



**ASSOCIATION  
NATIONALE  
des SUPPORTERS**

# RÉFÉRENT SUPPORTERS

SUPPORTERS LIAISON OFFICER (SLO)

## GENESE DU CONCEPT

Le concept de SLO (Supporter Liaison Officer – Référent supporters) trouve d'un côté ses origines dans l'étroite collaboration entre l'UEFA et les organisations européennes de supporters, et de l'autre dans l'étude des mécanismes de coopération supporters-clubs existant dans les pays européens en pointe dans ce domaine (Allemagne, Belgique, Royaume-Uni, Suède, etc.)

Né de discussions entre l'UEFA et Supporters Direct Europe (SD Europe), le concept de SLO a fait l'objet d'une longue phase de négociation et de sensibilisation de l'ensemble des acteurs du football européen au cours de la saison 2009/10. Le contenu de cette réforme, rédigé par SD Europe et soutenu par les instances dirigeantes de l'UEFA, a notamment été débattu au cours du Congrès Européen des Supporters de Football organisé par Football Supporters Europe (FSE) à Hambourg en juillet 2009, avant de recevoir le soutien de l'ensemble des Fédérations nationales réunies au sein de l'UEFA Club Licensing Committee.

Intégré au Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier (article 35) en juillet 2010, il introduit l'obligation pour les clubs candidats à la licence UEFA de nommer au moins un SLO à compter de la saison 2012/2013, ceci afin "*d'assurer un dialogue adéquat et constructif entre clubs et supporters*" (UEFA). La France accuse donc un important retard dans l'implantation de la réforme et est actuellement en phase de rattrapage (notamment par l'intermédiaire de la loi du 10 mai 2016 renforçant le dialogue avec les supporters).

Le concept de SLO repose également sur la légitimité et l'indépendance de celui-ci. Figure reconnue par les supporters, le SLO est souvent issu des tribunes du club pour lequel il travaille. Médiateur et acteur social à part entière, le SLO peut disposer d'une formation de travailleur social ou se la voir proposer au moment de son entrée en fonction. Enfin, et c'est un point essentiel, le SLO ne peut être intégré aux dispositifs sécuritaires mis en place par le club. Bien qu'il puisse être salarié par celui-ci, ou bénévole dans les ligues mineures et/ou semi- professionnelles, le SLO doit être dissocié des services de sécurité au sein de l'organigramme du club. Son rôle de médiateur entre les différents acteurs repose sur cette dissociation et sur l'indépendance du SLO vis-à-vis de chacun de ces acteurs.



# ASSOCIATION NATIONALE des SUPPORTERS

## CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE

### **RÈGLEMENT DE L'UEFA SUR L'OCTROI DES LICENCES AUX CLUBS ET LE FAIR-PLAY FINANCIER**

#### **Article 35:**

#### **Supporters Liaison Officer**

1. Le candidat à la licence doit avoir désigné un SLO afin qu'il serve de point de contact principal pour les supporters.
2. Le SLO doit assister régulièrement aux séances avec la direction du club et collaborer avec le responsable de la sécurité sur les questions de sécurité.

#### L'article 35 poursuit notamment les objectifs suivants (UEFA):

- Créer des réseaux de SLOs à l'échelle nationale et européenne permettant de faciliter et d'encourager le partage de connaissance et l'échange de bonnes pratiques, afin d'améliorer les relations entre les différentes parties prenantes du monde du football et en particulier les relations entre les supporters et les dirigeants/propriétaires de leur club.
- Fournir certaines garanties permettant de maintenir un niveau minimal de dialogue entre clubs et supporters, et donc de réduire la probabilité d'exclusion des supporters.
- Faire concorder le rôle des supporters dans les processus décisionnels avec l'importance qu'ils représentent pour leur club.

### **LOI N° 2016-564 DU 10 MAI 2016 RENFORÇANT LE DIALOGUE AVEC LES SUPPORTERS ET LA LUTTE CONTRE LE HOOLIGANISME**

#### **Art. L. 224-3 du code du sport.**

« Art. L. 224-3.-Les associations sportives ou les sociétés mentionnées aux articles L. 122-2 et L. 122-12 qui participent aux compétitions organisées par une ligue professionnelle, au sens de l'article L. 132-1, assurent le dialogue avec leurs supporters et les associations de supporters.

