

Fc Metz



DOSSIER DE PRESSE

L'EXPÉRIENCE FC METZ POUR TOUS

L'accessibilité des Supporters
en Situation de Handicap (SSH)
au Stade Saint-Symphorien

CONFÉRENCE DE PRESSE - VENDREDI 22 MARS 2024

L'EXPÉRIENCE FC METZ POUR TOUS

Nous accordons une attention particulière aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et aux Personnes en Situation de Handicap (PSH). Pour que ces derniers vivent pleinement l'expérience unique qu'offre un match au stade sans encombre, nous sommes fiers d'avoir déployé des efforts significatifs, en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité.

En incluant toutes les composantes de notre club et en travaillant conjointement avec des acteurs associatifs locaux, nous nous employons à mener un plan d'actions inclusif ambitieux. Dans un seul but : affermir notre rôle de vecteur social d'émotions avant, pendant, et après les matches joués dans notre enceinte.

D'ici à 2025, afin de marquer l'amélioration de l'expérience spectateur des Supporters en Situation de Handicap (SSH) comme une priorité majeure, notre mobilisation s'intensifiera encore pour parachever les nombreux efforts engagés dans l'enceinte du Stade Saint-Symphorien et au-delà.



“

NOTRE MISSION

Œuvrer à l'épanouissement de tous les supporters, quelle que soit leur situation.

”

SOMMAIRE

I. UN DIALOGUE CONSTRUCTIF ET PÉRENNE	4
1. Un dialogue pérenne avec les associations locales	5
2. Les quatre associations partenaires	6
3. Des consultations régulières	6
4. La nomination d'une référente SSH en interne	7
5. Une communication accessible pour tous les publics	8
II. UNE BILLETTERIE ADAPTÉE A TOUS LES HANDICAPS	10
1. Un parcours en toute autonomie	11
2. Les places UFR doublées	14
3. Tous les handicaps considérés	16
III. FAVORISER L'AUTONOMIE DE TOUS LES PUBLICS	17
1. Une accessibilité renforcée dans tous les espaces	18
2. Des zones de stationnement agrandies	19
IV. DES SOLUTIONS D'ACCUEIL ADAPTÉES	20
1. Un accueil spécifique et prioritaire	21
V. DES EXPÉRIENCES « SPECTATEUR » TOUJOURS PLUS INCLUSIVES	22
1. La Buvette, un lieu de convivialité pour tous !	23
2. Vivre toutes les expériences « supporter »	24
3. Le FC Metz disponible en audiodescription	25
4. Pour aller encore plus loin	26

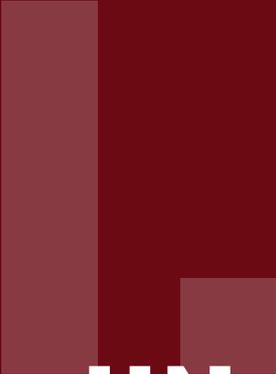


PMR : Personne à mobilité réduite

PSH : Personne en situation de handicap

SSH : Supporters en situation de handicap

UFR : Usager en Fauteuil roulant



UN DIALOGUE CONSTRUCTIF ET PÉRENNE

UN DIALOGUE PÉRENNE AVEC LES ASSOCIATIONS LOCALES

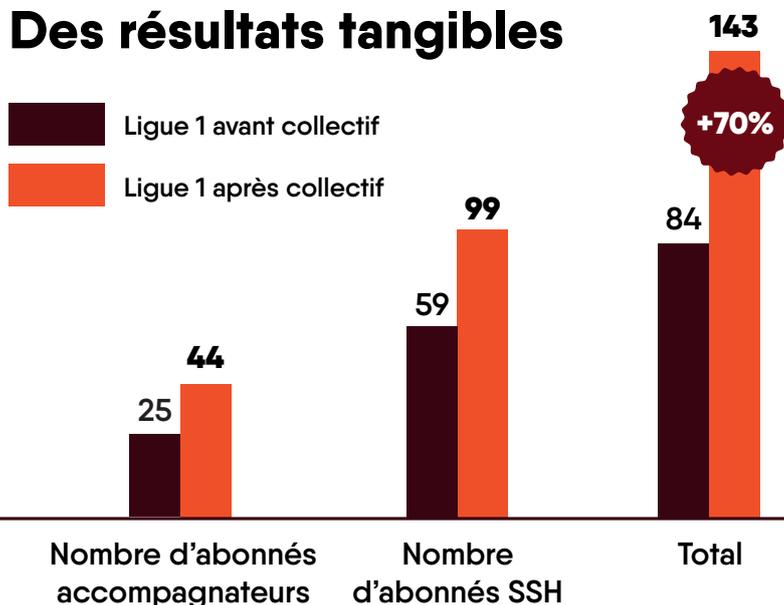
Afin d'améliorer les conditions d'accueil de nos supporters en situation de handicap les jours de match, nous avons initié la création d'un collectif mixte, **une première en France** ! Ce collectif fait dialoguer des membres de quatre associations (APF France Handicap, Fondation Bompard, APAJH, UniversJo) et des salariés représentant plusieurs composantes du FC Metz (billetterie, sécurité, communication, direction générale, infrastructures).

