez trop émotif, cela risque de :

### **a. Réduire votre capacité à réfléchir de manière rationnelle.**

- Obscurcir votre jugement.
- Vous faire prendre des décisions peu judicieuses.

### **b. Maintenir de l'espace**

La distance qui vous sépare de quelqu'un peut avoir un impact profond sur la situation. Certaines situations peuvent être améliorées en augmentant ou en diminuant la distance entre vous et l'autre personne. Il existe trois (3) types d'espaces à prendre en considération :

#### **1. Espace normal**

L'espace normal est l'espace que vous mettriez entre vous et une autre personne dans des circonstances normales et détendues. C'est une distance normale ou sûre comprise généralement entre 0,5 m et 1,2 m.

#### **2. Espace personnel**

L'espace personnel est tout ce qui se trouve jusqu'à environ 0,5 mètre. Cela s'applique normalement aux partenaires, à la famille et aux amis proches. Pénétrer dans l'espace personnel d'un étranger peut être perçu comme intimidant. À tout le moins, cela pourrait mettre l'autre personne très mal à l'aise.

#### **3. Espace de l'inconnu**

L'espace de l'inconnu se situe entre 1,2 m et 3 m, ce qui n'est normalement pas assez proche pour avoir une véritable conversation en tête-à-tête. C'est cependant l'espace idéal pour parler à un groupe de personnes.

### **c. Stratégies de sortie**

- Lors d'une rencontre ou d'une situation, toutes les parties concernées doivent se sentir en sécurité et pouvoir se retirer si elles le souhaitent à n'importe quel moment.
  - Dans votre rôle de stadier, vous devez laisser suffisamment d'espace pour pouvoir vous éloigner afin d'appeler à l'aide ou d'échapper à une attaque, si cela s'avérait nécessaire.
  - Les personnes avec lesquelles vous interagissez doivent en faire de même.
- Une stratégie de sortie est une raison ou une excuse planifiée à l'avance et donnée à quelqu'un pour vous éloigner d'une situation, sans avoir l'air de fuir.
  - Cela vous permet de vous éloigner de tout danger immédiat, de réfléchir à la meilleure façon de procéder et d'appeler à l'aide si nécessaire.
- Le recours à une stratégie de sortie peut vous permettre de disposer d'un espace et d'un temps précieux pour décider de la meilleure façon de gérer la suite de la situation.

### **I. Traitement des plaintes**





- Obtenez des informations complètes et précises.
- Soyez polis et rassurants.
- Résolez le problème à la source si cela est possible.
- S'il n'est pas possible de résoudre le problème à la source, informez le plaignant des mesures à prendre.
- Rédigez un rapport complet et conforme à la politique.
- Faites remonter la situation si une action de suivi est nécessaire.

## **J. Traiter avec la presse**

- Ne fournissez pas personnellement d'informations ou de déclarations à la presse.
- Le cas échéant, faites remonter la demande par la voie hiérarchique.
- Informez votre supérieur ou le Centre d'opérations du site (COV).
- Ils feront appel à l'officier/équipe de liaison avec la presse.

## **K. EXPULSIONS**

- Toute proposition d'expulsion doit être autorisée par la chaîne de commandement.
- Il faut d'abord suivre la procédure/la formation pour tenter de résoudre le problème/la situation.
  - Certaines situations, telles que le racisme ou la discrimination, ne se prêtent pas à un simple avertissement.
- Toutes les expulsions doivent faire l'objet d'une évaluation dynamique des risques avant qu'une action directe ne soit entreprise.
- Les expulsions nécessitant le recours à la force ne doivent être effectuées que par la police, à moins que la loi ne vous autorise spécifiquement à recourir à la force.

### **a. Procédure d'expulsion**

- Le stadier constate qu'une personne enfreint le règlement du stade.
- Il s'approche de la personne (le cas échéant) et lui demande de cesser ses agissements.
- Si la personne s'arrête comme demandé, l'incident peut être considéré comme résolu.
  - Le stadier doit dûment consigner tous les détails de l'incident conformément à la politique en vigueur.
- Si la personne refuse d'obtempérer et continue d'enfreindre le règlement, le stadier doit lui demander à nouveau d'arrêter.
  - Si cette demande est également refusée, il convient de demander à un superviseur d'intervenir.
- Si le superviseur parvient à résoudre le problème, l'incident est clos.
  - Le superviseur doit dûment consigner les détails de l'incident conformément à la politique en vigueur.
- Si le superviseur ne parvient pas à résoudre le problème, il signale l'incident au VOC.
- Le VOC évaluera la situation et donnera des instructions supplémentaires au superviseur, et/ou déploiera des ressources supplémentaires pour prendre les mesures qui s'imposent.

## **RÔLE DU STADIER**



## 1. Définition

- Le **règlement de la FIFA sur la sûreté et la sécurité dans les stades** définit un stadier comme suit :
  - « *Toute personne employée, recrutée, sous contrat ou se portant volontaire au stade pour aider à la gestion de la sûreté et de la sécurité des spectateurs, des VIP/VVIP, des joueurs, des officiels et de toute autre personne au stade, à l'exclusion des personnes uniquement responsables de la sécurité des personnes désignées et des membres des services de police chargés du maintien de l'ordre public* ».
- La responsabilité première est d'assurer **la sécurité et la protection des spectateurs**, des participants et des officiels.
- Les stadiers peuvent être de tout sexe, âgés d'au moins **18 ans**, en bonne forme physique et actifs pour assumer leur rôle, et posséder le tempérament nécessaire pour s'acquitter de leurs responsabilités dans un esprit de service à la clientèle.
- Ils doivent posséder d'excellentes compétences en communication et être capables de travailler sous pression.
- Être employés ou sous contrat pour agir conformément aux exigences spécifiques du certificat de sécurité (ou de l'équivalent local) délivré par les autorités compétentes du pays d'accueil et être certifié pour son rôle dans le cadre du pays d'accueil concerné ou suivre une formation ou une évaluation en vue d'une telle certification.
- Ils doivent assumer leur rôle conformément au Règlement de la CAF sur la sécurité et la sûreté des stades.
- Les pouvoirs et les limites des stadiers doivent être détaillés dans le plan de déploiement, par exemple, lorsqu'il existe des exigences spécifiques en matière de licence, de certification et de formation pour entreprendre des tâches spécifiques.

En ce qui concerne les incidents mondiaux (ou critiques) tels que les pandémies, les épidémies, les actes de terrorisme... les stadiers doivent s'assurer que toutes les politiques de santé et de sécurité et les procédures organisationnelles pertinentes sont respectées.

## 2. Mesures de sûreté

- Elles concernent la protection des personnes contre les blessures ou tout risque pour leur santé et leur bien-être.
  - Cela signifie qu'il faut s'assurer que le stade ou le lieu de l'évènement est certifié sans danger pour l'usage auquel il est destiné et pour la taille de la foule, et que des procédures sont en place pour minimiser tout risque de préjudice causé aux personnes par des structures, des équipements, des actes ou des comportements dangereux.

## 3. Mesures de sécurité

- Elles servent à dissuader, à prévenir et à sanctionner les actes de violence, de mauvaise conduite ou de criminalité.
  - Il peut s'agir de fouilles des effets personnels des personnes entrant dans le stade et/ou de la mise en œuvre de mesures d'isolement des supporters.



Une évaluation des risques doit être effectuée afin d'identifier les menaces et les problèmes de sécurité potentiels pour chaque événement.

Les services de police et d'application des lois seront probablement amenés à soutenir la mise en œuvre des mesures de sécurité et doivent être intégrés dans la planification opérationnelle de l'événement.

#### **4. Services**

- Toutes les mesures visant à rendre les événements agréables et accueillants pour tous.
  - Cela s'applique à tous les espaces publics où les spectateurs et les supporters se rassemblent avant, pendant et après le match, ainsi qu'à l'intérieur du stade lui-même.
  - Un excellent service à la clientèle comprend la manière dont les gens sont accueillis et traités tout au long de l'événement, y compris lorsqu'ils quittent le stade.

**Toutes les interactions doivent être courtoises et professionnelles.**

#### **5. Principes de protection**

- Les organisateurs d'événements ont une responsabilité légale, morale et financière à l'égard des :
  - Spectateurs
  - Athlètes
  - Travailleurs
- Les stadiers jouent un rôle essentiel en rendant les événements aussi sûrs et sécurisés que possible.
- En situation d'urgence, les stadiers :
  - Diriger et orienter les personnes vers un lieu sûr ou relativement sûr à l'intérieur ou à l'extérieur du stade.
- Les stadiers doivent signaler tout risque pour la santé et la sécurité, toute situation dangereuse et toute chose suspecte.
- Les stadiers doivent s'assurer que toutes les voies d'évacuation sont dégagées à tout moment.
- Les stadiers doivent connaître l'emplacement de tous les équipements d'urgence et des centres de premiers secours.
- Les stadiers doivent avoir une vue claire de leur zone de responsabilité.
- Les stadiers doivent rester discrets, mais s'intéresser aux actions/mouvements de tous les clients.
- Les stadiers doivent être conscients des techniques de distraction, car elles peuvent constituer un moyen facile d'éviter les opérations de sécurité.

#### **6. Fonctions de base**

Il s'agit, entre autres, de/d' :

- Protéger le stade contre l'accès ou l'occupation non autorisés.
- Protéger le stade contre la destruction ou l'endommagement.



- Protéger les biens contre le vol.
- Protéger toutes les personnes contre les agressions et les blessures.
- Assurer la sécurité de toutes les personnes.
- Gérer la sécurité des foules et la protection des biens en cas d'urgence.
- Établir et maintenir des relations de travail avec les collègues.
- Aider à gérer les conflits.
- Respecter la chaîne de commandement.
- Veiller à ce que tous les documents requis soient remplis et soumis.
- Être le premier point de contact pour obtenir des informations et de l'aide.
- Effectuer des contrôles de sécurité avant et après le match.
- Contrôler/diriger les spectateurs qui entrent/sortent du stade afin d'assurer un flux régulier de personnes vers et depuis les zones d'observation et les halls.
- Assurer la présence de personnel aux entrées, aux sorties et à d'autres points stratégiques, par exemple les portes ou portails d'isolement, de périmètre et de sortie qui ne sont pas sécurisés en position ouverte pendant l'utilisation du stade.
- Veiller à ce que tous les points d'entrée et de sortie restent toujours libres.
- Surveiller la foule, identifier les problèmes potentiels ou récurrents et les signaler.
- Veiller à ce que les spectateurs accèdent à la zone correcte indiquée sur leur billet et restent dans la zone qui leur a été attribuée.
- Fournir les premiers soins d'urgence ou appeler une assistance médicale qualifiée (en fonction du niveau de formation et de la législation du pays d'accueil).
- Aider dans les situations d'urgence en :
  - Donnant l'alerte conformément aux procédures appropriées.
  - Prenant toutes les mesures immédiates nécessaires et en aidant les services d'urgence, par exemple en veillant à ce que les ambulances et le personnel paramédical puissent accéder à un blessé.
  - Dirigeant les spectateurs vers la sortie de secours utilisable la plus proche en cas d'évacuation.

## 7. Rôles des spécialistes

Il s'agit, entre autres, de/d' :

- Contrôler/faciliter l'accès au stade aux tourniquets/points d'entrée contrôlés.
- Contrôler l'accès aux zones à accès limité en vérifiant les cartes d'accréditation.
- Contrôler l'accès des véhicules au parking du stade (VAPP).
- Gérer les files d'attente à l'intérieur et autour du stade en orientant les spectateurs de manière efficace.
- Veiller à ce que les objets interdits ne pénètrent pas dans le stade.
- Retirer les objets interdits du stade s'ils sont découverts à l'intérieur.
- Réagir aux infractions au règlement du stade.
- Expulser du stade les personnes qui enfreignent le règlement du stade, par exemple celles qui nuisent à la sécurité et au plaisir d'autrui.
- Protéger les joueurs et les officiels qui entrent sur le terrain de jeu (FoP) ou qui en sortent, ainsi que ceux qui se trouvent sur le terrain.
- Une fois l'entrée principale des spectateurs terminée, les stadiers doivent maintenir une présence réduite jusqu'à la fermeture des tourniquets (généralement 75 minutes après le



début du match) et continuer à s'occuper des spectateurs qui arrivent. Le reste des stadiers peut être redéployé pour aider les pauses du personnel, la gestion des foules et l'intendance à l'intérieur du stade.

- Avant la fin du match, les stadiers doivent s'assurer que toutes les portes sont ouvertes et libres de tout obstacle afin de faciliter la circulation de la foule lors de la sortie des spectateurs.
- Avant le coup de sifflet final, les stadiers doivent être déployés à des postes stratégiques afin de s'assurer qu'il n'y a pas d'attroupement et d'affecter la dispersion des spectateurs en toute sécurité en utilisant toutes les voies de sortie.
- Chaque stadier doit être conscient de la position qu'il occupe et des mesures qu'il doit prendre pour aider à l'évacuation rapide et ordonnée du stade.

## FORMATION DES STADIERS

Il est du ressort de l'organisateur de l'événement de s'assurer que tous les stadiers sont convenablement formés et compétents pour exercer leurs fonctions.

La formation doit être dispensée par des personnes ou des organismes compétents sur le plan professionnel, qui doivent également évaluer les compétences des stadiers dans l'exercice de leurs fonctions.

### 1. Contenus de la formation

Les modules de cours portent sur les thématiques suivantes :

- Rôles et responsabilités d'un stadier.
- Code de conduite des stadiers.
- Code de conduite dans les stades et objets interdits.
- Les droits et pouvoirs légaux d'un stadier.
- Techniques de fouille (sous réserve des lois et réglementations du pays hôte).
- Identification des billets et des accréditations et contrôles antifraude.
- Procédures d'expulsion du stade.
- Premiers soins d'urgence.
- Lutte contre les incendies et intervention en cas d'incendie.
- Zones du stade (spécifiques à un événement de la FIFA/CAF).
- Dynamique et gestion des foules.
- Communications.
- Plans d'urgence pour les stades et rôle des stadiers en situation d'urgence.

Les superviseurs doivent recevoir une formation complémentaire qui leur permette de développer leurs aptitudes et leurs compétences, en particulier lorsqu'ils doivent faire face à des incidents imprévus.

Toute formation de stadier doit être conforme aux exigences obligatoires du pays d'accueil.