« A cet effet, elles désignent, après avis des associations de supporters agréées par le ministre chargé des sports, une ou plusieurs personnes référentes chargées des relations avec leurs supporters. Un décret détermine les compétences et les conditions de désignation de ces personnes, ainsi que les conditions de leur formation. »



# ASSOCIATION NATIONALE des SUPPORTERS

## **DECRET N° 2016-957 DU 12 JUILLET 2016 DU CODE DU SPORT PRIS POUR L'APPLICATION DE L'ARTICLE 6 DE LA LOI N° 2016-564 DU 10 MAI 2016 RENFORÇANT LE DIALOGUE AVEC LES SUPPORTERS ET LA LUTTE CONTRE LE HOOLIGANISME**

### **Section 2**

#### **Relations entre les associations et sociétés sportives et leurs supporters**

« Art. D. 224-5.-Les associations sportives ou sociétés sportives qui participent aux compétitions organisées par une ligue professionnelle désignent, en application de l'article L. 224-3, une ou plusieurs personnes référentes, ayant la qualité de bénévole ou de salarié, chargées des relations avec leurs supporters.

« Elles informent la ligue professionnelle concernée de la ou des personnes référentes désignées.

« Toute personne référente chargée des relations avec les supporters ne peut être membre de la ou des associations de supporters qui soutiennent l'association ou la société sportive qui l'a désignée, ni en charge des missions de sécurité des manifestations et compétitions sportives au sein ou pour le compte de cette association ou société sportive.

« Art. D. 224-6.-Toute personne référente chargée des relations avec les supporters est désignée par l'association ou, le cas échéant, la société sportive après que cette dernière a sollicité, à titre indicatif, l'avis des associations de supporters agréées par le ministre chargé des sports qui la soutiennent, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

« Ces associations de supporters disposent d'un délai de quinze jours à partir de la date de première présentation de la lettre recommandée pour formuler leur avis. En l'absence d'avis dans ce délai, l'association sportive ou la société sportive peut procéder à la désignation.

« Art. D. 224-7.-La personne référente chargée des relations avec les supporters assure le dialogue entre tous les supporters et les associations de supporters qui soutiennent l'association ou la société sportive.

« Elle conseille et informe les dirigeants de l'association ou de la société sportive sur toutes questions ou demandes concernant les supporters ou les associations de supporters.

« Elle assure également le dialogue avec les personnes référentes des autres associations ou sociétés sportives de la ligue professionnelle concernée et avec le représentant de l'Etat dans le département et, à Paris, le préfet de police, dans le cadre de la préparation des manifestations et compétitions sportives.

« Elle assure, le cas échéant, la médiation entre les supporters, les associations de supporters, l'association ou la société sportive en cas de conflit les opposant.

« Art. D. 224-8.-L'association ou la société sportive, en lien avec les ligues professionnelles, s'assure que la personne référente chargée des relations avec les supporters suit périodiquement une formation de "référent des supporters".



# ASSOCIATION NATIONALE des SUPPORTERS

## RÔLE

### DIALOGUE

Gestion de la communication entre supporters, clubs et autres acteurs.

### SERVICE

Assister et conseiller supporters, clubs et autres acteurs.

### PRÉVENTION

Coopération avec les supporters, responsables de la sécurité, la police et les stewards afin de minimiser les risques de conflit.

## PROFIL

### COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (UEFA)

- Expérience et connaissance du supportérisme, aux niveaux local et national
- Qualifications techniques, professionnelles ou diplôme universitaire
- Compétences éducatives, psychologiques et sociologiques de base en matière de relations sociales, notamment en matière de dynamique de groupe
- Connaissance de base de l'anglais (pour les matches européens)
- Bonne compréhension des médias / réseaux sociaux / techniques de communication
- Neutralité politique
- Engagement à respecter des valeurs clés, telles que la lutte contre les discriminations et la violence

### COMPÉTENCES PERSONNELLES (UEFA)

- Bonnes aptitudes en matière de communication et de résolution des conflits
- Capacité à travailler en équipe
- Volonté d'apprendre
- Fort degré d'engagement, de motivation, de fiabilité et de flexibilité
- Capacité à communiquer, notamment dans des groupes et en public
- Capacité de négociation et confiance en soi
- Expérience des relations avec les supporters, crédibilité vis-à-vis des différents groupes de supporters et capacité à communiquer avec tous les supporters.
- Flexibilité (horaire), notamment les week-ends.
- Capacité à travailler en environnement stressant et/ou hostile.