Depuis deux ans, le collectif s'est réuni à 12 reprises.

LE BUT : unifier la voix de nos supporters et répondre à leurs attentes.

En collaboration avec toutes ces parties prenantes, plusieurs actions ont d'ores et déjà été mises en place. Ces échanges constructifs et réguliers permettent de progresser collectivement et de manière constante.

Des résultats tangibles



**DEPUIS
MARS 2022**
1 réunion tous
les deux mois



**UN
COLLECTIF
UNIQUE EN
FRANCE**

LES QUATRE ASSOCIATIONS PARTENAIRES

APF FRANCE HANDICAP

Agit contre les discriminations et pour l'égalité des droits, la citoyenneté, la participation sociale et le libre choix du mode de vie des personnes en situation de handicap et de leur famille.

ASSOCIATION FONDATION BOMPARD

Accompagne toute personne en perte d'autonomie, et cela sans distinction d'âge, mais aussi les aidants. Gère différents types de structures destinées à accueillir des personnes en situation de handicap et/ou âgées dépendantes.

ASSOCIATION POUR ADULTES & JEUNES HANDICAPÉS

L'APAJH, Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés, défend une société accessible à tout pour tous, quel que soit le handicap, pour une société inclusive à l'école, au travail, dans le sport et les loisirs.

UNIVERS JO

Participe au développement d'événements pensés pour des publics mixtes fédérant voyants et déficients visuels, permettant une meilleure accessibilité à des pratiques culturelles, sportives ou festives, notamment pour les enfants.

BIENTÔT : C'CITÉ

C'cité représente, accompagne et défend les personnes aveugles et malvoyantes dans le Grand Est. Reconnue de mission d'utilité publique, elle agit au quotidien afin de proposer des solutions concrètes, innovantes, qui changent le regard de la société sur le handicap visuel.

DES CONSULTATIONS RÉGULIÈRES

En parallèle des six réunions du collectif organisées annuellement, les Supporters en Situation de Handicap, qui valident et testent l'ensemble des améliorations apportées chaque semaine au Stade Saint-Symphorien, **sont régulièrement consultés par téléphone de manière individuelle mais aussi via des enquêtes de satisfaction.** Ces questionnaires fructueux permettent à l'enceinte messine d'être en évolution permanente pour une adaptation constante.



**Optimiser
l'accessibilité
et répondre
aux potentiels
besoins**

NOMINATION D'UNE RÉFÉRENTE SSH



Afin de fédérer les énergies et coordonner les ressources du Groupe FC Metz pour mettre en œuvre et suivre l'exécution du plan d'actions Accessibilité et Expérience supporters en situation de handicap (SSH), **Caroline Gateau, salariée de la SASP FC Metz, a été nommée référente SSH.** Une mesure forte qui nous permet de nous présenter comme un club précurseur et novateur en matière d'inclusion.



Caroline Gateau

Ma nomination marque la volonté de faire de l'amélioration de l'expérience spectateur des supporters en situation de handicap une priorité majeure du FC Metz pour les années à venir.



FÉDÉRER



COORDONNER



PROPOSER

UNE COMMUNICATION ACCESSIBLE POUR TOUS LES PUBLICS

C'EST DÉJÀ FAIT

→ Création d'un carnet de bord

Ce carnet de bord, disponible en version physique ou numérique, permet à nos supporters en situation de handicap d'avoir à portée de main tous les renseignements dont ils ont besoin : toutes les informations concernant les billets de match, les parkings, la zone de dépose-minute, le personnel d'accueil dédié, la ligne de téléphone privilégiée et permanente en jour de match ainsi que la tarification adaptée.

Le document ultra-pratique se veut un auxiliaire les jours de match, **un guide auquel le supporter pourra se référer pour vivre l'émotion d'une rencontre l'esprit libre.**

→ Une page internet exclusivement dédiée aux SSH

Parce qu'il est évident que l'expérience FC Metz débute bien avant le coup d'envoi d'un match, le « chemin numérique » menant au Stade a été pensé pour nos SSH. **En plus d'emails envoyés avant chaque match, une page dédiée informative et explicative** sur toutes les procédures liées à l'expérience spectateur SSH est disponible sur notre site institutionnel.



NOTRE PLAN D' ACTIONS

→ Adapter continuellement nos sites

Le FC Metz dispose de quatre sites internet majeurs : site institutionnel, billetterie, boutique et Stadium.

