



ENSEMBLE, TOUJOURS!

Concept fan management

Le présent document a pour but de détailler les objectifs de gestion des fans ainsi que les mesures communes pour y parvenir. Le document est élaboré en collaboration avec le comité du groupe de soutien principal du Genève Servette Hockey Club « Les irréductibles Grenat 02 ». Il s'applique à l'ensemble des supporters lors de tous les matchs du GSHC.

Objectifs

Nous voulons créer un climat propice afin de permettre à tous de soutenir notre équipe et à créer une ferveur lors des matchs.

Nous prôtons un soutien non violent, dans le respect des règles et voulons réduire le nombre d'incident et les mesures de répressions qui en découle. A cet égard nous prôtons un respect sans faille des mesures visant à interdire les engins pyrotechniques, la violence et les actes de racisme.

Nous nous attachons à rester des entités indépendantes mais veillons à collaborer, en tout temps, de manière constructive sur les thèmes qui nous rassemble.

Communication

Chaque entité s'attache à nommer des représentants en nombre limité. Ceux-ci doivent être conscient du présent concept et avoir la volonté de respecter sa mise en œuvre. Afin de garantir une discussion ouverte et simple, nous essayerons d'avoir une équité de représentation lors des réunions (2 membres GSHC, 1 membre Fan Coaching, 2 représentants des supporters)

Dans le cadre des déplacements les représentants des supporters informent au moins 24h avant le déplacement le délégué des fans du GSHC du format de déplacement (nombre de personne totale, type de déplacement, action spécifique (tifos, chorégraphie).

Pour les matchs à domicile les actions spécifiques seront annoncées (tifo spécial, chorégraphie).

Le délégué des fans s'attache à transmettre de manière complète toutes ces informations aux différentes parties prenantes (billetterie, sécurité, etc.) afin de garantir aux supporters un accès optimale, notamment lors des déplacements, et ainsi favoriser le bon déroulement de la soirée.

Dans le cas où une situation devienne tendue ou problématique le délégué des fans informe immédiatement les représentants des supporters de la meilleure option adoptée afin d'éviter des troubles. Dans le cas où ces solutions ne soient pas suivies ou transmises au groupe les fans assument les conséquences qui peuvent en découler.

De manière général, les représentants de supporters tentent de faire régner un principe d'autodiscipline afin d'empêcher qu'un acte répréhensible entache la réputation de l'ensemble des supporters.



ENSEMBLE, TOUJOURS!

Dans tous les cas, et ce même sans présence de délégué des fans, la communication entre la sécurité et les représentants des fans doit pouvoir avoir lieu.

Sanctions

Lorsque la situation l'exige les sanctions appliquées se feront dans le respect des différents règlements et loi en vigueur.

Le GSHC ne prendra des mesures complémentaires uniquement si les conditions qui permettent de s'assurer du respect des sanctions et donc de la préservation de la réputation du club vis-à-vis des autorités ne sont pas réunies. Dans ce cas, le GSHC veillera à ce que la sanction prononcée soit juste, proportionnée et dans le respect des règlements.

Lors de la commission d'un acte répréhensible qui entraînera une sanction pour le club, le GSHC travaillera à identifier le ou les responsables afin d'éviter au maximum d'entacher la réputation des supporters.

Dans le cas où une intervention soit nécessaire dans les tribunes, le groupe s'engage à faire le maximum pour que les missions des agents ne soient pas entravées physiquement.

Lorsque que le ou les responsables pourront être identifier, les amendes et frais administratifs seront systématiquement refacturés aux concernés.

Il continuera à mettre en place le principe de « second chance » pour les supporters pouvant apporter les garanties nécessaires.

Si les nombres d'incidents venaient à ne pas être réduits et que le club doit assurer des conséquences financières en lien avec des actes répréhensibles, le club se réservera de prendre des mesures complémentaires selon le modèle en cascade (ci-dessous). Ces mesures sont définies dans le temps et pourront être supprimées en tout temps dès que la situation le permet,

- Discussion avec le groupe de supporter
- Avertissement formel par écrit
- Augmentation du personnel de sécurité dans la secteur, palpations de façon ciblé
- Suppression des avantages en tout genre (prix, accès...)
- Interdiction de tous tifos et accessoires
- Imputation de tous les frais à tous les consommateurs et communication générale
- Réduction de la capacité du secteur
- Interdiction du groupe de fans et des membres
- Mesures plus contraignantes...



ENSEMBLE, TOUJOURS!

Délégué des fans

Le GSHC s'engage à faire constamment évoluer le poste de délégué des fans afin de pouvoir avoir le contact le plus facile entre le groupe de fans et la sécurité.

Le délégué des fans en charge du coaching et de la prévention est actuellement le « Head of Customer Services » du GSHC, il est ainsi intégré à l'organigramme du GSHC. Si ce poste venait à ne plus être occupé, le GSHC nommera une personne de manière à ce qu'elle soit dans l'organigramme. Il sera assisté d'un à deux suppléants.

Pour rappel voici les tâches du délégué des fans et de ces suppléants :

- Représentation des intérêts des supporters face au club et vice-versa
- Rôle de médiateur en cas de conflits
- Présence sur place dans le stade lors du plus grand nombre possible de matchs à domicile ; la présence est impérative lors de matchs classés à haut risque
- Entretien de la communication et de la collaboration avec les responsables du coaching des supporters et de la prévention d'autres clubs
- Transmission d'une culture des supporters positive
- Présence d'au moins un représentant par club lors de tous les ateliers officiels ; ces représentants sont convoqués par le groupe Coaching des supporters de la SIHF
- Elaboration, suivi et mise à jour d'un concept pour les supporters
- Echange continu d'informations avec le groupe Coaching des supporters de la SIHF