## 2. Sensibilisation et formation à la lutte contre les incendies

- Tous les stades doivent être dotés d'un équipement de lutte contre l'incendie adéquat. Lors de la fourniture de cet équipement, il convient de tenir compte des éléments suivants :
  - Le cas échéant, des dévidoirs de tuyaux devraient assurer une protection adéquate de toute la surface du plancher et être installés à un endroit approprié près des entrées, des sorties et des escaliers.
  - En l'absence de dévidoirs, il convient d'installer un nombre suffisant d'extincteurs portatifs pour assurer une couverture adéquate.
  - Des couvertures anti-feu et des extincteurs appropriés devraient être installés dans toutes les installations de restauration et tous les points de vente.
  - Les équipements portatifs de lutte contre l'incendie doivent être placés de manière à ne pas être vandalisés et à être facilement accessibles au personnel en cas de besoin.
  - Tous les équipements de lutte contre l'incendie doivent être régulièrement inspectés pour s'assurer qu'ils sont en parfait état de fonctionnement.
- Il incombe à l'organisateur de l'événement de veiller à ce que l'ensemble du personnel travaillant dans le stade soit conscient de la nécessité de se prémunir contre les incendies, y compris les incendies criminels.
- Le personnel doit être formé à la manière de réagir comme suit :
  - Donner l'alerte et informer immédiatement le VOC.
  - Sauver des vies et éviter que d'autres personnes ne soient blessées, sans pour autant devenir elles-mêmes des victimes.
  - S'il est possible de le faire en toute sécurité, tenter d'éteindre le feu et/ou d'empêcher qu'il ne s'étende.
  - Aider à l'évacuation en toute sécurité de la section/du stade/de la zone concernée.

## IDENTIFICATION DES STADIERS — UNIFORME ET CODE VESTIMENTAIRE

Tous les membres du personnel doivent se conformer aux exigences du code vestimentaire, sauf indication contraire liée à leur fonction.

- Les stadiers doivent porter des vêtements uniformes facilement identifiables en toutes circonstances.
- Ils devront au moins porter des chasubles ou des tabards appropriés à haute visibilité portant l'inscription « STEWARD », qui peuvent être vus de loin ou dans une foule.
- Les stadiers ne doivent pas porter d'uniformes de sponsors ou de marques, en conformité avec les directives de marketing de la CAF et/ou du tournoi.
- Il faut veiller à ce que les tabards portés par les stadiers au bord du terrain ne puissent pas être confondus avec les dossards de la CAF/du tournoi portés par les joueurs, les ramasseurs de balles, les officiels et d'autres personnes.
- Tous les stadiers doivent être accrédités de manière appropriée et cette accréditation doit être affichée à tout moment pendant leur service.



## LISTES DE CONTRÔLE DU STADIER AVANT L'ÉVÉNEMENT

### a. Déploiement et tâches

- J'ai assisté au briefing préalable au déploiement.
- Je comprends mes tâches et ce que l'on attend de moi.
- Je comprends le calendrier de mon déploiement.
- Je connais mon supérieur hiérarchique.
- Je connais la chaîne de communication et je sais comment contacter mon supérieur.
- Je dispose de l'équipement nécessaire à l'exercice de mes fonctions.
- J'ai vérifié que mon équipement fonctionne correctement.
- Je comprends les politiques et les procédures relatives à mes fonctions.
- Je sais comment remplir les rapports requis.
- J'assisterai à un débriefing à la fin de mon service.
- Je comprends les risques et les problèmes actuels et la manière dont ils peuvent influencer sur mes tâches.

### b. Je connais les emplacements suivants

- Centre des opérations du site.
- Les points d'accès aux transports publics les plus proches.
- Les entrées réservées aux délégations des équipes, aux officiels et aux VVIP.
- Les aires de stationnement pour les groupes de clients.
- Les points d'information les plus proches et les plans du stade.
- Le centre de billetterie du stade et les points de résolution des problèmes de billetterie (TRP).
- Les zones de stockage d'articles à usage restreint.
- Les zones d'activation des marques.
- Les zones de filtrage des piétons (PSA) pour tous les groupes de clients.
- La zone de filtrage des véhicules (VSA) et les parcs de recherche à distance (RSP).
- Le centre et la tribune des médias.
- Les zones VIP/VVIP et les zones d'accueil.
- Les alarmes incendie et les extincteurs.
- Les sorties et les itinéraires d'évacuation, ainsi que les points de rassemblement.
- Les toilettes publiques et les aires de repos.
- Les espaces de restauration et de vente de boissons.
- Les salles de prière.
- Le service d'intendance, la police.
- Les locaux pour les pompiers et les services médicaux.
- Les espaces réservés aux fumeurs à l'extérieur.

### c. Je sais identifier

- Actions interdites.
- Objets et symboles interdits et restreints.

### d. Je comprends les opérations suivantes



- Mes fonctions lors d'un incident ou d'une évacuation.
- Comment signaler un incident.
- Horaires des événements.
- Zones de stade.
- PSA et VSA.

## BRIEFING DES STADIERS

### 1. Quel est l'objectif d'un briefing ?

- Une séance d'information préalable à l'événement est organisée par un superviseur ou un chef d'équipe à l'intention du personnel affecté aux opérations.
- Ce briefing doit avoir lieu avant le début d'une opération.
- Lors du briefing, le personnel doit recevoir toutes les informations nécessaires à l'accomplissement de ses tâches de manière efficace, efficiente et professionnelle. Les stadiers doivent au moins :
  - Être informés de l'objectif de l'opération.
  - Être informés de tous les problèmes potentiels.
  - Disposer de renseignements et des acquis issus de déploiements antérieurs.
  - Être briefés sur le commandement et le contrôle, la chaîne de commandement et les protocoles radio.
  - Être informés des déploiements, des rôles et des tâches qui leur sont assignés.
  - Être également informés de l'existence d'éventuels spécialistes dans le domaine de la sécurité et de la sûreté.
  - Être informés des procédures et des mesures à prendre en cas d'incident.
  - Être conscients des attentes à leur égard en termes de professionnalisme.

### 2. Modèle de briefing

- Les modèles de briefing sont multiples ; l'un d'entre eux est le modèle **IIMARCH** :
  - **I : Information** — Horaires, détails de l'événement, taille de la foule et problèmes, historique des événements précédents
  - **I : Intention** — Les objectifs spécifiques doivent être clairement énoncés
  - **M : Méthode** — Séquence étape par étape pour s'assurer que l'intention générale est atteinte
  - **A : Administration** — Déroulement de l'événement, équipement utilisé, rafraîchissements, documentation
  - **R : Évaluation des Risques** — Brève présentation de l'Évaluation des risques. Souligner l'importance de l'évaluation dynamique des risques
  - **C : Communications** — Canaux radio, signaux d'appel, codes d'urgence, numéros de téléphone portable
  - **H : Respect des droits Humains** — Diversité et discrimination, Respect des droits humains, Personnes à mobilité réduite





## POST-ÉVÈNEMENT ET DÉBRIEFING

### 1. Quel est l'objectif d'un débriefing ?

- Discuter/examiner les problèmes/incidents quotidiens et la manière dont ils ont été gérés.
- Corriger les erreurs et identifier d'autres façons de traiter les incidents futurs.
- Contribuer à améliorer la manière dont des problèmes similaires seront traités à l'avenir.
- Encourager le développement des meilleures pratiques.
- Encourager l'auto-évaluation et la réflexion.
- L'occasion de prodiguer des encouragements et de promouvoir une solide éthique d'équipe.

### 2. Modèle de débriefing

- Incident/évènement
  - Que s'est-il passé ?
  - Pourquoi cela s'est-il produit ?
  - Comment nous sommes-nous comportés dans l'ensemble ?
  - Qu'avons-nous fait de bien ?
  - Qu'avons-nous fait de moins bien ?
  - Quels sont les points à améliorer ?
  - Que pouvons-nous apprendre pour l'avenir ?
  - Comment pouvons-nous apporter des changements pour améliorer les performances ?
  - Comment pouvons-nous appliquer les enseignements tirés pour l'avenir ?

### 3. Partager les pratiques exemplaires

- Partagez ce que vous avez appris avec vos collègues et transmettez les informations à l'organisation.

## SIGNALEMENT D'INCIDENTS

### 1. Généralités

Les signalements doivent être clairs, précis et contenir tous les détails pertinents.

Ils doivent comprendre :

- Que s'est-il passé ?
- Emplacement exact :
  - Niveau
  - Zone
  - Hall
  - Numéro de porte
  - Numéro de siège
- Qui a réagi ?



- Quelles sont les mesures prises ?
- La situation est-elle sous contrôle ou s'aggrave-t-elle ?
- Y a-t-il des victimes ?
- Détails des blessures connues.
- Quelle aide/quelles ressources sont nécessaires ?

## 2. Méthodes de signalement

- La radio personnelle (RP) est la principale méthode de transmission des informations. Tous les membres du personnel du jour du match munis d'une radio personnelle doivent suivre les protocoles de communication.
  - Radio personnelle.
  - Communication verbale.
  - Téléphone.

# UNE JOURNÉE DANS LA VIE D'UN STADIER

## 1. La veille du travail

- Vérifiez l'emplacement de votre lieu d'affectation.
- Vérifiez à nouveau vos horaires de travail.
- Obtenez les coordonnées exactes de vos chefs d'équipe.
- Assurez-vous que votre uniforme est complet et propre.
- Assurez-vous d'avoir tous les articles essentiels.
- Vérifiez à nouveau les moyens de transport pour vous rendre sur le lieu de travail.
- Dormez suffisamment.

## 2. Avant de rejoindre le lieu de travail

- N'oubliez pas votre carte de sécurité, votre accréditation, votre masque et vos gants (le cas échéant).
- N'oubliez pas les manuels et les médicaments prescrits.
- N'apportez pas d'objets de valeur ni d'articles non essentiels.
- Prévoyez suffisamment de temps pour vous rendre sur le lieu de l'événement.

## 3. Arrivée au travail

- Ne soyez pas en retard, arrivez suffisamment à l'avance.
- Veillez à vous identifier et à pointer comme il se doit.

## 4. Avant votre quart de travail

- Assistez au briefing au cours duquel votre superviseur vous donnera des informations sur :
  - Vos supérieurs hiérarchiques.
  - Le lieu où vous serez déployé.
  - Vos rôles et responsabilités.
  - Avec qui vous communiquerez.



- Comment vous communiquerez.
- La procédure de transmission et de résolution des problèmes.
- Les politiques et les procédures.
- Le signalement des opérations.
- Pause repas et rafraîchissement.

## 5. Au début de la période de travail :

- Effectuer des contrôles de l'équipement et remplacer tout équipement défectueux, le cas échéant.
- Effectuer une inspection de base de tous les domaines de responsabilité.
- Identifier l'emplacement de toutes les installations.
- Inspecter les postes de travail, les zones de stockage, la structure, les voies d'accès et de sortie des zones de travail à proximité.
- Évaluer les risques éventuels et les atténuer ou les signaler si nécessaire.
- Ignorer un danger peut s'avérer catastrophique et coûteux :
  - Signaler et résoudre le problème peut éliminer le risque.
  - Vous pouvez contribuer à éviter un accident, des blessures, des dommages et peut-être même un décès !
  
- Les dangers peuvent inclure (mais ne sont pas limités à) :
  - Risques de trébuchement.
  - Structures dangereuses.
  - Équipement endommagé.
  - Sorties bloquées.
  - Accumulation de déchets.
  - Équipement électrique défectueux.
  - Objets non surveillés.

## 6. Pendant la période de travail

- Appliquez à la lettre la formation que vous avez reçue.
- Prenez les pauses prescrites et revenez à l'heure.
- Travaillez en équipe.
- Faites toujours preuve d'un grand sens du service à la clientèle.
- Appréciez l'expérience de l'événement !
- Ne prenez aucune décision en votre nom.
- En cas de situation hors de votre champ d'action, adressez-vous toujours à votre chef d'équipe.

## 7. À la fin de votre période de travail

- Votre superviseur vous informera de la fin de votre service.
- Débriefez avec votre superviseur et votre équipe.
- Reposez-vous suffisamment, mangez bien et assurez-vous d'être prêt pour la prochaine période de travail.
- Profitez de votre temps libre.



Si elles sont fournies, utiliser les listes de contrôle de démarrage et de clôture au début et à la fin de la période de travail.

## PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

- Traitez toujours les autres comme vous souhaiteriez être traité vous-même, avec dignité et respect.
- Écoutez la personne et soyez honnête avec elle.
- Soyez chaleureux et détendu.

### a. Proposer son aide — Utilisateurs de fauteuils roulants et personnes à mobilité réduite

- Ne poussez pas ou ne touchez pas une personne en fauteuil roulant ou une personne à mobilité réduite sans son autorisation.
- Ne touchez pas et ne déplacez pas les aides à la marche telles que les béquilles, les cannes ou les cadres de marche sans l'autorisation de leur propriétaire.
- Ne vous appuyez pas sur un fauteuil roulant ou tout autre dispositif d'assistance.
- Ne présumez pas qu'une personne veut être poussée, demandez-lui d'abord.
- Offrez votre aide, mais n'insistez pas et ne vous offusquez pas si votre offre n'est pas acceptée.

### b. Proposer son aide — Personnes aveugles ou malvoyantes

- Présentez-vous toujours.
- Veillez à ce que la personne soit toujours accompagnée par quelqu'un.
- Adressez-vous directement à la personne, et non par l'intermédiaire d'un accompagnateur.
- Proposez-lui de lire des informations, le cas échéant.
- Si l'on vous demande de guider la personne, tendez-lui le bras pour qu'elle puisse saisir votre coude et avancer à un rythme normal.
  - Ne prenez pas le bras de la personne et ne la conduisez pas par le coude.
- Une fois la destination atteinte, dites à la personne où elle se trouve, où se trouvent les toilettes accessibles les plus proches et comment contacter le personnel en cas d'urgence.
- Expliquez où se trouve exactement le siège de la personne ou dirigez sa main sur le dossier ou l'accoudoir du siège (avec sa permission).

### c. Proposer son aide — Personnes sourdes ou malentendantes

- Gain the persons attention before starting a conversation.
- Look directly at the individual, face the light, speak clearly in a normal tone of voice.
- If necessary, offer to write required information.
- If the individual uses a sign language interpreter, speak directly to the person not the interpreter.
- Use maps if available when pointing out directions.