D'ici le début de l'exercice 2024-2025, nous allons lancer notre tout nouveau site institutionnel permettant d'enrichir l'expérience numérique de tous nos supporters. En parallèle de toutes les nouvelles fonctionnalités apportées à l'interface, nous souhaitons inclure la synthèse vocale, une fonction qui permet de donner une vie sonore aux articles qui deviennent donc accessibles aux personnes malvoyantes ou non-voyantes.

Tous les publics pourront ainsi écouter quotidiennement l'ensemble des actualités messines diffusées en ligne.

Nous souhaitons élargir la mise en place de cette fonctionnalité sur la boutique et la billetterie en ligne.



**La synthèse
vocale
bientôt
disponible !**



UNE BILLETTERIE ADAPTÉE A TOUS LES HANDICAPS

UN PARCOURS EN TOUTE AUTONOMIE

Soucieux de proposer la meilleure expérience possible à ses SSH, le FC Metz propose **plusieurs alternatives pour réserver ses places de match au Stade Saint-Symphorien** :



Sur la billetterie en ligne www.billetterie-fcmetz.com



Par téléphone afin de bénéficier de conseils personnalisés du lundi au vendredi de 10h00 à 19h00 au 08 92 97 57 57 (0,50€ / min) ou au 09 70 25 57 57 (*gratuit pour les abonnés de la saison en cours*)



Au guichet dédié
aux SSH les jours de match



C'EST DÉJÀ FAIT

Club leader dans la mise en place de cette fonctionnalité

→ La billetterie en ligne a été entièrement repensée afin que les SSH puissent réserver leurs places le plus simplement possible

ÉTAPE 1

Je me **connecte** ou je **crée mon compte** client

ÉTAPE 2

Dans « **Mon Compte** », je dépose, lors de ma première connexion, mes justificatifs de tarif réduit dans la rubrique dédiée. **Un opérateur billetterie valide le document** et un mail est envoyé

ÉTAPE 3

Je clique sur le bouton « **Acheter** » du match souhaité et j'ai désormais accès à la vente PMR/PSH

ÉTAPE 4

Je sélectionne la tribune puis la place souhaitée puis je clique sur « **Ajouter au panier** »

ÉTAPE 5

Je **valide ma commande**, les CGV et je peux procéder au règlement

ÉTAPE 6

Les billets sont à télécharger dans « **Mon Compte** », puis « **Mes Billets** »

Accueil Calendrier 2023/2024 Informations pratiques PSH / PMR Besoin d'aide ? D2 Féminine

MATCH À DOMICILE

FC Metz - FC Nantes

12 novembre 2023 à 15:00
STADE SAINT SYMPHORIEN

GRAND PUBLIC

Obtenez dès maintenant vos billets pour le match FC Metz - FC Nantes !
à partir de **19 €**

Acheter

PSH/PMR

Obtenez dès maintenant vos billets pour le match FC Metz - FC Nantes !

