AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



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

Afrique Formation

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.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



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

Afrique Formation

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

Afrique Formation

- 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

Prochaines dates programmées

12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

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

Afrique Formation — Tous droits réservés