#### **d. Proposer son aide — Personnes avec des troubles de la parole et du langage**

- Soyez patient et respectueux, la personne peut prendre plus de temps pour communiquer avec vous.
- Soyez indulgent, n'interrompez pas la personne et ne terminez pas sa phrase.
- Posez une question à la fois, en donnant à la personne le temps de répondre avant de passer à autre chose.
- Il est recommandé d'utiliser le langage corporel pour communiquer.

#### **e. Proposer son aide - Personnes souffrant de troubles intellectuels ou de difficultés d'apprentissage**

- Restez simple, utilisez des phrases courtes et terminez un sujet avant de passer à autre chose.
- Si vous ne comprenez pas quelque chose, ne faites pas semblant de comprendre.
  - Demandez à la personne de répéter ce qu'elle a dit, puis répétez-la à son tour.
- Assurez-vous d'avoir été bien compris.
- Si nécessaire, utilisez des images ou d'autres moyens visuels.

## **MESURES DE SÉCURITÉ**

### **A. Brèche dans le périmètre**

Suivez ces instructions étape par étape dans les cas suivants.

#### **1. Prévenir une brèche dans le périmètre**

- Veiller à ce que tout le personnel soit informé et comprenne son rôle et ses responsabilités.
- Veiller à ce que le rôle soit assumé avec diligence et sans exception.
- S'assurer que les mesures techniques, physiques et opérationnelles fonctionnent à l'unisson et se soutiennent mutuellement.
- Veiller à ce que les protocoles de contrôle d'accès soient appliqués de manière efficace et efficiente.
- Effectuer des tests et des exercices dans le cadre d'un plan d'assurance opérationnel.

#### **2. Identifier une brèche dans le périmètre**

- Une personne ne possède pas la bonne accréditation pour la zone.
- Véhicules non autorisés dans une zone spécifique.
- La personne ne possède pas d'accréditation.
- La personne possède une fausse accréditation.
- Clôture endommagée.
- Activation de la détection d'intrusion dans le périmètre (PID).
- La foule se précipite dans une zone.



- Témoin d'une intrusion.

### 3. Mesures immédiates en cas de brèche dans le périmètre

- Signalez immédiatement l'incident par radio personnelle au VOC/superviseur en donnant une description et des détails complets.
- Attendez les instructions de votre superviseur d'équipe ou du VOC.
- Restez sur le lieu de la brèche dans le périmètre afin d'empêcher d'autres intrusions.
- Si vous ne pouvez pas empêcher les brèches de se produire, prenez autant de notes que possible afin de les partager dans le cadre de l'enquête.
- N'agissez pas seul.
- Ne vous mettez jamais vous-même ou d'autres personnes en situation de danger.

## B. Incident médical

### a. Comportement/Attitude à avoir

- Restez calme, si nécessaire, éloignez-vous de tout danger imminent, ne provoquez pas de panique.
- Si vous pouvez le faire en toute sécurité et si vous avez reçu une formation appropriée, commencez à prodiguer les premiers soins.
- Si la personne peut marcher, escortez-la jusqu'au poste médical le plus proche.
- Si la personne ne peut pas se déplacer, contactez le superviseur/le VOC, en identifiant clairement le lieu et en donnant tous les détails de l'incident.
- Si possible, obtenez autant d'informations que possible : nom, médicaments, état de santé, etc.
- Restez avec la victime jusqu'à l'arrivée de l'équipe médicale et suivez ses instructions.
- Protégez la personne et préservez sa dignité/son intimité.
- Remplissez le rapport d'incident conformément à la politique.
- **Ne vous mettez jamais vous-même ou d'autres personnes en situation de danger.**

### b. Premiers secours

- Les soins de première urgence sont l'aide initiale ou immédiate apportée à une personne blessée ou malade, avant l'arrivée d'une ambulance, d'un médecin ou d'une autre personne dûment qualifiée.
- Ce qu'il faut savoir :
  - La politique du site en matière de premiers secours.
  - Ce que l'on attend de vous en cas d'urgence médicale.
  - Qui sont les secouristes désignés sur le site et comment les contacter ?
  - Où se trouvent le poste et l'équipement de premiers secours les plus proches ?



## C. Situation d'incendie

La découverte ou la détection d'un incendie ou d'une source de fumée dans le lieu de spectacle doit être immédiatement transmise au VOC pour qu'il l'évalue et prenne les mesures qui s'imposent. Voici quelques lignes directrices qui peuvent aider un stadier à faire face à une situation d'incendie :

### 1) Mesures immédiates

- Donnez l'alerte conformément à la politique.
- Informez immédiatement votre superviseur et/ou le VOC.
- Restez calme et communiquez efficacement en donnant tous les détails sur le lieu et la situation.
- Dans la mesure du possible, éloignez-vous et éloignez toute autre personne du feu et de la fumée.
- Aidez et guidez les spectateurs à évacuer le stade vers la zone de rassemblement d'urgence désignée.
- Aidez les personnes qui quittent le stade en leur donnant des instructions claires et aidez les personnes vulnérables.
- Prévenez les autres personnes se trouvant à proximité.
- Dégagez les allées et les passages dans votre zone.
- **Ne vous mettez jamais vous-même ou d'autres personnes en situation de danger.**

### 2) Recommandations

La terminologie utilisée lors des matches doit être appropriée afin d'éviter la peur ou la panique parmi les spectateurs qui pourraient entendre un message d'urgence, c'est-à-dire des mots codés compris par l'ensemble du personnel. Évitez de provoquer une panique inutile et restez calme lorsque vous donnez des instructions.

- **Sachez TOUJOURS où se trouve le point de rassemblement le plus proche.**
- Si cela ne présente aucun danger, éteignez le feu à l'aide du matériel fourni.
- S'il n'est pas possible de le faire, évacuer les personnes de la zone par l'issue la plus sûre.
- Comprendre son rôle une fois la zone évacuée.
- **Ne vous mettez jamais vous-même ou d'autres personnes en situation de danger.**

**N. B.** Le VOC enverra immédiatement les ressources appropriées sur les lieux afin d'évaluer et de prendre les mesures qui s'imposent.

### 3) Types d'extincteurs

- Il existe cinq (5) types d'extincteurs :
  - Eau
  - Mousse



- Poudre sèche
- CO2
- Produit chimique humide
- Il existe six (6) catégories d'incendie :
  - **Matières organiques (classe A)**
    - Ce type d'incendie touche des matériaux en combustion libre, des matériaux organiques tels que le papier, le bois, les tissus et autres textiles, ainsi que les matières plastiques.
    - Pour cette catégorie d'incendie, il convient d'utiliser :
      - Eau
      - Mousse
      - Poudre sèche
      - Produits chimiques humides
    - Les extincteurs à CO2 ne doivent pas être utilisés.
  - **Liquides inflammables (à l'exception de l'huile de cuisson) (classe B)**
    - Ces incendies impliquent des liquides et des solides inflammables, tels que le diesel, l'essence et les huiles (mais pas les huiles de cuisson), ainsi que des combustibles solides tels que la cire.
    - Pour cette catégorie d'incendie, il convient d'utiliser :
      - Mousse
      - Poudre sèche
      - CO2
    - Les extincteurs à eau et à produits chimiques humides ne doivent pas être utilisés.
  - **Gaz inflammables (classe C)**
    - Les incendies impliquant des gaz inflammables, tels que le propane, le butane et le méthane.
    - Pour cette catégorie d'incendie, vous ne devez utiliser qu'un extincteur à poudre sèche.
    - Les extincteurs à eau, à mousse, à CO2 et à produits chimiques humides sont à éviter.
  - **Métaux inflammables (classe D)**
    - Les incendies impliquent des métaux inflammables tels que le sodium, le potassium et le magnésium.
    - Pour cette catégorie d'incendie, vous ne devez utiliser qu'un extincteur à poudre sèche.
    - Les extincteurs à eau, à mousse, à CO2 et à produits chimiques humides sont à éviter.
  - **Matériel électrique (classe E)**
    - Les incendies touchant le matériel électrique concernent des équipements électriques tels que des commutateurs ou des ordinateurs.
    - Pour cette catégorie d'incendie, vous ne devez utiliser que des extincteurs à poudre sèche et à CO2.
    - Les extincteurs à eau, à mousse et à produits chimiques humides sont à éviter.
  - **Huiles de cuisson (classe F)**
    - Les incendies sont spécifiques aux huiles et graisses de cuisson.





- Pour cette catégorie d'incendie, vous ne devez utiliser qu'un extincteur chimique humide.
- Les extincteurs à eau, à mousse, à poudre sèche et à CO<sub>2</sub> sont à éviter.

TYPE	Organic Materials	Flammable Liquids	Flammable Gases	Flammable Metals	Electrical Equipment	Cooking Oils
Water	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Foam	✓	✓	✗	✗	✗	✗
Dry Powder	✓	✓	✓	✓	✓	✗
CO <sub>2</sub>	✗	✓	✗	✗	✓	✗
Wet Chemical	✓	✗	✗	✗	✗	✓

## D. Conflit avec un spectateur

- Essayez de résoudre le problème dans le cadre de vos pouvoirs et de votre autorité.
- Sollicitez l'assistance du VOC en cas de problèmes de sécurité.
  - Si nécessaire, éloignez-vous et observez à une distance de sécurité.
- Restez respectueux, poli, courtois et communiquez clairement.
- Restez réservé dans votre langage corporel.
- Ne faites pas de suppositions et ne jugez pas.
- Poser des questions de clarification si nécessaire.
- Éloignez-vous (dans la mesure du possible) des endroits bondés pour discuter et résoudre le problème.
- Remplissez le rapport d'incident conformément à la politique.
- **Ne vous mettez jamais vous-même ou d'autres personnes en situation de danger.**

## E. Conflits violents

- Signalez immédiatement le lieu et les détails connus au VOC et suivez ses instructions.
- En cas de danger évident pour vous-même, surveillez et signalez continuellement l'incident à une distance sûre.
- Si vous êtes en mesure de le faire en toute sécurité, éloignez les autres personnes de la scène.
- Remplissez le rapport d'incident conformément à la politique.
- **Ne vous mettez jamais vous-même ou d'autres personnes en situation de danger.**

## F. Personne en état d'ébriété

En présence de personnes soupçonnées d'être en état d'ébriété, posez les questions suivantes :

- Êtes-vous malade ou blessé ?



- Pouvez-vous vous tenir debout ?
- Pouvez-vous marcher seul ?
- Isolez la personne loin des autres spectateurs.
- Protégez la personne et préservez sa dignité/son intimité.
- Si la personne peut marcher seule ou avec l'aide d'autres personnes, demandez-lui de quitter la zone.
- Si elle ne peut pas marcher ou si vous soupçonnez une maladie plutôt qu'une intoxication, adressez-vous aux services médicaux.
- Si l'évaluation initiale indique que la personne doit être orientée vers les services médicaux, demandez de l'aide par l'intermédiaire du VOC.
- À leur arrivée, les services médicaux prendront la situation en main. Agissez en fonction de leurs directives.
- N'oubliez pas qu'un malaise peut souvent être confondu avec un état d'ébriété.
- Remplissez le rapport d'incident conformément à la politique.
- **Ne vous mettez jamais vous-même ou d'autres personnes en situation de danger.**

## G. Évacuation

En cas d'évacuation totale ou partielle hors du stade ou dans un lieu relativement sûr à l'intérieur du stade :

- La décision d'évacuer sera prise par le VOC.
- Assurez-vous que les portes sous votre responsabilité sont déverrouillées et dégagées de tout obstacle.
- Ouvrez les portes avant l'arrivée des spectateurs.
- Commencez l'évacuation lorsqu'on vous le demande et suivez les instructions.
- Gardez le silence radio, sauf pour les questions relatives à l'évacuation ou à l'incident.
- Assistez et conduisez les spectateurs jusqu'à la sortie sûre la plus proche.
- Orientez les personnes vers le point de rassemblement.
- Assistez les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite.
- Effectuez un dernier balayage pour vous assurer que la zone est dégagée.
- Signalez à votre supérieur que votre zone est dégagée et suivez ses instructions.

## H. Problème lié au contrôle des foules

- Communiquez le plus rapidement possible l'emplacement et la description au superviseur de l'équipe/au VOC.
- Suivez les instructions du VOC.
- Continuez à surveiller la situation et signalez-la si vous pouvez le faire en toute sécurité.
- Si nécessaire, rassurez les spectateurs en leur disant que la situation a été signalée et qu'elle est surveillée.
- Au besoin, sollicitez l'aide d'autres collègues.
- **Ne vous mettez jamais vous-même ou d'autres personnes en situation de danger.**

## I. Accès non autorisé



- Approchez la/les personne(s) et demandez à voir le billet/l'accréditation/le laissez-passer.
- Si le billet/l'accréditation/le laissez-passer est valide, dirigez la personne vers la zone requise.
- Si le billet/l'accréditation/le laissez-passer n'est pas valable, dirigez la personne vers le centre d'accréditation ou le point de retrait des billets pour obtenir de l'aide.
- Si la personne refuse de montrer son billet, son accréditation ou son laissez-passer, signalez-le au superviseur/au VOC et suivez ses instructions.
- Si possible, gardez la personne avec vous, surveillez son comportement et expliquez-lui que le problème sera bientôt résolu.
- Si ce n'est pas possible et si cela ne présente aucun danger, surveillez les mouvements de la personne.
- Demandez l'aide de la police si nécessaire.
- Remplissez le rapport d'incident conformément à la politique.
- **Ne vous mettez jamais vous-même ou d'autres personnes en situation de danger.**

## J. Incident terroriste

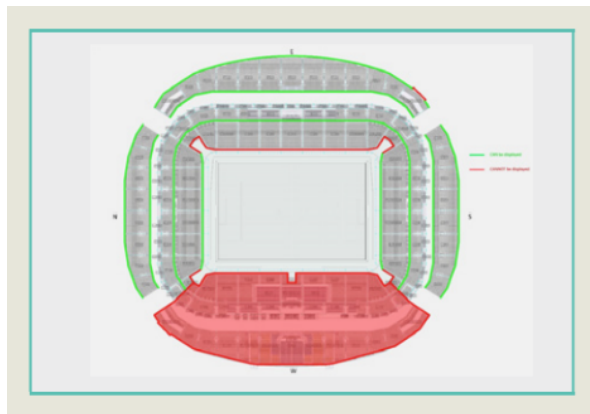
- **Mesures préventives**
  - Restez toujours vigilant.
  - Si vous voyez ou entendez quelque chose qui pourrait être lié au terrorisme, suivez votre instinct et signalez-le immédiatement au VOC. Votre initiative pourrait sauver des vies.
- **Incident terroriste en cours à proximité**
  - Identifiez l'itinéraire le plus sûr pour s'éloigner du danger et guidez le public pour qu'il s'éloigne rapidement et calmement.
  - S'il n'est pas possible de s'éloigner en toute sécurité, trouvez un endroit sûr où vous cacher.
  - Soyez attentif à vos sorties, éloignez-vous des portes.
  - Essayez de ne pas vous faire piéger.
  - Restez calme, essayez de calmer le public et de le faire taire, mettez tous les téléphones sur vibreur.
  - Lorsque vous pouvez le faire en toute sécurité, communiquez avec le VOC en indiquant l'emplacement, la direction des suspects, les descriptions et toute autre information dont vous disposez.
- **Un incident terroriste s'est produit, par exemple l'explosion d'une bombe :**
  - Suivez les instructions du VOC/superviseur.
  - Si l'on vous demande de diriger les gens pour qu'ils quittent les lieux, assurez-vous de connaître les points d'évacuation et orientez le public vers ces points en donnant des instructions claires et calmes, d'une manière calme et assurée.