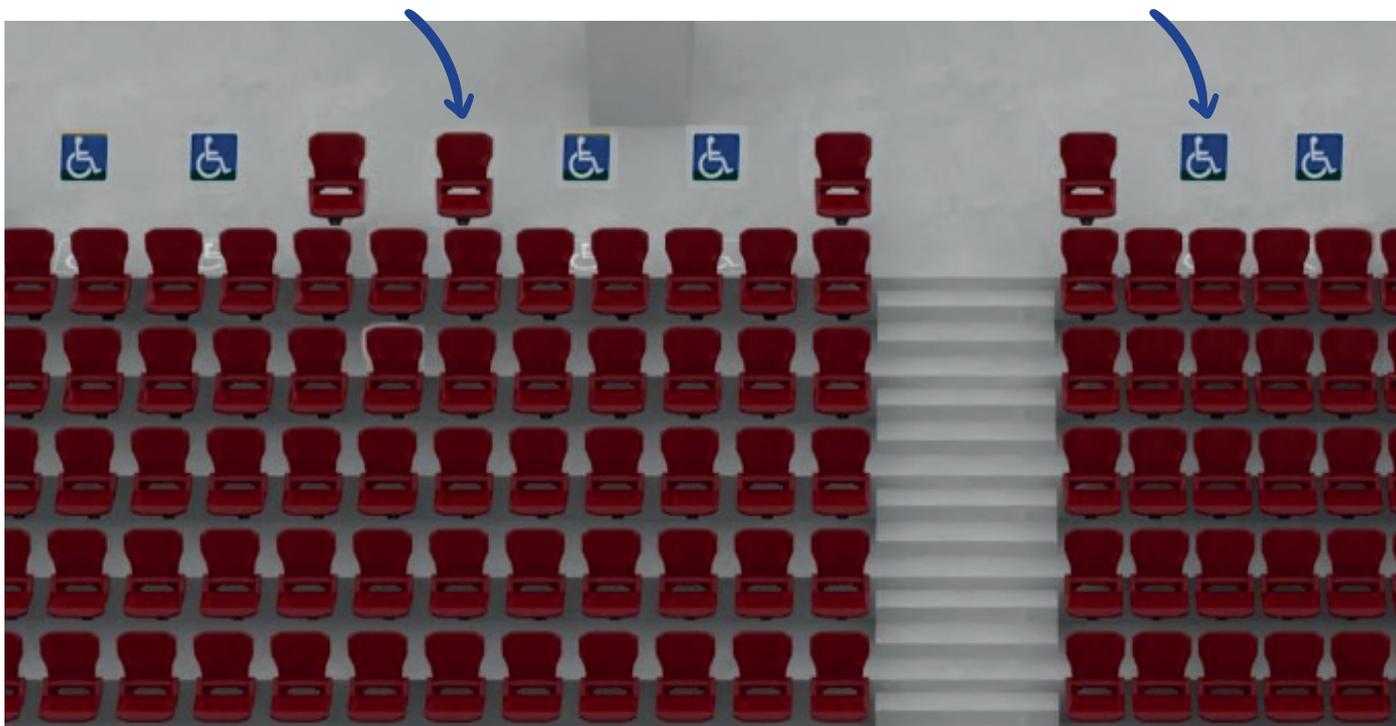
Acheter

[pour en savoir plus](#)

L'ensemble des places réservées aux UFR et aux accompagnateurs ont été clairement identifiées sur la billetterie en ligne afin de **favoriser l'autonomie des UFR**.

**Emplacement réservé
aux accompagnateurs**

**Emplacement réservé
aux usagers en fauteuil roulant (UFR)**



CHIFFRE CLÉ

70



**Le FC Metz propose une remise de 70%,
dans tout le stade, pour tous les SSH** présentant un
handicap supérieur ou égal à 80%.

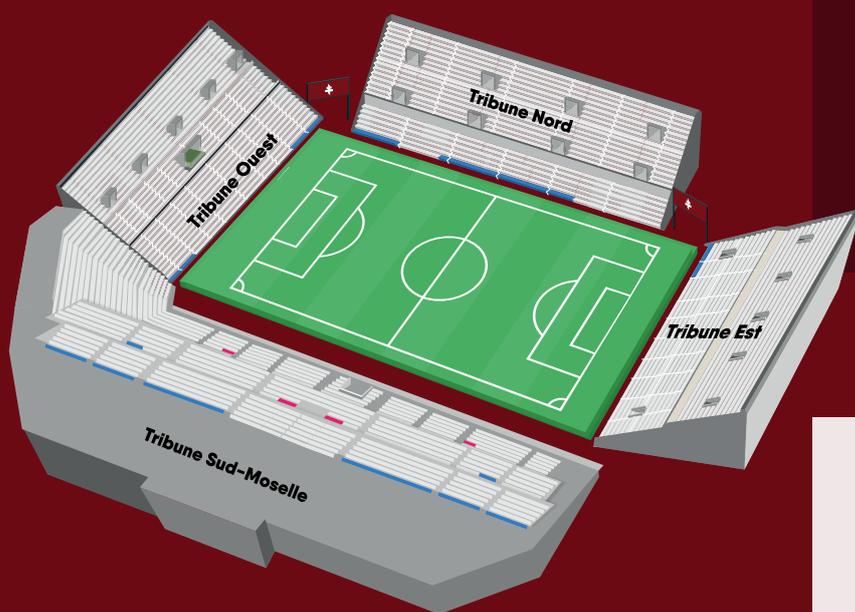
**Les accompagnateurs peuvent également bénéficier
de cette remise** si la carte du SSH mentionne la
nécessité du recours à une tierce personne.

LES PLACES UFR DOUBLÉES

C'EST DÉJÀ FAIT

→ Le nombre de places UFR doublé

Depuis l'inauguration de sa nouvelle Tribune Sud en 2020, le **Stade Saint-Symphorien** a **doublé sa capacité d'accueil pour les usagers en fauteuil roulant**. Les quatre tribunes peuvent accueillir des UFR, ils peuvent ainsi **profiter de l'ambiance qui leur convient le mieux** dans les espaces grand public. Les deux espaces VIP flambant neufs de la Tribune Sud, le Boulevard des Légendes et le Salon Panoramique, sont également dotés au total de 20 places dédiées.