# ASSOCIATION NATIONALE des SUPPORTERS

- Attitude professionnelle et calme.
- Capacité à désamorcer les situations de stress et de conflit

## MISSIONS

1. Le SLO est un lien entre les supporters et leur club. Il contribue à l'amélioration du dialogue entre ces deux parties.
2. Le SLO est chargé de s'assurer que chaque supporter a la possibilité de contacter un représentant du club pour toute question relative aux activités et droits des supporters.
3. Le SLO informe les supporters des décisions prises par la direction du club qui peuvent les intéresser et communique le point de vue des supporters à la direction du club. Il doit porter à la connaissance du club et s'assurer de la prise en compte de toute question soulevée par les groupes de supporters, qu'ils soient officiellement reconnus ou non.
4. Le SLO doit s'assurer que des contacts réguliers sont entretenus entre le club et les supporters, ainsi qu'encourager le renforcement de cette relation.
5. Le SLO établit des relations avec les différents groupes et groupements de supporters, la police, les préfetures, les responsables de la sécurité et de la billetterie, ainsi que tout autre acteur intervenant dans les activités de supporters.
6. Le SLO travaille en étroite collaboration avec le Directeur Organisation et Sécurité du club (DOS), sans qu'un lien hiérarchique ne soit établi entre le SLO et le DOS.
7. Le SLO intervient dans la préparation de l'ensemble des matchs, à domicile comme à l'extérieur, et doit disposer de toute information nécessaire à la collaboration entre clubs, supporters et police. Son travail dépend des informations qu'il reçoit de la part de l'ensemble des acteurs et de la crédibilité dont il jouit auprès d'eux.
8. Le SLO collabore avec ses homologues au sein des autres clubs français et européens, ainsi qu'avec son coordinateur national une fois celui-ci mis en place.



## ASSOCIATION NATIONALE des SUPPORTERS

9. Le SLO est apte à agir en temps que médiateur, notamment en cas de dispute entre club et groupes de supporters, entre police et groupes de supporters ou entre différents groupes de supporters.
10. Le SLO est chargé d'informer les supporters de toute évolution légale, réglementaire ou commerciale relative à leurs activités.

### CONDITIONS MINIMALES D'EXERCICE DU POSTE DE SLO

Le club doit prendre les engagements suivants (UEFA):

- Désigner un SLO et s'assurer qu'il participe aux formations organisées par les instances sportives et les services de l'État
- Fournir au SLO les ressources nécessaires à son travail (bureau, équipements, accréditations, etc.)
- Organiser des réunions régulières entre la direction du club et le SLO
- Prendre des dispositions en vue de réunions régulières entre le SLO et les différents groupes de supporters
- Consulter le SLO sur les questions pertinentes pour les supporters.

### FAQ

#### **Est-ce que mon club doit avoir un SLO?**

L'UEFA exige que les clubs qui participent à ses compétitions (Ligue des Champions et Europa League) nomment un SLO. L'immense majorité des fédérations membres de l'UEFA a étendu cette obligation à l'ensemble des clubs de première division, certaines fédérations allant même jusqu'à la 4<sup>ème</sup> ou la 5<sup>ème</sup> division.

Les clubs français évoluant en L1 et L2 sont désormais dans l'obligation de nommer un *réfèrent supporters*, équivalent français du SLO, conformément à l'article L. 224-3. du code du sport, créé par la LOI n° 2016-564 du 10 mai 2016 renforçant le dialogue avec les supporters et la lutte contre le



## ASSOCIATION NATIONALE des SUPPORTERS

hooliganisme. La nomination d'un SLO dans les clubs des divisions inférieures est laissée à la discrétion des clubs, qui peuvent notamment le faire sur demande des groupes de supporters.