## DRAPEAUX ET BANDEROLES

### a. Zones de restriction

Veillez à ce que les règles suivantes soient respectées dans les tribunes :

- Interdiction d'utiliser la zone/mur située.....
- Interdiction de couvrir la signalisation à l'intérieur et autour des vomitoires.
- Interdiction de couvrir les caméras de télévision en circuit fermé.
- Interdiction dans les zones où la banderole peut perturber les opérations des diffuseurs sur les plates-formes/positions des caméras.
- Les drapeaux et les bannières ne sont autorisés que dans les zones générales réservées aux spectateurs, comme indiqué en vert ci-dessous.
- Les drapeaux et les banderoles ne sont pas autorisés dans les zones réservées aux médias et aux VIP, comme indiqué en rouge ci-dessous.



## **b. Drapeaux et banderoles autorisés**

- États, régions, municipalités, villes, associations de football, confédérations de football, clubs de football et autres équipes sportives reconnus.
- Groupe de supporters et/ou association de supporters.
- Avoir des dimensions maximales de 2,0 m x 1,5 m.
- Avoir des poteaux en plastique souple et des poteaux « en deux parties » d'une longueur maximale de 1 mètre et d'un diamètre maximal de 1 cm.
- être fabriqués à partir d'un matériau classé comme présentant un « faible risque d'incendie ».

## **f. Drapeaux et banderoles non autorisés**

- Politique, offensant et/ou de nature discriminatoire.
- Ceux qui affichent du matériel publicitaire, promotionnel ou commercial (à l'exception des partenaires officiels).

## **g. Confirmer l'approbation des drapeaux et des banderoles**

Pour obtenir de l'aide dans l'approbation des drapeaux/bannières/affiches, il convient de prendre les mesures suivantes :

- Si nécessaire, sollicitez l'aide du VOC et du coordinateur général de la CAF.



- Prenez une photo et envoyez-la, accompagnée de la déclaration du propriétaire, au Groupe de discussion approuvé.
- Montrez à la caméra CCTV prédéfinie et demandez une évaluation de la part du VOC.
- Informez toujours l'Officier de Sécurité et de Sûreté de la CAF.
- Attendez les instructions des officiels de la CAF.

#### **h. Mesures à prendre si le drapeau ou la banderole n'est pas approuvé(e)**

Si le drapeau, la banderole ou l'affiche n'est pas approuvé, il convient de prendre les mesures suivantes :

- Informez le propriétaire qu'il doit soit le jeter dans le conteneur à déchets, soit le diriger vers la zone de stockage d'articles à usage restreint la plus proche.
- En cas de dépôt dans la zone de stockage, délivrer le laissez-passer approprié et sortir/revenir par le point de sortie prévu à cet effet.
- Informez toujours l'Officier de Sécurité et de Sûreté de la CAF.

## **PROTECTION DE LA MARQUE**

- L'objectif de la protection de la marque est de protéger les droits exclusifs de la CAF et des sponsors de l'événement.
- Les marques non sponsorisées ne doivent pas être exposées dans les stades ou dans leurs environs.
- Une équipe de protection des droits de la marque doit empêcher l'introduction dans les stades d'articles de marketing non autorisés provenant d'entreprises non sponsorisées.
- Les spectateurs seront contrôlés à l'entrée des stades pour vérifier qu'ils n'ont pas d'articles de marketing interdits.
- S'ils sont trouvés, les objets doivent être laissés à l'extérieur du stade ou, si possible, la marque doit être recouverte.
- Les drapeaux ou les banderoles portant un logo ou un identifiant de marque bien visible ne sont pas autorisés.
- De grandes quantités d'articles de la même marque (éventuellement distribués gratuitement aux supporters à l'extérieur du stade). Les articles portant une marque ou un logo commercial important ne sont pas autorisés.
- En cas de doute, adressez-vous à un superviseur/VOC ou à l'équipe de protection de la marque.

## **PROCÉDURES RELATIVES AUX OBJETS PERDUS OU RETROUVÉS**

### **1. Objets perdus**

- Toute personne signalant la perte d'un objet doit être dirigée vers un point d'information des spectateurs.
- Toute personne trouvant un objet doit être dirigée vers un point d'information pour les spectateurs.
- Les laissez-passer d'accréditation perdus ou trouvés doivent être signalés au bureau d'accréditation.



## 2. Personnes disparues ou retrouvées

- **Définitions :**
  - Les enfants sont les personnes âgées de moins de 16 ans.
  - Une personne vulnérable est une personne qui n'est pas en mesure d'assurer sa propre sécurité et son propre bien-être.
- **Mesures en cas de disparition**
  - En cas de disparition d'un enfant ou d'une personne vulnérable, établir une description complète de l'enfant ou de la personne, notamment :
    - Où il a été vu pour la dernière fois.
    - Quand il a été vu pour la dernière fois.
    - Nom.
    - Âge.
    - Sexe.
    - Couleur.
    - Taille.
    - Vêtements.
    - Type de vulnérabilité
    - Besoins particuliers.
  - Si possible, faites en sorte que la personne qui a fait le signalement reste avec vous.
  - Prévenez le superviseur/VOC et suivez les instructions.
  - Surveillez les sorties et observez la zone de travail.
- **Mesures en cas de personnes retrouvées**
  - En cas de découverte d'un enfant ou d'une personne vulnérable, prendre les mesures suivantes :
    - Informez le superviseur/le VOC et suivez ses instructions.
    - Assurez-vous d'être accompagné par un collègue du même sexe que la personne trouvée.
    - Veillez à ce que la personne soit en sécurité, calme et correctement prise en charge.
    - Avant de remettre la personne à un adulte qui s'en occupe, vous devez vous assurer qu'il s'agit bien de la personne qui s'en occupe légalement.
    - Si l'aidant légal ne peut être identifié, prenez des mesures conformément aux politiques et procédures.

## OBJETS INTERDITS

### 1. Généralités

- Pour que les stades soient un lieu sûr et confortable pour tous, des restrictions ont été mises en place quant à ce qui peut être apporté dans le stade.
- Toutes les personnes entrant dans un stade sont tenues de respecter le code de conduite ainsi que les règles et prescriptions applicables aux stades.
- Si une personne soumise à la procédure de fouille et de contrôle est en possession d'un objet interdit, elle doit le rendre, faute de quoi elle ne sera pas autorisée à entrer dans le stade.



- Aucun objet interdit ne sera autorisé à pénétrer dans le périmètre sécurisé du stade.
- Il est conseillé aux spectateurs de n'apporter que les objets essentiels.

Vous trouverez la liste complète des objets interdits et d'autres détails dans le code de conduite dans les stades, qui décrit les règles et prescriptions applicables à chaque stade en matière de comportement et d'objets interdits.

Les objets suivants sont strictement interdits à tout moment dans le Stade (sauf autorisation explicite des Organismes de l'Événement, notamment pour les Personnes Accréditées agissant conformément aux termes et conditions de leur Accréditation) :

## 2. Objets dangereux

- Armes à feu et armes de toute nature (y compris pour l'autodéfense), munitions ou composants d'une arme à feu, répliques/imitations d'armes à feu ou tout objet capable de tirer un projectile.
- Les explosifs, les engins ou matières explosifs, les détonateurs et les objets contenant ou dissimulant de tels objets interdits.
- Tout instrument ou objet offensif pouvant être utilisé comme arme, instrument ou projectile pour couper, pousser, poignarder, frapper, blesser ou causer d'autres dommages, ou tout objet qui, de l'avis des organisateurs de l'événement, pourrait mettre en danger, compromettre ou interférer d'une autre manière avec la sécurité d'une personne ou la sécurité dans le stade.
- Les outils de travail, de construction et de bricolage de toute nature.
- Les équipements de protection corporelle (sauf sur présentation d'une ordonnance médicale), y compris les gilets pare-balles et les articles utilisés dans les arts martiaux ou les sports extrêmes.
- Les casques et autres moyens de déguisement ou articles spécifiquement conçus pour dissimuler l'identité d'une personne, à l'exception des couvre-chefs religieux, culturels ou nationaux, des masques médicaux et des écrans faciaux.
  - Tout couvre-visage autorisé doit être retiré à la demande des organisateurs de l'événement (par exemple, à des fins d'accès et de contrôle de sécurité).
- Les matériaux, articles ou objets (y compris les articles fabriqués par l'utilisateur lui-même) dont l'utilisation peut entraîner un dégagement de fumée, de chaleur et/ou de flammes, y compris les feux d'artifice, les fusées éclairantes, les pièces pyrotechniques, les bombes fumigènes et autres articles émettant de la fumée, les gaz comprimés et liquéfiés, les solides combustibles, les substances toxiques, nocives ou piquantes, les substances oxydantes et les peroxydes organiques.
- Les substances dangereuses, y compris les poudres, les pâtes, les produits chimiques, les irritants, les matières toxiques, radioactives, caustiques ou corrosives et les bonbonnes de gaz.
- Les peintures en aérosol, les bombes de peinture, les substances corrosives et inflammables, les peintures ou les récipients contenant des substances nocives pour la santé/le bien-être ou hautement inflammables.
- Les contenants d'aérosols, les boîtes de conserve, les bidons, les thermos et les flacons en verre ou en métal, ainsi que tout autre contenant de quelque nature que ce soit en métal ou en verre (ou une combinaison des deux) ou dont la conception est cassable.





- Les bouteilles, les bouteilles jetables, les gobelets, les bocaux, les boîtes de conserve ou toute autre forme de récipient fermable, fermé ou recouvert d'un capuchon.
  - Les bouteilles d'eau en plastique vides et rechargeables sans marque, fabriquées et distribuées en tant que telles (c'est-à-dire à l'exclusion des bouteilles en PET jetables), d'une capacité maximale de 1 litre, qui peuvent être remplies aux points d'eau du stade, sont autorisées.
- Les équipements sportifs (à l'exception des vêtements) tels que les ballons gonflables, quelle que soit leur taille, et les frisbees.
- Autres articles gonflés ou gonflables, tels que ballons de plage, ballons de baudruche ou tout type de jouets gonflés.
- Les bicyclettes (y compris les bicyclettes pliantes), les patins à roulettes, les planches à roulettes ou autres types de patins ou similaires, les trottinettes et les trottinettes électriques.
  - Les poussettes sont autorisées à l'intérieur du périmètre de sécurité du stade, sous réserve de la disponibilité d'installations de stockage dédiées.
- Les objets encombrants tels que les échelles, les marches, les bancs, les chaises pliantes, les boîtes, les conteneurs en carton, les grands sacs, les sacs à dos, les valises et les sacs de sport, ainsi que les sacs qui ne sont pas flexibles ou souples (tels que les glacières) et qui ne peuvent pas être placés sous un siège.
  - On entend par « encombrant » tout objet dont les dimensions sont supérieures à 30 cm x 40 cm sur deux côtés.
  - Un seul sac autorisé (ne dépassant pas les dimensions ci-dessus) est autorisé par détenteur de billet, à l'exception de ceux destinés à l'alimentation des bébés ou si une justification adéquate est fournie (par exemple, pour des raisons médicales).
  - Pour des raisons de sécurité, les poussettes et les landaus ne sont pas autorisés à pénétrer dans les zones où les spectateurs sont assis ou debout. Les poussettes et les landaus doivent être recouverts.
- Des quantités importantes de carton, de papier ou de rouleaux de papier.
- Toute quantité de matières pulvérulentes, de farine ou de substances similaires.
  - Les petits éléments de maquillage, tels que les poudres compactes, les ombres, les fards à joues, les rouges à lèvres, les gloss et autres sont autorisés.
- Tout type d'animal, à l'exception des chiens d'assistance ou tel que défini par les organismes compétents.
  - Les chiens d'assistance ne peuvent être autorisés que lorsque la législation locale le prévoit.

### 3. Aliments/Liquides/Consommables

- À l'exception des désinfectants pour les mains, d'une contenance maximale de 100 ml, tout liquide contenant de l'alcool, y compris les boissons alcoolisées, sauf s'il est acheté et consommé dans les zones désignées du stade et dans le strict respect de toute consommation d'alcool supplémentaire, des conditions de licence et des règles de service responsable de l'alcool (RSA) imposées par les organisateurs de l'événement et/ou la législation et la réglementation locales.
- Tout autre liquide (y compris les boissons), sauf s'il est acquis à l'intérieur du stade, à l'exception du lait pour bébé ou si une justification adéquate est fournie (par exemple, pour des raisons médicales), mais uniquement s'il est présenté en présence de la personne à laquelle il est destiné.