■ Places UFR Grand Public
■ Places UFR VIP

194

PLACES
RÉSERVÉES AUX UFR



84
PLACES EN
TRIBUNE SUD

20
PLACES EN
TRIBUNE OUEST

58
PLACES EN
TRIBUNE NORD

32
PLACES EN
TRIBUNE EST

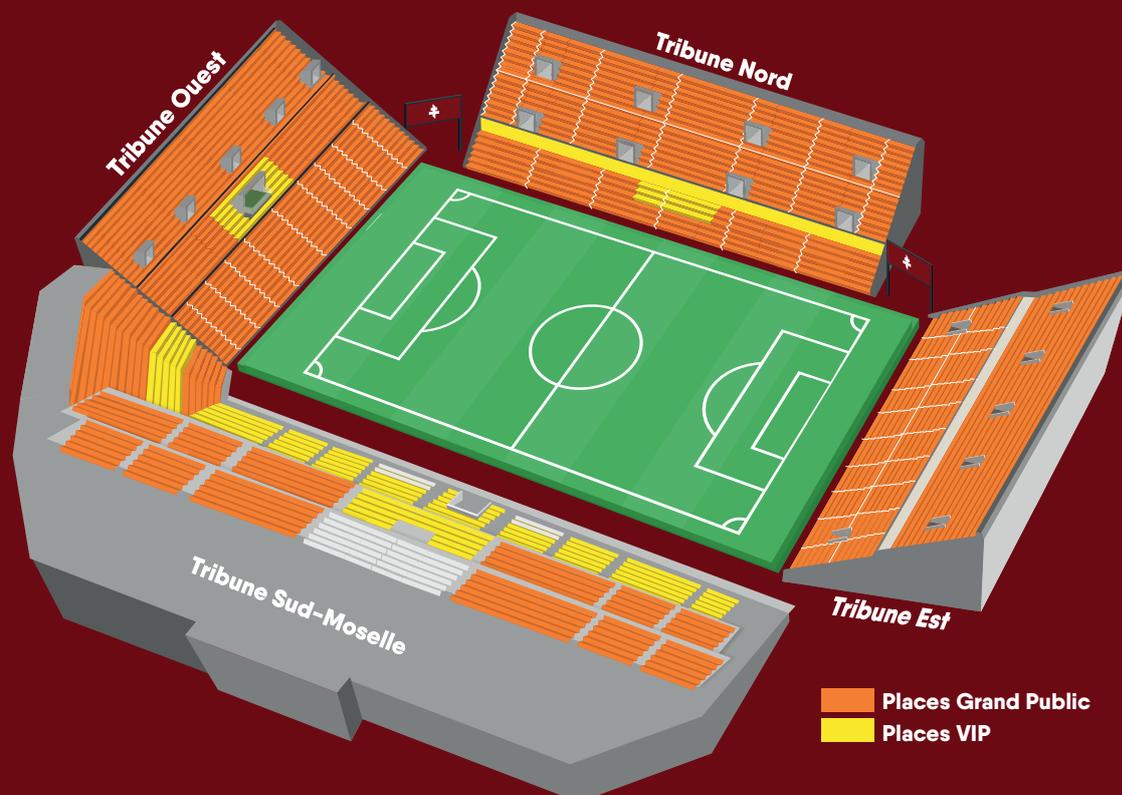
20 PLACES VIP RÉSERVÉES
AUX UFR EN TRIBUNE SUD

TOUS LES HANDICAPS CONSIDÉRÉS

C'EST DÉJÀ FAIT

→ Le tarif SSH déployé dans tout le Stade

Depuis février 2021, nous avons fait évoluer les conditions d'accès aux billets à tarif réduit pour nos supporters en situation de handicap qui ne se déplacent pas en fauteuil roulant. Afin que les SSH profitent de l'ensemble des offres billetterie du FC Metz, ils ont désormais accès à **l'ensemble des places grand public du Stade Saint-Symphorien à -70% en quelques clics.** Cette action forte nous place parmi les acteurs les plus ambitieux en termes d'inclusivité des SSH dans les stades français.



NOTRE PLAN D' ACTIONS

→ La labellisation des places selon les handicaps

Afin de permettre à nos supporters en situation de handicap n'utilisant pas de fauteuil roulant de vivre la meilleure expérience possible au Stade Saint-Symphorien, **nous avons débuté un travail de labellisation de l'ensemble des places du stade selon les handicaps**. Avec l'aide du collectif, ces prochains mois, tous les sièges seront passés en revue afin d'identifier les places les plus adaptées à certains handicaps : difficultés motrices, cognitives, visuelles ou auditives. À l'instar des places UFR, elles seront toutes matérialisées sur la billetterie en ligne avec des sigles dédiés afin de guider les SSH dans leur commande.

