



Gestion des Flux de Supporters Internationaux : Accueil, Orientation & Médiation Culturelle

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/gestion-des-flux-de-supporters-internationaux-accueil-orientation-mediation-culturelle>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
TOU38

 CATÉGORIE
**Événementiel &
Tourisme Sportif**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les enjeux liés à la gestion des flux de supporters internationaux.
- ✓ Concevoir un dispositif performant d'accueil, d'information et d'orientation.
- ✓ Organiser efficacement les déplacements et les parcours des supporters.
- ✓ Développer des compétences en communication interculturelle et en médiation.
- ✓ Améliorer l'expérience des supporters tout en garantissant leur sécurité.
- ✓ Prévenir et gérer les situations de tension, de conflit ou d'incident.
- ✓ Utiliser les outils numériques pour faciliter l'accueil et l'assistance en temps réel.
- ✓ Mettre en œuvre des pratiques inclusives et accessibles à tous les publics.
- ✓ Évaluer les performances des dispositifs d'accueil à l'aide d'indicateurs adaptés.
- ✓ Développer une expertise permettant d'organiser des événements sportifs internationaux offrant une expérience sécurisée, fluide, inclusive et conforme aux standards internationaux.

👥 POUR QUI ?

- ✓ Responsables de l'organisation d'événements sportifs
- ✓ Directeurs d'exploitation de stades et d'arenas
- ✓ Responsables de l'accueil et de l'expérience spectateur
- ✓ Coordinateurs des fan zones et villages officiels
- ✓ Responsables sécurité et sûreté événementielle
- ✓ Agents d'accueil, d'information et d'orientation
- ✓ Services de protection civile et de secours
- ✓ Responsables des transports et de la mobilité urbaine
- ✓ Collectivités territoriales, offices de tourisme et autorités publiques
- ✓ Bénévoles, médiateurs culturels, consultants en événementiel sportif et toute personne impliquée dans l'accueil, l'encadrement ou la gestion des supporters lors de compétitions sportives internationales.



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA GESTION DES FLUX DE SUPPORTERS

- Typologie des grands événements sportifs internationaux
- Analyse des flux de supporters nationaux et internationaux
- Enjeux d'accueil, de sécurité et de satisfaction des visiteurs

2 / PLANIFICATION ET ORGANISATION DES DISPOSITIFS D'ACCUEIL

- Élaboration d'un plan d'accueil des supporters
- Organisation des points d'information et d'assistance
- Coordination avec les autorités locales et les organisateurs

3 / MOBILITÉ, ORIENTATION ET GESTION DES DÉPLACEMENTS

- Gestion des flux dans les stades, fan zones et espaces publics
- Signalétique multilingue et dispositifs d'orientation
- Coordination avec les transports, parkings et services de mobilité

4 / MÉDIATION CULTURELLE ET COMMUNICATION INTERCULTURELLE

- Compréhension des différences culturelles
- Communication interculturelle et gestion des comportements
- Prévention des incompréhensions et résolution des conflits

5 / EXPÉRIENCE SUPPORTER ET QUALITÉ DE SERVICE

- Parcours du supporter avant, pendant et après l'événement
- Services d'accueil, d'information et d'accompagnement
- Gestion des réclamations et amélioration de la satisfaction

6 / GESTION DES SITUATIONS SENSIBLES ET DES INCIDENTS

- Prévention des tensions et gestion des foules
- Médiation en cas de conflits entre groupes de supporters
- Coordination avec les services de sécurité et de secours

7 / OUTILS NUMÉRIQUES ET ASSISTANCE AUX SUPPORTERS

- Applications mobiles, QR Codes et cartographie interactive
- Plateformes d'information en temps réel
- Intelligence artificielle et chatbots d'assistance

8 / ACCESSIBILITÉ, INCLUSION ET RESPONSABILITÉ SOCIALE

- Accueil des personnes en situation de handicap
- Inclusion des publics internationaux et vulnérables
- Bonnes pratiques en matière de responsabilité sociétale

9 / PILOTAGE, INDICATEURS ET RETOUR D'EXPÉRIENCE

- Indicateurs de performance (KPIs) liés aux flux et à la satisfaction
- Analyse des incidents et amélioration continue
- Capitalisation des retours d'expérience pour les futurs événements

10 / ÉTUDES DE CAS ET SIMULATION OPÉRATIONNELLE

- Analyse de dispositifs mis en œuvre lors de grandes compétitions internationales
- Élaboration d'un plan de gestion des flux de supporters

- Simulation d'accueil, d'orientation, de médiation culturelle et de gestion de situations complexes

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Réservation & Renseignements

-  **Téléphone** : +212 522 247 210
-  **Email** : contact@afrique-formation.com
-  **Web** : <https://www.afrique-formation.com>