- Tous les liquides autorisés doivent être contenus dans des récipients qui ne sont pas en verre, en métal ou en tout autre matériau cassable, ou qui ne sont pas contraires au Code de Conduite dans les Stades.
- Les détenteurs de billets et les personnes accréditées doivent savoir que les objets seront inspectés et éliminés à la discrétion des organisateurs de l'événement.
- Toute denrée alimentaire produite ou emballée à des fins commerciales et tout produit à emporter, sauf s'ils sont achetés à l'intérieur du stade ou si une justification adéquate est fournie (par exemple, pour des raisons médicales) ou pour les bébés ou les jeunes enfants.
  - De petites quantités de produits alimentaires non commercialisés/emballés destinés à la consommation personnelle sont autorisées.
  - Toute denrée alimentaire autorisée doit être emballée dans des récipients qui ne sont pas en verre, en métal ou en tout autre matériau cassable, ou qui ne sont pas contraires au Code de conduite dans les stades.
  - Les détenteurs de billets et les personnes accréditées doivent savoir que les articles seront inspectés et éliminés à la discrétion des organisateurs de l'événement.
  - Les drogues illicites, les narcotiques ou les stimulants de toute nature, à l'exception des substances nécessaires pour des raisons médicales.

#### **4. Drapeaux et articles politiques/offensants/commerciaux**

- Tout matériel, y compris, mais sans s'y limiter, les banderoles, drapeaux, prospectus, vêtements et autres accessoires, de nature politique, offensante et/ou discriminatoire, contenant des mots, des symboles ou tout autre attribut visant à une discrimination de quelque nature que ce soit à l'encontre d'un pays, d'une personne privée ou d'un groupe en raison de la race, de la couleur de peau, de l'origine ethnique, nationale ou sociale, du sexe, d'un handicap, de la langue, de la religion, de l'opinion politique ou de toute autre opinion, de la naissance, de la richesse ou de tout autre statut, de l'orientation sexuelle ou de tout autre motif.
- Tout matériel, y compris, mais sans s'y limiter, les banderoles, les drapeaux, les prospectus, les vêtements, les couleurs, les insignes et autres accessoires, qui identifient un gang ou d'autres groupes tels que désignés par les autorités policières compétentes.
- Les drapeaux, banderoles et affiches, à l'exception de ceux qui ne dépassent pas 2 mètres x 1 mètre, ou à moins que les organisateurs de l'événement n'aient donné leur accord préalable par écrit, à condition que ces drapeaux, banderoles ou affiches soient faits d'un matériau ininflammable et qu'ils ne soient pas interdits d'une autre manière en vertu du code de conduite dans les stades.
  - Tous ces objets doivent être présentés à l'entrée du stade pour être inspectés par les organisateurs de l'événement.
- Les mâts de drapeau ou de bannière de tout type, à l'exception des mâts flexibles ou des mâts doubles en plastique ininflammable qui ne dépassent pas 1 mètre de long et 1 centimètre de diamètre et qui ne sont pas considérés comme présentant un risque pour la sécurité par les organisateurs de l'événement.
- Tout objet, vêtement ou autre matériel promotionnel ou commercial, y compris, mais sans s'y limiter, les bannières, drapeaux, enseignes, symboles, prospectus, journaux, marchandises ou programmes, ou tout type d'objet, d'article, de matériel ou de vêtement qui, de l'avis des organisateurs de l'événement, sont de nature promotionnelle ou commerciale ou que les organisateurs de l'événement considèrent raisonnablement comme



étant destinés à être distribués, colportés, vendus, exposés à la vente ou affichés à des fins de marketing, promotionnelles ou commerciales.

## 5. Articles électroniques, musicaux et de télécommunication

- Les dispositifs de brouillage des fréquences radio, les dispositifs radioélectroniques ou à haute fréquence, ou tout autre dispositif susceptible d'entraîner une interruption ou une défaillance de la radiodiffusion, de la technologie de l'information ou de la technologie dans le stade.
- Les appareils de transmission radio, sauf accord préalable et écrit des organisateurs de l'événement.
  - Les téléphones portables, les tablettes, la technologie portable ou les dispositifs similaires connectés aux réseaux de téléphonie mobile disponibles dans le commerce sont autorisés.
- Tout instrument de musique (mécanique ou manuel), sauf s'il est présenté avec l'autorisation écrite préalable des organisateurs de l'événement.
  - L'Organisateur de l'événement approprié peut demander à un Détenteur de billets de cesser d'utiliser un instrument de musique si le son émis par l'instrument en question perturbe le déroulement de l'événement ou empêche d'autres Détenteurs de billets de profiter de l'événement.
  - Les instruments de musique autorisés ne doivent jamais bloquer, obstruer ou restreindre de quelque manière que ce soit les passages, les passerelles, les escaliers, les entrées, les sorties ou les autres zones d'accès ;
- Les appareils électroniques, mécaniques ou manuels qui produisent du bruit ou d'autres sons excessivement forts, tels que les vuvuzelas, les mégaphones, les sifflets, les haut-parleurs, etc.
  - Les appareils de chauffage pour tambours sont également interdits.
  - Les Organismes de l'événement peuvent demander aux détenteurs de billets de cesser d'utiliser les appareils autorisés à l'intérieur du stade si le son émis par l'appareil en question perturbe le déroulement de l'événement ou empêche les autres détenteurs de billets de profiter de l'événement.
- Les objets émettant des rayons laser, des lumières stroboscopiques, des pointeurs laser ou des dispositifs similaires émettant de la lumière.
- Tout type d'équipement de télévision et/ou de télécommunication (y compris les caméras vidéo professionnelles) ou tout autre équipement professionnel capable d'enregistrer du son et de la vidéo.
  - Pour éviter toute ambiguïté, les smartphones personnels, les tablettes et les appareils photo dotés d'un objectif fixe ou amovible d'une longueur réelle inférieure à 10 cm sont autorisés.).
- Disposer de plus d'un jeu de piles ou d'unités rechargeables supplémentaires pour tout appareil autorisé par le Code de conduite dans les stades.
  - Un seul power bank de toute taille est autorisé par personne.
- Tous les types de supports pour l'équipement photo et vidéo, tels que les trépieds, les monopodes et les bâtons « selfie ».
- Les drones ou tout appareil pouvant être télécommandé, y compris les avions-jouets, les voitures-jouets, les hélicoptères-jouets, les ballons dirigeables et les télécommandes de ces appareils.



## 6. Objets interdits identifiés (action non policière)

Lorsqu'un objet interdit est identifié et qu'il ne nécessite pas d'intervention de la police :

- Si l'objet est identifié dans une VSA/PSA, la personne doit être invitée à déposer les objets interdits dans la zone de stockage des objets interdits.
- Si un objet interdit est identifié dans le stade, la personne doit être informée que l'objet est interdit et escortée jusqu'à la zone de stockage des objets interdits.
- Si une dérogation a été approuvée, elle doit être confirmée avant que l'accès ne soit autorisé.
- Le cas échéant, consultez votre superviseur/le VOC et suivez leurs instructions.

## 7. Autres objets interdits

- Tout autre objet ou élément susceptible d'être utilisé comme projectile ou de causer des dommages s'il est lancé, ou tout élément susceptible de compromettre la sécurité publique, de causer de la peur, des troubles, des nuisances, d'interférer avec les opérations de l'événement ou le plaisir des autres détenteurs de billets et/ou de nuire à l'événement et/ou à la réputation des organisateurs de l'événement, tel que déterminé par les organisateurs de l'événement à leur entière discrétion.

L'organisateur de l'événement se réserve le droit de prendre une décision finale quant à l'interdiction de tout objet apporté ou introduit dans le stade.

Les exceptions ne sont permises que si elles ont été préalablement autorisées par les officiers de sûreté et de sécurité de la CAF et les responsables de la sûreté et de la sécurité du stade.

Les détenteurs de billets ou les personnes accréditées qui ne se conforment pas à la décision finale des organisateurs de l'événement peuvent se voir refuser l'entrée ou être expulsés du stade.

## 8. Utilisation/contrôle des armes à feu

L'utilisation d'armes à feu à l'intérieur du stade est strictement interdite. Les armes à feu ne doivent pas être introduites dans le stade par le personnel de sécurité, les spectateurs ou les autres utilisateurs du stade. Toutefois, après une analyse des risques, le chef de la police et l'officier de sécurité et de sûreté désigné par la CAF peuvent, après consultation de l'équipe de sécurité et de sûreté du stade, envisager que les officiers de protection rapprochée affectés aux chefs d'Etat ou à leurs représentants accèdent au stade avec des armes dissimulées.

## 9. Alcool

- Si la possession, la vente, la distribution ou la consommation d'alcool est autorisée lors d'un match, l'organisateur de l'événement doit prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que la consommation d'alcool n'empêche pas les spectateurs de profiter du match en toute sécurité.
- Sauf disposition contraire de la législation du pays, les mesures minimales suivantes doivent être appliquées :
  - Limiter la vente et la distribution d'alcool au seul personnel autorisé.



- Interdire la possession et la distribution d'alcool dans l'enceinte du stade (périmètre de sécurité extérieur) ou dans le stade lui-même par toute personne non autorisée.
- Interdire l'admission de toute personne qui semble être en état d'ébriété.
- Interdire la possession et la distribution de verre, de canettes ou de tout autre récipient portable fermé susceptible d'être jeté et de causer des blessures.
- La CAF ou le LOC se réservent le droit de restreindre davantage la possession, la vente, la distribution ou la consommation d'alcool lors des matches, y compris le type de boissons qui peuvent être vendues, l'endroit où les boissons alcoolisées peuvent être consommées, ou d'interdire l'alcool, si cela est jugé approprié dans les circonstances.

## 10. Politique en matière de tabac

Politique de la FIFA en matière de tabagisme :

*« Créer un environnement sain pour la majorité des non-fumeurs. »*

- Les cigarettes, briquets, e-cigarettes et allumettes ne sont pas autorisés dans le stade (objets interdits).
- Il est interdit de fumer dans toutes les parties du stade et dans les zones du périmètre extérieur (action interdite).
- Il y a ou il n'y a pas de zones fumeurs désignées à l'extérieur du stade (ODSA).
- Toute personne se trouvant à l'intérieur du stade doit se conformer à la politique en matière de tabac.
- Les stadiers ont la responsabilité d'approcher toute personne qui ne respecte pas la politique en matière de tabac et de lui demander d'arrêter de fumer.
- Si vous voyez une personne en train de fumer ou de vaper, vous devez :
  - Informez poliment la personne qu'il est interdit de fumer ou de vaper et demandez-lui d'arrêter.
  - Si la personne refuse, agissez conformément à la politique en matière de tabagisme.

## 11. Objets interdits autorisés pour le personnel accrédité

- Outils de travail.
- Médicaments.
- Parfums dans des flacons en verre ne dépassant pas 50 ml.
- Appareils radioélectriques et appareils à haute fréquence.
- Aliments sans marque destinés à la consommation personnelle.
- Parapluies.
- Mégaphones.
- Banques d'alimentation.
- Grands sacs, sacs à dos et bagages.
- Bouteilles d'aérosol, y compris les inhalateurs médicaux.

## 12. Objets interdits autorisés pour les médias accrédités

- Matériel de télévision et de télécommunications.
- Matériel photographique.
- Électronique.
- Supports.



- Outils de travail et matériel de réparation.
- Matériel de nettoyage et d'entretien.
- Dispositifs et éclairages laser.
- Kits de maquillage.
- Parfums.
- Parapluies.
- Aliments.
- Boissons et boissons chaudes.

## ACTES INTERDITS

### 1. Restreints/non autorisés

Les activités suivantes ne sont pas autorisées dans le stade :

- Allumer un feu.
- Accès non autorisé au stade ou aux zones à accès limité.
- Activités non officielles liées à l'événement.
- Vente de billets.
- Marchandage sans licence.
- Jeux d'argent.
- Stupéfiants ou drogues illégales.
- Fumer et vaper.
- Surpeuplement.
- Diffusion d'émissions à des fins commerciales.

## CONTRÔLE D'ACCÈS

### 1. Objectif

- Protéger le lieu contre l'accès ou l'occupation non autorisés.
- Protéger le lieu contre la destruction ou les dommages.
- Protéger les biens contre le vol.
- Assurer la sécurité de toutes les personnes et les protéger contre les agressions ou les blessures.
- Gérer la sécurité des foules et la protection des biens lors d'un incident d'urgence.

### 2. Contrôle d'accès le jour du match

- Les jours de match, seules les personnes en possession d'un permis valide sont autorisées à entrer dans le stade/les zones à accès restreint (arrière du bâtiment).
- Les permis valables sont les suivants :
  - Les billets de match.
  - Les accréditations et, le cas échéant, les dispositifs complémentaires d'accréditation (DCA).
  - Autres permis tels que définis.
- Lors des événements de la CAF, l'accréditation formelle sera établie et mise en vigueur avant le début de l'événement comme spécifié dans les règlements respectifs du tournoi.



- Une fois l'accréditation établie, l'accès aux stades ne sera autorisé qu'aux personnes munies d'une accréditation ou d'un permis valide (sauf les jours de match lorsque les billets sont utilisés).
- Si une personne ne peut pas présenter un permis valide, l'entrée lui sera refusée ou elle sera escortée hors du stade.
- Il incombe à tous les stadiers, au personnel de gestion de la sûreté et de la sécurité du stade et aux agents de police de veiller à ce que seules les personnes autorisées à se trouver dans le stade, y compris les membres du public, les officiels et le personnel, soient autorisées à entrer dans le stade.
- Lorsque des zones d'accès restreint ont été établies (par exemple, les zones réservées aux joueurs, le terrain de jeu, les médias, l'hospitalité, etc.), les stadiers ou tout autre personnel de sécurité approprié doivent être en place pour faire respecter et contrôler l'accès conformément à l'accréditation établie et au plan de zonage du stade.

### **3. Points clés**

- Le contrôle d'accès n'empêche pas l'accès, mais facilite les activités professionnelles et le bon déroulement de l'événement sans distractions.
- Le dispositif d'accès doit être porté et affiché clairement à tout moment.
- Les privilèges ne peuvent être modifiés qu'à l'issue d'une procédure approuvée et d'une réimpression.
- Il n'y a pas d'exception au processus de contrôle d'accès.

### **4. Sortie et réadmission**

#### **a. Personnes accréditées**

- Toutes les personnes accréditées doivent suivre la procédure de sortie et de réadmission.
- Après avoir quitté le stade, les personnes accréditées devront se soumettre à des contrôles d'identité et à des procédures de fouille si elles souhaitent y retourner.
- Aucune personne ne doit être autorisée à entrer dans le stade sur la seule base du fait qu'elle a été reconnue ; l'accréditation doit toujours être vérifiée et la procédure de fouille doit être appliquée.