2024 - 2025
lancement du
processus de
labellisation des
places



Handicap moteur



Handicap mental



Handicap
visuel

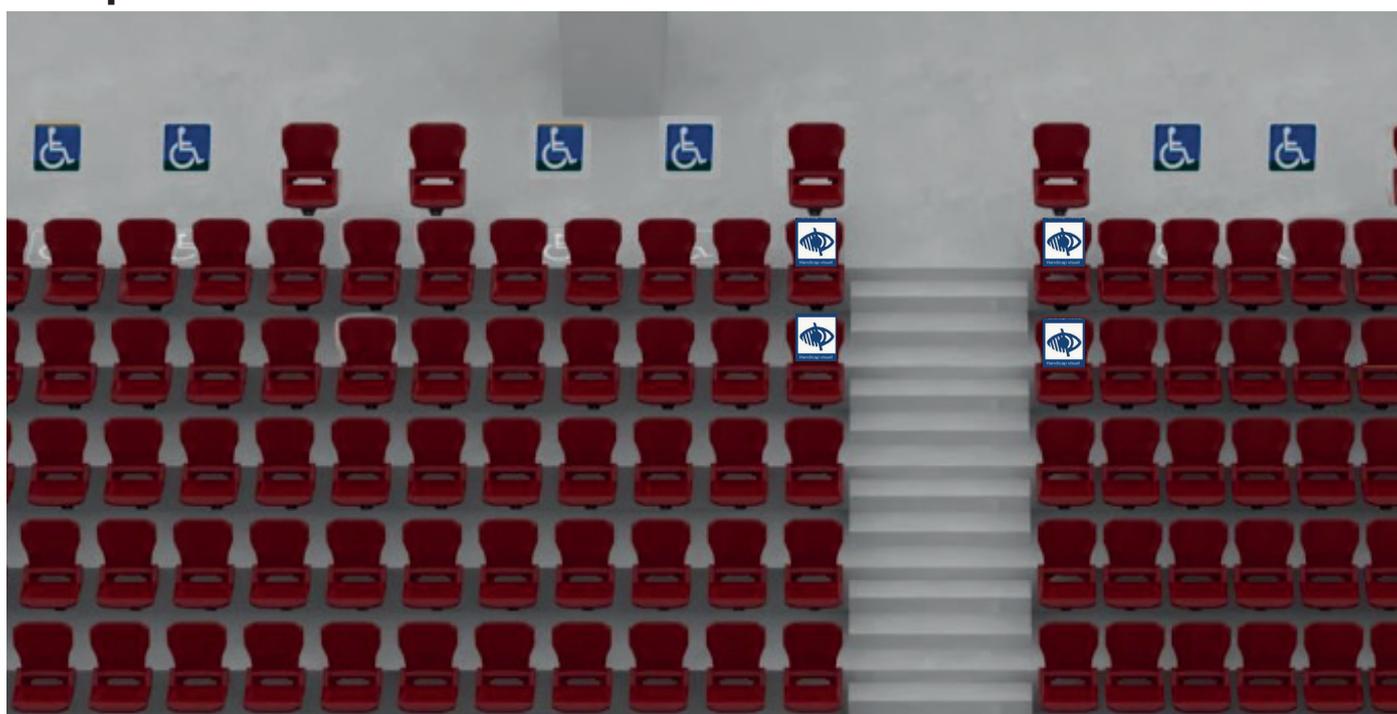


Handicap
auditif



Handicap
physique

Exemple





FAVORISER L'AUTONOMIE DE TOUS LES PUBLICS

UNE ACCESSIBILITÉ RENFORCÉE DANS TOUS LES ESPACES

La Tribune Sud a permis d'améliorer sensiblement l'expérience de nos supporters en situation de handicap au Stade Saint-Symphorien, grâce notamment à des sanitaires, des buvettes ainsi que des espaces VIP, construits selon les derniers standards en vigueur.



11

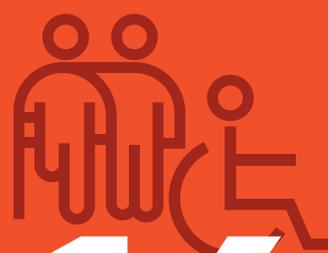
ASCENSEURS

DANS TOUT LE STADE

DONT 1 EN TRIBUNE OUEST

3 DANS L'ANGLE SUD-OUEST

7 EN TRIBUNE SUD



16

TOILETTES

**PMR CRÉÉES
EN TRIBUNE SUD**

ET RÉPARTIES SUR LES 5 NIVEAUX

DES ZONES DE STATIONNEMENT AGRANDIES

C'EST DÉJÀ FAIT

→ Une place de parking réservée

Nous mettons gratuitement à disposition des personnes en situation de handicap un certain nombre de places de parking afin de simplifier leur venue au stade. Ces places peuvent être réservées sur le site de la billetterie du club tous les mercredis précédant un match, à partir de 17h30.

→ Une zone de dépose-minute

Nous avons également mis en place un dépose-minute, sans réservation préalable, situé à l'entrée du Stade Saint-Symphorien. Ainsi, sans formalité, les SSH peuvent être déposés au plus proche des différentes Tribunes.

NOTRE PLAN D'ACTIONS

→ Doubler le nombre de places

Pour la saison 2024-2025, nous nous engageons à doubler le nombre de places de stationnement SSH au Stade Saint-Symphorien.