### **Comment puis-je contacter mon SLO ou le SLO d'un autre club ?**

Il est recommandé aux clubs de rendre publiques les coordonnées de leurs SLOs. Si vous n'arrivez pas à obtenir les coordonnées d'un SLO, vous pouvez contacter d'autres départements du club, la LFP ou l'ANS.

### **Comment devenir SLO?**

Il n'y a pas de recommandation spécifique sur la procédure de recrutement. Certains clubs peuvent décider de publier une offre d'emploi, alors que d'autres choisiront de recruter en interne. Il est également possible de proposer des candidats aux clubs, issus notamment des tribunes.

Dans tous les cas de figure, il est fortement recommandé que les clubs consultent leurs groupes de supporters avant de lancer le processus de recrutement/nomination. Et une fois le SLO choisi, le DECRET N° 2016-957 DU 12 JUILLET 2016 - Art. D. 224-6 du code du sport (voir ci-dessus) impose aux clubs de consulter les groupes de supporters agréés par le ministère des sports avant d'entériner la nomination.

### **Le SLO doit-il être un supporter ou un salarié du club?**

C'est à chaque club de décider de la personne qu'elle souhaite nommer comme SLO. Certains choisiront un salarié déjà présent dans leur organigramme, d'autres choisiront leur SLO au sein des supporters du club. Quelle que soit la personne remplissant ce rôle, il est crucial qu'elle soit en mesure de comprendre les besoins des supporters.

### **Quel est le profil d'un bon SLO ?**

La crédibilité est la principale des qualités. Un SLO doit pouvoir établir des relations et obtenir la confiance de multiples acteurs, tels que le club, les supporters, les responsables de la sécurité, les stewards et la police. Il doit être indépendant vis-à-vis de la direction du club et idéalement ne pas être responsable ou membre d'un groupe de supporters une fois nommé.

### **Comment le SLO travaille-t-il avec les groupes de supporters ?**

Le rôle d'un SLO est de faciliter le dialogue, pas d'en prendre le leadership. Un SLO travaille avec l'ensemble des groupes, mais aussi avec les supporters indépendants. Il ne doit pas représenter la moindre menace ou interférence dans les relations entre groupes de supporters et clubs, mais au contraire participer à l'amélioration de ces relations. Les groupes de supporters sont d'ailleurs invités à suggérer à leur club une personne qui leur semble compétente pour remplir ce rôle. Enfin, un SLO est nommé/employé par son club et ne doit pas être considéré comme représentant des supporters.



# ASSOCIATION NATIONALE des SUPPORTERS

## RESSOURCES

### **Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier**

UEFA, Nyon 2012

[http://fr.uefa.org/MultimediaFiles/Download/Tech/uefaorg/General/01/80/54/11/1805411\\_DOWNLOAD.pdf](http://fr.uefa.org/MultimediaFiles/Download/Tech/uefaorg/General/01/80/54/11/1805411_DOWNLOAD.pdf)

### **Manuel de l'UEFA sur les responsables de l'encadrement des supporters**

UEFA, Nyon 2011

[http://fr.uefa.org/MultimediaFiles/Download/Tech/uefaorg/General/01/84/35/29/1843529\\_DOWNLOAD.pdf](http://fr.uefa.org/MultimediaFiles/Download/Tech/uefaorg/General/01/84/35/29/1843529_DOWNLOAD.pdf)

### **Au Cœur du Jeu: Pourquoi les supporters sont essentiels à l'amélioration de la gouvernance du football, déclaration de principe de Supporters Direct Europe**

Supporters Direct Europe, Londres 2012

[http://www.supporters-direct.org/wp-content/uploads/2012/11/SDE\\_inside\\_FR\\_web.pdf](http://www.supporters-direct.org/wp-content/uploads/2012/11/SDE_inside_FR_web.pdf)

### **Livre vert du supporterisme**

Hourcade N., Lestrelin L., Mignon P.

Ministère de la Santé et des Sports, octobre 2010

<http://developpement-durable.sports.gouv.fr/m/ressources/details/le-livre-vert-du-supporterisme/160>