#### **b. Spectateurs**

- Si les spectateurs munis de billets souhaitent quitter le stade, ils doivent être informés qu'ils ne seront pas autorisés à y revenir, à moins que la politique locale n'en décide autrement.

## **ACCRÉDITATION**

### **a. Généralités**

Les stades seront subdivisés en zones spécifiques qui devront être sécurisées par des mesures de contrôle d'accès à l'aide de laissez-passer d'accréditation.

- Les détenteurs de laissez-passer d'accréditation ont accès à des stades spécifiques et à des endroits à l'intérieur des stades, y compris les zones à accès restreint.



- L'accréditation sera délivrée par la CAF ou le LOC à des personnes ayant des fonctions spécifiques lors de l'événement.
- L'accréditation doit, dans la mesure du possible, être infalsifiable et offrir une protection contre l'utilisation multiple.
- L'accréditation n'est pas transférable.
- L'accréditation limite l'accès à des zones spécifiques clairement identifiées et à des stades spécifiques.
- Les zones désignées seront indiquées sur les cartes d'accréditation. Seules les personnes munies de l'accréditation correcte indiquant le numéro de la zone peuvent entrer dans cette zone.
- Le nombre de laissez-passer « accès à toutes les zones » doit être limité au strict minimum et les droits d'accès doivent être basés sur les besoins professionnels.
- L'accréditation ne permet pas à son détenteur d'assister à un match en tant que spectateur ou d'occuper un siège dans le stade qui serait normalement attribué à des spectateurs munis de billets.
- Dans le cadre de la procédure d'accréditation, les autorités du pays hôte procèdent à une vérification des antécédents et des antécédents judiciaires.
- Les autorités du pays hôte peuvent refuser la délivrance d'une accréditation pour des raisons de sécurité sans en référer à l'organisateur de l'événement ou à la FIFA.
- Des dispositions doivent être prises pour le retrait (temporaire ou permanent) de l'accréditation d'une personne si certaines conditions sont remplies.
- Les jours de match, des dispositifs d'accréditation supplémentaires (DAS) peuvent être utilisés pour restreindre davantage l'accès aux zones clés.

## **b. Dispositif d'accréditation ou d'accès supplémentaire**

- Les dispositifs d'accréditation supplémentaires sont des mesures de contrôle d'accès additionnelles qui permettent d'accéder à une zone spécifique d'un stade à un moment précis.
- Ils sont utilisés conjointement avec un laissez-passer d'accréditation pour des périodes de temps spécifiques dans des zones de stade spécifiques.
- Ils ne sont pas personnalisés et ne sont pas valables en eux-mêmes. Ils doivent être utilisés conjointement avec un laissez-passer d'accréditation valide.
- Le DAS ne peut JAMAIS accorder des privilèges d'accès que le laissez-passer d'accréditation n'a pas.
- Il peut s'agir de brassards, de dossards, de cartes, de bracelets, etc.

## **c. Contrôles de base de l'accréditation**

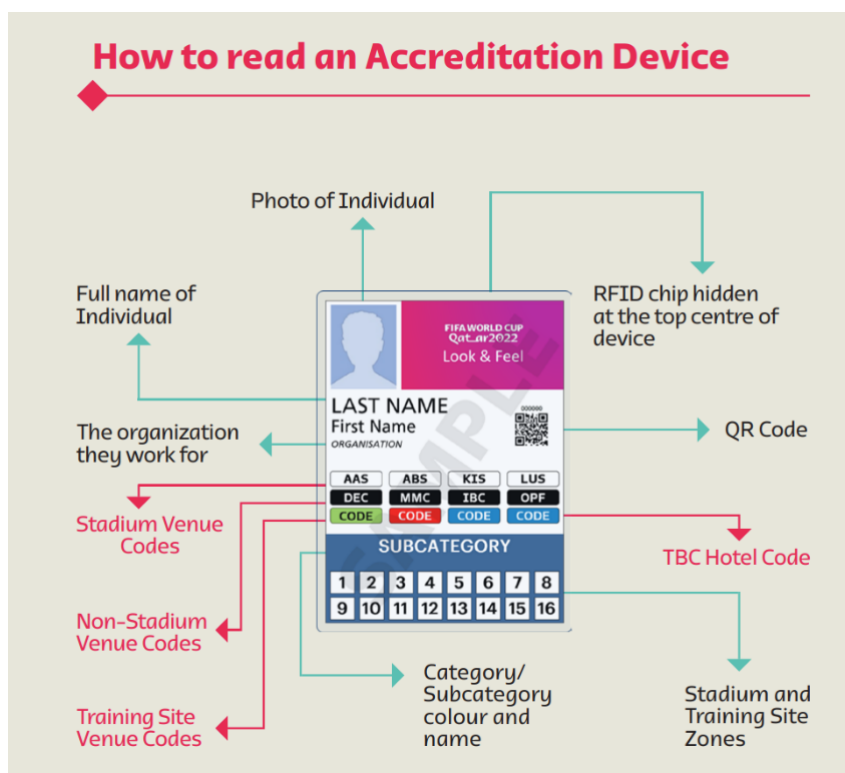
- Vérifier la validité du laissez-passer d'accréditation, c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas d'un faux.
- Comparer le visage du détenteur avec la photo figurant sur le laissez-passer.
- Vérifier la date sur le laissez-passer pour s'assurer qu'il est valide (le cas échéant).
- Vérifier la catégorie d'accréditation pour s'assurer qu'il n'y a pas d'exceptions aux articles interdits.

## **d. Panneaux d'accréditation**



- Outre les entrées et les portes, des points de contrôle d'accès doivent être placés à chaque changement de zone (par exemple, entre l'aire de compétition et une zone adjacente).
- Le zonage doit être planifié sur un plan schématique du stade afin d'en faciliter l'utilisation. Le plan indique l'emplacement de tous les points de contrôle d'accès.
- Un tableau d'accès doit être placé à chaque point de contrôle d'accès, indiquant les privilèges d'accès requis pour pénétrer dans la zone.
- Le panneau de contrôle d'accès aide les stadiers à contrôler l'accès car les privilèges sont prédéfinis. Cela réduit les conflits.
- Les panneaux de contrôle d'accès doivent être installés suffisamment tôt avant le début des opérations et les responsables du contrôle d'accès doivent être correctement informés sur la manière de les interpréter.

### e. Comment lire un laissez-passer d'accréditation



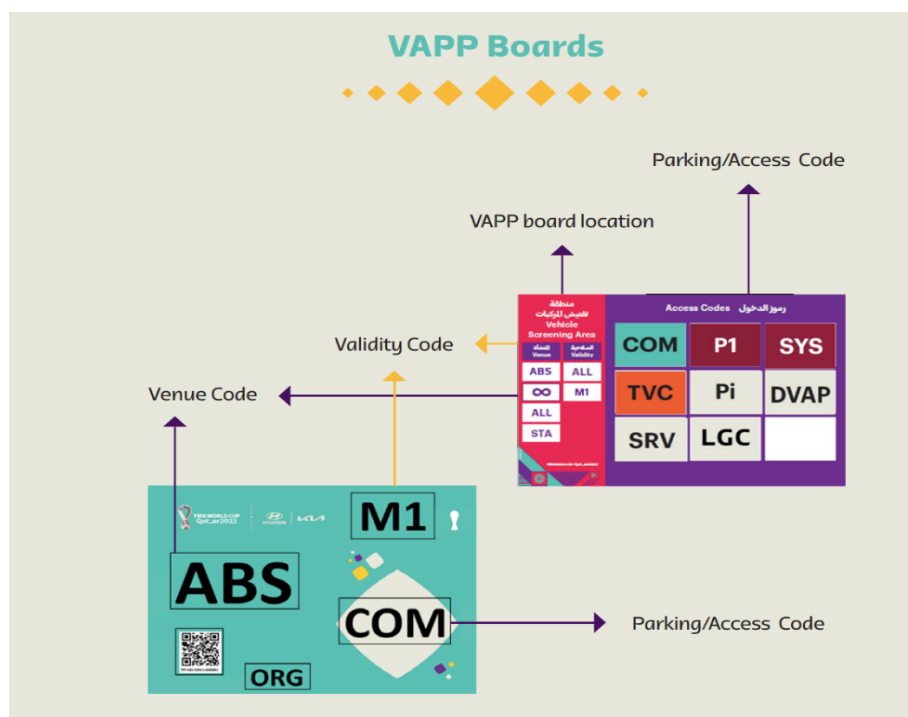
### f. Actions du stadier chargé du contrôle de l'accès

- S'assurer de respecter les détails de la commission d'accréditation.
- Lire et comprendre le tableau d'accréditation à l'avance.
- Comprendre toute modification apportée au tableau par le personnel autorisé.
- Arrêter chaque personne pour vérifier son autorité d'accréditation.
- Ne pas laisser passer les personnes dont on n'a pas vérifié le laissez-passer, même s'il s'agit de personnes familières que l'on connaît.
- Chaque personne qui entre doit avoir des droits d'accès spécifiques.



- Il est interdit d’emmener dans une zone d’accès restreint une personne qui n’a pas les droits d’accès requis, même si cette personne dispose d’une accréditation officielle pour d’autres zones.

### g. Laissez-passer pour l’accès aux véhicules (VAPP)



### h. Accès du personnel des services d’urgence

- Sous réserve du concept de sécurité convenu et des plans d’accréditation approuvés, les cartes d’identité officielles détenues par les membres des services d’urgence et d’autres organismes officiels, qui leur permettent d’effectuer des tâches opérationnelles dans le stade, sont également considérées comme des permis valables, à condition qu’ils soient en uniforme et clairement identifiables.
- Les agents de police et les membres d’autres services de sécurité en civil doivent être munis d’une accréditation appropriée pour les tâches qu’ils accomplissent.



- Les membres de la police ou d'autres services d'urgence ne peuvent pas utiliser de permis d'identité pour accéder aux stades lorsqu'ils ne sont pas en service ou pour occuper des places qui seraient normalement couvertes par des billets.

## BILLETTERIE

### a. Stratégie d'attribution des billets

- L'organisateur du match veille à ce que les billets soient attribués de manière à assurer une séparation optimale des différents groupes de supporters.
- Les personnes identifiées dans le mauvais secteur peuvent être déplacées vers un secteur préférentiel, sur décision du responsable de la sûreté et de la sécurité, de la police et/ou d'autres autorités publiques.
- Une fois que la stratégie d'attribution des billets a été approuvée et que les billets ont été distribués, aucune modification ne sera apportée à cette stratégie, à moins que la séparation des supporters n'exige que certains billets ne soient pas vendus pour un secteur donné.

## CONTRÔLES DE SÉCURITÉ

- Des contrôles de sécurité sont effectués sur les personnes et les véhicules aux points d'entrée des périmètres extérieur et intérieur, ainsi qu'aux points d'entrée des zones non ouvertes au public. Ces contrôles de sécurité vérifient les éléments suivants :
  - La personne doit être en possession d'un billet, d'une accréditation ou d'une autre forme de laissez-passer valable lui permettant d'accéder au stade ou à la zone d'accès restreint qui s'y trouve.
  - La personne ne doit pas être en possession d'armes ou d'autres objets interdits tels que définis dans le code de conduite du stade, sauf si le personnel accrédité et les personnes autorisées en ont besoin pour exercer leurs fonctions officielles.
  - La personne ne doit pas être sous l'influence de l'alcool, de substances intoxicantes ou de drogues.
  - La personne doit respecter les conditions d'achat des billets, les règles de vente et le code de conduite du stade.
- Une personne peut être soumise à une fouille complète de sa personne et/ou de ses biens aux points de contrôle de sécurité.
- Tous les véhicules (et leurs occupants) entrant dans le périmètre extérieur du stade doivent faire l'objet d'un contrôle de sécurité et d'une fouille. Il est recommandé de procéder à cette fouille dans un centre de fouille éloigné, situé à une distance de sécurité suffisante du stade.
- L'identité d'une personne accréditée entrant dans le stade sera vérifiée à l'aide de la photographie figurant sur son laissez-passer d'accréditation.
  - Les privilèges relatifs au stade et aux différentes zones seront également vérifiés.
  - L'accréditation n'est pas une preuve d'identité et les personnes accréditées peuvent être invitées à fournir une autre preuve d'identité acceptable avant que l'accès ne leur soit accordé.



- Bien que les stadiers ne puissent pas imposer de fouilles obligatoires aux points d'entrée du stade, toute personne qui résiste aux fouilles se verra refuser l'entrée dans le stade.
- Si des objets interdits ou tout autre objet dangereux sont trouvés lors de la fouille, ils doivent être remis à la police ou entreposés dans un endroit approprié jusqu'à ce qu'ils puissent être éliminés de manière appropriée.
- Si une personne renonce à son droit de propriété et à la possession d'un objet interdit dans le stade et qu'elle n'est pas susceptible d'être placée en garde à vue, l'objet confisqué est conservé en lieu sûr jusqu'à ce qu'il soit possible d'en disposer de manière appropriée.
- S'il est constaté, lors des contrôles de sécurité, qu'une personne est sous l'influence de l'alcool ou de toute autre substance intoxicante ou drogue, l'accès lui est refusé.

## RÉPARTITION DU STADE

Il existe quatre (4) périmètres distincts qui doivent être déterminés dans un stade, comme suit :

- **Zone publique :**
  - Comprend la ville et les zones entourant l'enceinte du stade.
  - Est hors du contrôle du stade.
- **Zone exclusive :**
  - La zone commerciale exclusive, qui fait l'objet d'une surveillance stricte conformément au règlement du programme de protection des droits (PPD) pour l'événement.
- **Périmètre extérieur (contrôle visuel des billets) :**
  - Le premier contrôle visuel d'un laissez-passer et la fouille sont effectués dans ce périmètre.
  - L'accès à cette zone nécessite un badge d'accréditation ou un billet de match en cours de validité.
- **Périmètre intérieur (contrôle d'accès électronique) :**
  - C'est là que se trouvent les tourniquets et que se trouvent les zones d'accès public et les suites d'hospitalité.
  - Les tribunes, y compris les places assises et le terrain de jeu.