→ Un stationnement à la demande

En parallèle, nous prévoyons, pour **les personnes souffrant d'un handicap temporaire**, de sécuriser des espaces de stationnement sur le parking du complexe Saint-Symphorien.


**DANS
L'ENCEINTE
DU STADE**

Depuis 2020

122

Places de parking

DONT

14%

Réservées
aux SSH



À partir de 2024

137

Places de parking

DONT

25%

Réservées
aux SSH

IV.

**DES SOLUTIONS
D'ACCUEIL
ADAPTÉES**

UN ACCUEIL SPÉCIFIQUE & PRIORITAIRE

C'EST DÉJÀ FAIT

→ Une palpation adaptée

L'ensemble des agents d'accueil et de sécurité ont été sensibilisés à la nécessité de pratiquer des palpations non-intrusives pour les SSH.

→ Un accueil exclusif

Jour de match, les SSH sont accueillis par une équipe d'agents d'accueil exclusivement dédiée à leurs besoins et aux problématiques qu'ils rencontrent.

→ Une ligne téléphonique privilégiée

En jour de match, nos supporters en situation de handicap peuvent appeler un numéro de téléphone dédié pour bénéficier d'une aide personnalisée lors de leur arrivée au Stade ou à tout moment du match.

LA LIGNE DÉDIÉE SSH JOUR DE MATCH
06 77 69 29 79

NOTRE PLAN D' ACTIONS

→ Formation de tout le personnel du FC Metz

Durant la saison 2024-2025, nous prévoyons de **renforcer la qualité de cet accueil en débloquant une nouvelle session de formation à destination de tous nos agents de sécurité, d'accueil** ainsi que de **tous nos collaborateurs** pour améliorer la compréhension et l'accompagnement de tous les SSH.



+100
NOUVELLES
PERSONNES FORMÉES
ET SENSIBILISÉES
À L'ACCUEIL DES SSH
D'ICI À LA SAISON 2024-2025

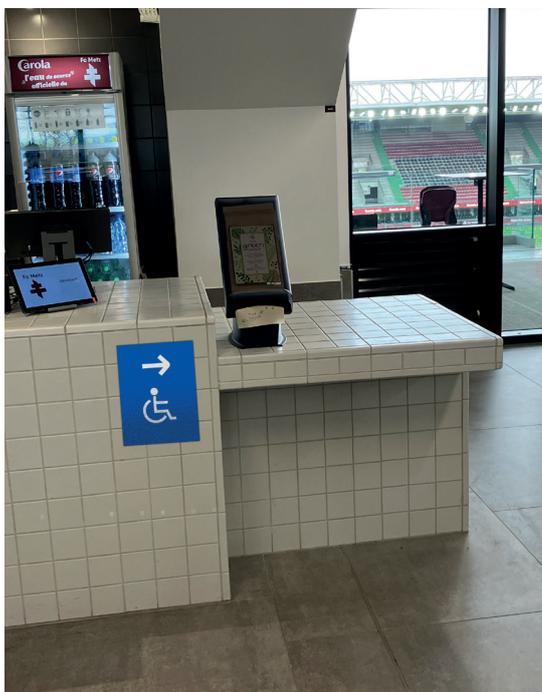
**DES EXPÉRIENCES
« SPECTATEUR »
TOUJOURS PLUS
INCLUSIVES**

LA BUVETTE, UN LIEU DE CONVIVIALITÉ POUR TOUS !

C'EST DÉJÀ FAIT

→ Le service à la place en Tribune Sud

L'année 2023 a marqué le lancement du **service à la place en Tribune Sud** du Stade Saint-Symphorien. Cette innovation permet à l'ensemble des supporters, y compris les SSH, de se restaurer sans se déplacer.



NOTRE PLAN D'ACTIONS

→ Le service à la place pour les SSH dans tout le stade

Nous avons pour ambition de déployer le service à la place dans les trois autres tribunes du Stade Saint-Symphorien, exclusivement pour l'ensemble des SSH, afin de rendre l'expérience de nos supporters en situation de handicap la plus fluide et agréable possible.

→ Des files dédiées

Afin de fluidifier l'accès aux buvettes pour nos supporters SSH, des files d'attente dédiées seront matérialisées sur les buvettes stratégiques situées à proximité des places UFR.

→ Des menus en braille

Nous allons déployer les menus de nos buvettes en braille afin que nos supporters malvoyants puissent être autonomes.

VIVRE TOUTES LES EXPÉRIENCES « SUPPORTER »

C'EST DÉJÀ FAIT

→ Une Fan Zone ouverte à tous

En jour de match, le club lorrain a mis en place une Fan Zone, dans l'ombre de la Tribune Ouest. Celle-ci propose à tous les supporters des jeux inclusifs permettant aux SSH de se divertir, en famille ou entre amis, avant le coup d'envoi.