## ZONES DU STADE

- Les stades sont divisés en neuf ou dix zones supplémentaires, conçues pour contrôler l'accès aux zones d'accès restreint et aux zones de travail pour les personnes disposant d'une accréditation approuvée.
- Les stadiers, la police ou tout autre personnel de sécurité approprié contrôleront l'accès afin d'empêcher tout accès non autorisé.
- Les zones désignées approuvées seront indiquées sur les cartes d'accréditation et les panneaux d'accréditation.
- Les jours de match, des dispositifs d'accréditation supplémentaires (DAS) peuvent être déployés pour restreindre davantage l'accès aux zones clés telles que les zones 1 et 2.
- Il est recommandé d'installer des panneaux à tous les points d'entrée dans les différentes zones du stade, indiquant quels laissez-passer sont valables pour l'entrée.



## 10 Zones d'accréditation de la CAF

- **1 Terrain de jeu**
  - Accès à la pelouse et aux tunnels
  - Bancs des remplaçants
  - Banc du quatrième officiel
  - Positions des photographes et des diffuseurs sur le terrain
- **2 Zones de la compétition**
  - Vestiaires, joueurs
  - Vestiaires des arbitres
  - Salle de contrôle médical
  - Bureaux de la CAF
  - Salle de contrôle du dopage
  - Couloirs (avec accès à ces zones)
  - Points de débarquement et d'embarquement des équipes et des officiels
- **3 Espaces publics**
  - Entrée et espaces publics communs
  - Toilettes publiques
  - Tribunes publiques
  - Installations publiques de premiers secours
  - Expositions commerciales et de la ville hôte
  - Hébergement des spectateurs
  - Installations pour la police, les stadiers et les services médicaux d'urgence
  - Espaces de cérémonie
  - Centre des volontaires
- **4 Espaces réservés aux opérations (bureaux)**
  - Espaces de stockage et bureaux de la CAF et du LOC
  - Salle des annonceurs, écran géant et salle de son du stade du VOC
- **5 Espaces VIP**
  - Espaces d'accueil pour les VIP/VVIP
- **6 Tribune de la presse**
  - Sièges pour la presse écrite
  - Sièges pour les commentateurs et observateurs de la radio et de la télévision
  - Zone mixte
  - Salle de conférence de presse
- **7 Centre des médias**
  - Espace de travail pour les médias
  - Espace restauration des médias
  - Espace de briefing des médias
  - Photographes et services médias
- **8 Zone de diffusion**
  - Plateformes pour caméras
  - Zone d'interview flash
  - Plateformes pour les annonceurs
  - Zone d'interview VIP
- **9 Espace d'accueil**
  - Structures commerciales affiliées et salons d'accueil



- Accueil commercial
- **10 Hôtel des équipes**
  - Camp de base des équipes et de leurs officiels

## LES PÉRIMÈTRES DES STADES, LES TOURNIQUETS ET LES POINTS DE CONTRÔLE

- Les points d'entrée et de sortie du stade doivent être surveillés par du personnel à tout moment pendant un match et conçus de manière à faciliter la circulation des personnes et des véhicules à l'intérieur et autour du stade, en tenant compte de toute exigence particulière telle que celle des services d'urgence.
- Toutes les portes d'accès doivent pouvoir être ouvertes ou fermées rapidement sans causer de danger ou de risque. Les portes doivent être conçues pour résister à la pression exercée par une foule nombreuse. Lorsqu'elles sont ouvertes, les portes doivent pouvoir tenir fermement en place. Les portes doivent également être équipées de serrures ignifuges.
- Tous les tourniquets et points d'entrée doivent permettre de vérifier avec précision la validité des billets et/ou des accréditations et de compter le nombre de spectateurs entrant dans le stade.
- Les tourniquets et les points de contrôle peuvent être incorporés dans le périmètre intérieur. Ils doivent pouvoir résister à une pression extrême et être ignifugés.
- Les points d'entrée doivent être équipés d'installations permettant de fouiller les personnes et d'entreposer temporairement, en toute sécurité, les objets interdits.
- Le périmètre du stade doit toujours être sécurisé pendant toute la durée du tournoi, y compris en dehors des jours de match.

## CENTRE DES OPÉRATIONS SUR SITE (VOC)

### 1. Définition

Chaque stade doit disposer d'un centre des opérations sur site (VOC), qui est la salle à partir de laquelle les personnes chargées des opérations de sûreté et de sécurité dans le stade peuvent surveiller, contrôler et diriger les ressources en réponse à toute situation donnée avant, pendant et après un match.

- Le VOC permet essentiellement d'assurer les fonctions suivantes :
  - Permettre à l'équipe de gestion de la sécurité et de la sûreté du stade de contrôler la sécurité des personnes présentes dans le stade et dans ses environs immédiats.
  - Coordonner les interventions en cas d'incidents spécifiques.
  - Fournir, si nécessaire, un dispositif de surveillance pour les services d'urgence.
  - Veiller à l'ordre public.
  - Aider la direction du stade à organiser le match.
- Le VOC doit être situé dans une zone sécurisée du stade et avoir une vue d'ensemble de l'intérieur du stade.



- Le VOC et tous les équipements de sûreté et de sécurité doivent être dotés d'une alimentation électrique permanente.

## 2. Personnel du VOC

- Le personnel exact du VOC varie en fonction de facteurs locaux tels que les structures des autorités civiles et de la police. Il faut au moins prévoir les postes suivants :
  - Officier de sécurité du stade.
  - Commandant de police chargé de toutes les activités de police dans le stade et à proximité (plusieurs commandants de police peuvent être nécessaires, en fonction de la structure).
  - Représentant des services médicaux.
  - Le commandant des pompiers, responsable de toutes les capacités de lutte contre l'incendie dans le stade et à proximité.
  - Stadier en chef.
  - Opérateurs de CCTV.
  - Opérateurs de communication et teneurs de journaux.
  - Coordonnateur de la billetterie.
  - Le VOC doit être pleinement opérationnel et disposer de tout le personnel nécessaire avant l'ouverture des portes au public et doit rester opérationnel jusqu'à ce que le stade ait été libéré et qu'il ait repris ses activités normales en dehors des matches.

## 3. Plans, cartes et documents relatifs au stade

- Les exemplaires des documents suivants doivent être conservés au moins dans le VOC :
  - Plans de secours.
  - Plans d'urgence.
  - Plans de déploiement des stadiers.
  - Plans de déploiement du personnel de sécurité.
  - Plans médicaux.
  - Plans d'évacuation et d'entrée.
  - Plans du stade à grande échelle, y compris des plans détaillés du stade (montrant les installations clés) ainsi que des plans des zones environnantes.
  - Emplacement des caméras de télévision en circuit fermé.
  - Code de conduite dans le stade.
  - Toutes les réglementations et législations pertinentes en place.
  - Coordonnées de toutes les parties prenantes.

## 4. Equipements du VOC

- Dérogation au système de sonorisation
- Panneau de contrôle de l'alarme incendie
- Panneau de contrôle de l'éclairage des stands
- Système de contrôle de l'écran vidéo électronique (écran géant) (si installé)
- Moniteurs de télévision en circuit fermé
- Communications
- Système de comptage des entrées des spectateurs



- Alimentation sans coupure (UPS)

## SIGNALISATION

### a. Panneaux de sécurité

- Les panneaux de sécurité sont classés dans les catégories suivantes et doivent respecter la présentation normalisée des panneaux dans le pays d'accueil. Les cinq catégories sont les suivantes :
  - **Panneaux d'interdiction :**
    - Les panneaux d'interdiction sont prévus pour vous indiquer qu'il ne faut pas faire quelque chose.
    - Les panneaux d'interdiction sont **codés en rouge, en forme de cercle traversé par une barre rouge.**
  - **Panneaux d'avertissement :**
    - Les panneaux d'avertissement servent à vous avertir des dangers.
    - Les panneaux d'avertissement sont **codés en jaune avec une bordure noire en forme de triangle.**
  - **Panneaux d'obligation :**
    - Les panneaux d'obligation servent à vous ordonner de faire quelque chose.
    - Les panneaux d'obligation sont **codés en bleu.**
  - **Panneaux sur les conditions de sécurité (également appelés panneaux d'urgence) :**
    - Les panneaux sur les conditions de sécurité peuvent généralement être suivis jusqu'à un lieu ou un itinéraire de sécurité.
    - Les signaux d'urgence sont **codés en vert.**
  - **Panneaux de signalisation du matériel de lutte contre l'incendie :**
    - Les panneaux d'équipement de lutte contre l'incendie indiquent où se trouve le matériel de lutte contre l'incendie.
    - Les panneaux relatifs au matériel d'incendie sont **codés en rouge.**
  - **Panneaux relatifs aux substances dangereuses :**
    - Les panneaux de signalisation des substances dangereuses mettent en garde contre les produits chimiques dangereux.
    - Les panneaux de signalisation des substances dangereuses ont la **forme d'un losange avec une bordure rouge.**
- Lorsque l'éclairage naturel est faible, il peut être nécessaire de prévoir un éclairage artificiel et/ou de veiller à ce que les panneaux utilisent un matériau réfléchissant.
- Dans la mesure du possible, les panneaux doivent être illustrés afin d'aider les personnes qui ne peuvent pas lire ou comprendre la langue dans laquelle ils sont rédigés.

### b. Panneaux d'information

- Il s'agit de panneaux qui communiquent des informations relatives au stade ou à l'événement ou à des restrictions spécifiques. Ces panneaux comprennent :
  - Plans du stade.



- Des plans simplifiés du terrain doivent être affichés à des endroits appropriés, par exemple près des entrées principales.
  - Règlement du stade/code de conduite du stade.
  - Panneaux de direction.
  - Indicateurs de secteur, de rangée et de siège.
- Les panneaux de ces catégories ne doivent pas être colorés de manière à pouvoir être confondus avec des panneaux de sécurité.

## ÉVACUATION D'URGENCE ET LIEUX SÛRS

### a. Généralités

L'évacuation est une décision qui sera prise lorsque survient un incident nécessitant le déplacement de personnes d'un lieu dangereux vers un lieu sûr ou relativement sûr. Cette décision doit être prise dans les cas suivants :

- Incendie
- Incident de sécurité majeur
- Acte de terrorisme
- Défaillance structurelle
- Problèmes de contrôle des foules
- Panne de courant/éclairage
- Toute menace pour la sécurité publique

Il existe trois (3) types d'évacuation dans un stade :

- **Évacuation complète**
  - L'incident affecte ou est susceptible d'affecter l'ensemble du stade.
- **Évacuation partielle**
  - L'incident est isolé et affecte une partie du stade.
- **Invacuation**
  - L'invacuation est le processus contrôlé qui consiste à faire entrer les personnes dans des locaux sûrs en raison d'un incident qui pourrait causer des dommages aux personnes qui se trouvent à l'extérieur.

- **Interventions d'urgence en cas d'attaque avec des armes à feu ou autres armes**

Les politiques expliquent ce que l'on attend de vous en cas d'attaque terroriste. Suivez les instructions et respectez la chaîne de commandement.

- **COURIR** vers un lieu sûr  
Réfléchissez aux options qui s'offrent à vous et choisissez un itinéraire qui ne vous placera pas ou ne placera pas d'autres personnes dans la ligne de mire.
- **S'ABRITER** si l'on ne peut pas s'enfuir  
Envisagez votre itinéraire de fuite à partir de ce lieu de sécurité lorsque l'occasion se présente.  
Mettez le téléphone/la radio en mode silencieux.
- **ALERTER** Lorsque l'on peut le faire en toute sécurité, appeler la police/le Voc.





## **b. Décision d'évacuation**

- Si un incident nécessite l'évacuation immédiate du stade, le Commandant du site (VC) prend en charge le commandement et le contrôle.
- Lors d'une évacuation, la décision sera prise d'évacuer une zone ou l'ensemble du site.
  - La décision est normalement prise par le Centre des opérations du site (VOC) sur la base des informations reçues.
  - Il peut arriver que la sécurité doive prendre la décision d'évacuer, de dégager ou de restreindre une zone du stade.
    - Le VOC doit être informé immédiatement afin que d'autres décisions puissent être prises.
    - Travailler avec la chaîne de commandement.
- Chaque site dispose d'un plan d'évacuation ; assurez-vous de connaître votre rôle dans le cadre de ce plan.
  - Assurez-vous de connaître les codes d'alerte.
- Il est de votre responsabilité première de procéder à l'évacuation et de faire sortir les spectateurs de manière ordonnée.
  - Assurez-vous que toutes les portes de sortie de secours sont ouvertes.
  - Participez à la coordination de l'évacuation des personnes vers les points de rassemblement.
- Dès qu'ils entendent l'annonce de l'évacuation, les stadiers doivent :
  - Se positionner sur les voies et points de sortie (escaliers, couloirs, portes de sortie...).
  - Assister le processus d'évacuation.
  - Guider les personnes vers les points de rassemblement.
  - S'assurer que les portes de sortie et les portails sont en position ouverte.
- Au cours d'une évacuation, les stadiers doivent :
  - Alerter toutes les personnes présentes dans la zone pour qu'elles évacuent en bon ordre par la sortie la plus proche.
  - Assister les personnes en les orientant vers la voie d'évacuation la plus proche.
  - Accordez une attention et une assistance particulières aux personnes handicapées et aux enfants.
  - Indiquer à toutes les personnes évacuées de ne pas utiliser les ascenseurs en cas d'incendie.
  - Effectuer un dernier balayage à la sortie. Bureaux, magasins, toilettes, etc.
- Une fois le stade évacué, les stadiers doivent :
  - Orienter les personnes vers une distance/un lieu sûr.
  - Se déplacer vers un lieu sûr.
  - Attendre des instructions supplémentaires.
- Les portes du stade peuvent être sécurisées pour empêcher l'accès au stade si les conditions de sécurité l'exigent.
- Il est rappelé à l'ensemble du personnel de ne pas se mettre en danger lors de l'évacuation.
- Suivez les instructions :
  - Alerter toutes les personnes présentes dans la zone pour qu'elles quittent les lieux de manière ordonnée en empruntant la sortie sûre la plus proche et les orienter en conséquence.
  - Contenir ou disperser les supporters selon les instructions.



- Veiller à ce que les personnes handicapées, les enfants, les femmes enceintes et les adultes vulnérables fassent l'objet d'une attention particulière et soient aidés autant que possible.
- En cas d'incendie, éviter d'utiliser les ascenseurs.
- Suivre la chaîne de commandement et les instructions.

### c. Les 5 P

- ***La planification et la préparation permettent de prévenir les mauvaises performances***

En agissant rapidement et convenablement en cas d'urgence, les stadiers peuvent :

- Contribuer à faire gagner du temps lors de l'évacuation.
- Assurer sa propre sécurité et celle des autres.
- Aider les services d'urgence.
- Prévenir les blessures et sauver des vies.

### d. Lieux de sécurité ou de sécurité raisonnable

- Un lieu de sécurité peut être une route, une allée ou un espace ouvert adjacent aux limites du stade, ou même à l'intérieur de celles-ci.
- Dans un grand stade, il peut également être nécessaire de désigner un ou plusieurs lieux de « sécurité raisonnable », où les personnes peuvent être à l'abri des effets d'un incendie pendant 30 minutes ou plus (sauf dispositions contraires prévues par les lois et la législation du pays hôte), ce qui leur laisse plus de temps pour se rendre directement dans un lieu sûr. Un lieu de sécurité raisonnable peut comprendre :
  - Une voie d'évacuation protégée sur toute sa longueur par une construction ayant une résistance au feu de 30 minutes, à moins que les lois et la législation du pays d'accueil n'en disposent autrement.
  - Un escalier qui est à l'air libre et qui est protégé contre les départs d'incendie sur ou sous l'escalier.
  - Le terrain de jeu.
- Les itinéraires d'évacuation d'urgence, l'un à l'intérieur et l'autre à l'extérieur du stade, doivent être convenus avec la police, les stadiers, les pompiers, les services de premiers secours et les services d'urgence.
- L'itinéraire d'évacuation extérieur doit avoir deux voies et être négociable par les véhicules ; il doit toujours être dégagé.
- Le terrain de jeu à l'intérieur du stade doit être accessible par au moins un point d'entrée pour les véhicules.
- S'il est décidé que le terrain de jeu doit être utilisé comme lieu de sécurité raisonnable, il doit exister une méthode permettant de déplacer ultérieurement les spectateurs évacués du terrain de jeu vers un lieu de sécurité situé à l'extérieur du stade.
- Les plans d'évacuation d'urgence doivent tenir compte des besoins particuliers des spectateurs à mobilité réduite.

## PRÉVENTION DES ACTIONS PROVOCATRICES ET AGRESSIVES



La promotion ou l'annonce de messages politiques ou religieux ou toute autre action politique ou religieuse, à l'intérieur ou aux abords immédiats du stade, par quelque moyen que ce soit, est strictement interdite avant, pendant et après les matches.

## 1. Actes agressifs et provocateurs ou de racisme

- L'organisateur de l'événement doit veiller à ce que, dans le stade ou à ses abords immédiats, les supporters n'agissent pas de manière provocante ou agressive.
- Si de tels actes se produisent, l'organisateur de l'événement et/ou les forces de sécurité doivent intervenir et prendre les mesures qui s'imposent.
- Les stadiers doivent signaler aux forces de l'ordre les comportements graves, y compris les insultes racistes, afin que les contrevenants soient expulsés du stade.
- En outre, toutes les associations et tous les clubs doivent respecter les règlements pertinents de la FIFA et mettre en œuvre toutes les mesures disponibles pour prévenir de tels écarts de conduite.
- Tout acte grave de mauvaise conduite, y compris les insultes racistes, entraînera l'expulsion du contrevenant du stade, conformément au code de conduite du stade.
- Si une infraction civile ou pénale est commise, la police doit être informée immédiatement afin que des mesures appropriées puissent être prises.

## 2. Conflit avec un spectateur

- Essayez de résoudre le problème dans le strict cadre de vos attributions et de votre autorité.
- Faites appel à l'assistance du VOC en cas de problèmes de sécurité.
  - Si nécessaire, s'éloigner et observer à une distance de sécurité.
- Restez respectueux, poli, courtois et communiquez clairement.
- Restez réservé dans votre langage corporel.
- Ne faites pas de suppositions et ne jugez pas.
- Posez des questions de clarification si nécessaire.
- S'éloigner (si possible) des endroits bondés pour discuter et résoudre le problème.
- Remplissez le rapport d'incident conformément à la politique.
- **Ne vous mettez jamais, vous ou d'autres personnes, en situation de danger.**

## 3. Conflit violent

- Signalez immédiatement le lieu et les détails connus au VOC et suivez ses instructions.
- En cas de danger évident pour vous-même, surveillez et signalez continuellement l'incident en vous tenant à une distance de sécurité.
- Si vous êtes en mesure de le faire en toute sécurité, éloignez les autres personnes de la scène.
- Remplissez le rapport d'incident conformément à la politique.
- **Ne vous mettez jamais, vous ou d'autres personnes, en situation de danger.**

## TRAITEMENT DES ARTICLES OUBLIÉS



Lors de tout événement, des sacs et des objets sont laissés sur les sièges et dans les zones publiques. Nous devons être en mesure de vérifier si un objet est suspect.

## 1. Objet suspect

- Lors de l'identification d'un objet suspect, n'oubliez pas les points suivants :
  - **H – HIDDEN (Caché)** : L'objet a-t-il été caché ? A-t-on tenté de le dissimuler ?
  - **O – OBVIOUSLY SUSPICIOUS (Manifestement suspect)** : L'objet semble-t-il suspect ?
  - **T – TYPICAL (Habituel)** : L'objet est-il caractéristique de ce que vous vous attendez à trouver dans ce lieu ?
- Si l'objet est jugé suspect :
  - N'utilisez pas de RP ou de téléphone portable à proximité de.....
  - Depuis une position sûre, informez le VOC en donnant tous les détails et suivez ses instructions.
- Le commandant de la sécurité du site est responsable de la décision concernant les mesures à prendre et l'assistance à apporter.
- Remplissez le rapport d'incident conformément à la politique.
- Ne vous mettez jamais, vous ou d'autres personnes, en situation de danger.

## 2. Comportement suspect

N'oubliez pas de vous concentrer sur le comportement et NON sur l'apparence. Si vous observez des actes suspects :

- Informez immédiatement le superviseur/le COV en donnant tous les détails sur le lieu, les descriptions et les actions observées.
- Suivez les instructions données.
- Le commandant de la sécurité du site est responsable de la décision concernant les mesures à prendre et l'assistance à apporter.

Au nombre des actions suspectes, on peut citer :

- Se promener sans motif clair ou évident.
- Prendre des photos de l'équipement, du personnel de sécurité ou des zones protégées.
- Se montrer inhabituellement curieux des opérations et de divers équipements.
- Porter un intérêt particulier aux entrées, aux sorties, à la vidéosurveillance, au régime de fouille, au personnel de sécurité.
- Se comporter de manière nerveuse ou erratique.
- Dissimuler le visage/l'identité
- Utiliser des documents d'identité faux ou falsifiés.
- Se trouver dans une zone d'accès restreint sans accréditation approuvée.
- La personne semble perdue ou au mauvais endroit.
- Flânerie dans des zones interdites ou publiques.
- Poser des questions inhabituelles ou liées à la sécurité.
- Véhicule garé à un autre endroit ou empruntant le même itinéraire.
- Toute autre action considérée comme suspecte par un témoin agissant raisonnablement.
- Remplissez un rapport d'incident conformément à la politique.
- Ne vous mettez jamais, vous ou les autres, en situation de danger.



### 3. Signalement d'un comportement suspect

**Fiez-vous à votre instinct. Si vous voyez quelque chose de suspect, n'hésitez pas à le signaler.**

- Qui avez-vous vu ? À quoi ressemblait-il ? Qu'est-ce que la personne portait ?
- Qu'avez-vous vu ? Que s'est-il passé ? Qu'est-ce qui vous a rendu méfiant ?
- Quand et où la situation s'est-elle produite ?
- N'oubliez pas la chaîne de commandement, signalez l'incident à votre supérieur, au VOC ou à l'officier de police le plus proche.
- Ne craignez pas de vous tromper, soyez rassuré.

**Votre initiative peut sauver des vies !**

### 4. Procédure de signalement d'un colis ou d'un sac suspect

- Si un colis ou un sac suspect est porté à l'attention du personnel, il doit être signalé immédiatement au VOC/superviseur en donnant des détails précis et en indiquant l'endroit où il se trouve.
- Par ailleurs, il convient de demander aux personnes se trouvant à proximité si le paquet ou le sac leur appartient ou si elles savent à qui il appartient.
- Si quelqu'un réclame le paquet ou le sac, ou s'il est facile de déterminer qu'il est inoffensif, le VOC doit être informé immédiatement.
- Si le paquet suspect n'est pas réclamé, les stadiers doivent évacuer les alentours immédiats et interdire aux spectateurs de s'approcher du paquet jusqu'à ce que la police prenne le relais.
- Le VOC informe la police et prend les mesures nécessaires (par exemple, l'évacuation) sur la base de ses conseils.

### 5. Test HOT

- The HOT test is a protocol to deal with unattended or abandoned items found at a stadium.
  - **H** – Hidden (caché) : L'objet a-t-il été dissimulé ou caché ?
  - **O** – Obviously Suspicious (manifestement suspect) : Présente-t-il des fils, des circuits imprimés, des piles, du ruban adhésif ou des substances similaires à de la pâte à modeler ?
  - **T** – Typical (Habituel) : L'objet est-il représentatif de ce que vous vous attendez à trouver dans ce lieu ?

### 6. Effectuer un contrôle des risques dans une zone

- Assistez à tous les briefings afin de savoir ce que l'on attend de vous.
- Assurez-vous de connaître les procédures correctes pour faire face à tout danger détecté.
- Travaillez en équipe.
- Réfléchissez aux types de dangers que vous pouvez vous attendre à identifier.
- Effectuez des recherches systématiques afin de savoir si toutes les zones ont été couvertes.
- Appliquez des procédures systématiques identiques à toutes les zones.



## 7. Mesures à prendre en cas d'objet trouvé

- Vous devez :
  - Tenir la chaîne de commandement informée par l'intermédiaire du VOC.
  - Confirmer que l'objet est suspect (appliquer les principes HOT)
  - Dégager les alentours immédiats conformément aux instructions du VOC.
  - Boucler la zone pour empêcher toute nouvelle entrée, conformément aux instructions du COV.
  - Éviter d'utiliser une radio personnelle dans un rayon de 15 mètres si l'objet est suspect.
  - Éviter d'utiliser un téléphone portable si l'objet est suspect.

## 8. Réaction en cas d'incident

- Effectuez une évaluation dynamique des risques.
- Appliquez le processus de prise de décision.
- Travaillez en respectant la chaîne de commandement et en suivant les instructions.
- Travaillez en équipe en veillant à la sécurité des uns et des autres.
- Remplissez les documents nécessaires à l'établissement de rapports, le cas échéant.

## 9. Évaluation dynamique des risques — SAFER

- **S** – Step Back (prendre du recul). Ne pas se précipiter, s'arrêter et réfléchir.
- **A** – Assess the Threat (évaluer la menace). Personnes, objets et lieux (POL).
- **F** – Find Help (trouver de l'aide). Réfléchir à la personne ou à l'objet dont vous pourriez avoir besoin.
- **E** – Evaluate Options (évaluer les options). Quelles sont les options disponibles ? Laquelle a le plus de chances de réussir ?
- **R** – Respond (réagir). Poursuivre l'évaluation et modifier l'approche si nécessaire.

## 10. Modèle de prise de décision

L'objectif principal est d'assurer la sûreté et la sécurité ainsi que la satisfaction de tous les participants.

- Recueillir des informations.
- Évaluer les risques.
- Appliquer les procédures et les niveaux d'autorité du lieu.
- Identifier les options.
- Prendre des mesures et les réexaminer.

Poursuivez le cycle....

## 11. Les 3 C

Toute réponse efficace repose sur les 3 C.

- **Communication** : Le personnel doit comprendre parfaitement ce qu'on lui demande de faire.



- **Coordination** : L'intervention doit être coordonnée entre tous les intervenants.
- **Contrôle** : Les intervenants doivent s'en tenir aux protocoles de contrôle établis.

## UTILISATION DE LA RADIO PERSONNELLE

### 1. Protocole radio

Bien que les procédures radio, les indicatifs d'appel et les protocoles varient d'une organisation à l'autre, les agents de sécurité doivent suivre quelques lignes directrices fondamentales.

Les communications radio doivent être :

- A (Accurate) — Précises dans tous les détails.
- B (Brief) — Brèves et pertinentes.
- C (Clear) — Claires et concises.

Lors de l'utilisation de la radio :

- Vérifiez que vous avez sélectionné la bonne fréquence radio.
- Réfléchissez à ce que vous voulez dire.
- Vérifiez que personne d'autre n'est déjà en train d'émettre.
- Appuyez sur le bouton d'émission.
- Placez le microphone à environ 5 cm de votre bouche.
- Commencez par l'indicatif radio de la personne que vous voulez appeler, puis identifiez-vous par votre indicatif radio.
- Si nécessaire, répétez deux ou trois (3) fois et attendez d'obtenir un accusé de réception.
- Parlez clairement à un rythme normal.
- Utilisez les protocoles de l'organisation.
- N'oubliez pas que les personnes qui vous entourent entendent ce que vous dites.

### 2. Communication axée sur la sécurité

Pour éviter de semer la panique dans le public, utilisez des communications radio axées sur la sécurité, par exemple :

- **Incident** — Explosion/accident/effondrement
- **Objet du délit** — Bombe/paquet/arme suspect(e)
- **Assistance médicale** — Crise d'épilepsie/attaque cardiaque/fracture osseuse
- **Troubles** — Bagarre/émeute/protestation
- **Assistance à la sécurité** — Criminalité/police
- **Incident blanc** — Incendie/fumée

### 3. Liste de contacts

Position	Nom	Indicatif radio	Téléphone
----------	-----	-----------------	-----------



<b>Manager de la Sécurité et de la Sûreté du Stade</b>			
<b>Commandant de la Sécurité et de la Sûreté du Site 1</b>			
<b>Commandant de la Sécurité et de la Sûreté du Site 2</b>			
<b>Commandant du VOC</b>			
<b>Secrétaire général de la CAF</b>			
<b>Officier de la sécurité et de la sûreté de la CAF 1</b>			
<b>Officier de la sécurité et de la sûreté de la CAF 2</b>			
<b>Manager des stadiers</b>			
<b>Superviseur des stadiers</b>			
<b>Manager du stade</b>			
<b>Commandant de police</b>			
<b>Officier médical</b>			
<b>Commandant des pompiers</b>			





[www.cafonline.com](http://www.cafonline.com)