NOTRE PLAN D'ACTIONS

→ Création d'un guide du déplacement à l'extérieur

Pour que nos SSH puissent encourager les Messins hors de leur base, nous allons concevoir un « Guide du Déplacement », proposant un référencement des modalités de billetterie et d'accueil des SSH pour chacun des Stades de L1 et L2, ainsi que leurs référents SSH.

→ Découvrir l'intensité d'un match avec les Ultras

Vivre un match aux côtés de ceux qui donnent de la voix procure une émotion incomparable ! Pour que chacun puisse vivre l'expérience supporter la plus adaptée à ses envies, nous nous engageons à mettre en relation ceux qui le souhaitent avec Cœur Grenat, association faïtière qui regroupe 10 associations de supporters messins allant de groupes familiaux aux groupes ultras

LE FC METZ DISPONIBLE EN **AUDIODESCRIPTION**

C'EST DÉJÀ FAIT

→ **Toute l'émotion d'un match en audiodescription**

Depuis presque deux ans, en Tribune Sud, les supporters grenat aveugles ou malvoyants, peuvent suivre les rencontres des Messins en intégralité, grâce aux commentaires d'**une équipe d'audiodescripteurs dédiée et spécialement formée**, en étroite collaboration avec l'association UniversJo. Cette innovation est un franc succès puisque **depuis le lancement de cette opération, ils sont nombreux à en avoir bénéficié.**

30

**ABONNEMENTS POUR
L'AUDIODESCRIPTION**
SUR LA SAISON 2023 - 2024

11/38

**CLUBS SEULEMENT
PROPOSENT
L'AUDIODESCRIPTION**
EN LIGUE 1 ET EN LIGUE 2

NOTRE PLAN D'ACTIONS

→ **Extension de l'audiodescription dans tout le Stade**

Nous souhaitons que les supporters aveugles et malvoyants puissent bénéficier de l'audiodescription dans toutes les Tribunes du Stade Saint-Symphorien.

Action en partenariat avec UniversJo

UniversJo organise régulièrement des évènements et divers ateliers autour de la musique, du cinéma, du sport ou de la cuisine, et s'engage pour rendre accessible les pratiques culturelles, sportives ou festives au plus large public atteint de déficiences visuelles notamment pour les enfants.



POUR ALLER ENCORE PLUS LOIN

→ Inauguration d'une « Salle Sensorielle »

Afin d'affirmer son statut de club précurseur et novateur, le FC Metz entend aménager, pour la saison 2024-2025, **une salle sensorielle pour que les personnes qui pourraient être gênées par la foule et par les bruits puissent vivre le match au calme.** Celle-ci sera équipée d'une acoustique particulière et d'un système lumineux adapté.

Quelques exemples



→ Appel à projets associatifs

Pour aller plus loin, le FC Metz souhaite s'appuyer sur le concours de partenaires associatifs locaux par le biais d'un appel à projets. Sur le fondement d'un cahier des charges par thème, le club invitera les associations intéressées à proposer des projets sur lesquels elles disposent d'une expertise à même de permettre au FC Metz d'atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité.



EN RÉSUMÉ

C'EST DÉJÀ FAIT

- Dialogue pérenne avec les associations locales
- Consultations régulières
- Nomination d'une référente SSH
- Création d'un carnet de bord
- Page internet exclusivement dédiés aux SSH
- Billetterie en ligne entièrement repensée afin de réserver ses places en tout autonomie
- Nombre de places UFR doublé
- Tarif SSH déployé dans tout le Stade
- Places de parking réservées
- Zone de dépose-minute
- Palpation adaptée
- Accueil privilégié
- Ligne téléphonique dédiée
- Service buvette à la place en Tribune Sud
- Fan Zone ouverte à tous
- Toute l'émotion d'un match en audiodescription

NOTRE PLAN D'ACTIONS

- Adapter continuellement nos sites Web avec la synthèse vocale
- Labellisation des places du Stade selon les handicaps
- Doubler le nombre de places de parking dédiées
- Stationnement à la demande pour les handicaps temporaires
- Formation spécialisée et sur-mesure de tout le personnel du FC Metz
- Service buvette à la place pour les SSH dans tout le Stade
- Files dédiées aux buvettes stratégiques
- Menus en braille aux buvettes
- Création d'un guide du déplacement à l'extérieur
- Découvrir l'intensité d'un match avec les Ultras
- Extension de l'audiodescription dans tout le Stade
- Inauguration d'une « Salle Sensorielle »
- Appel à projets associatifs

CONTACTS

Directrice communication

Julie Decker

jdecker@fcmetz.com

06 36 33 84 67

Référente SSH

Caroline Gateau

cgateau@fcmetz.com

06 29 52 79 93

Chargée de communication

Charlotte Kaiser

ckaiser@fcmetz.com

06 76 63 17 55