

Fc Metz



CARNET DE BORD

DU SUPPORTER MESSIN EN SITUATION DE HANDICAP

SOMMAIRE

1. ACHETER SON BILLET DE MATCH	4
1.1 Sur le site de la billetterie	4
1.2 Par téléphone	5
1.3 Au Stade en jour de match	5
1.4 Les places SSH & UFR	6
2. RÉSERVER SA PLACE DE PARKING PSH/PMR	7
2.1 Les modalités de réservation	7
3. ACCÉDER AU STADE	8
3.1 Parkings	8
3.2 Accès piétons	8
3.3 Zone de dépose	9
4. ENTRER DANS LE STADE	10
4.1 Plan du Stade	10
4.2 Les dispositifs de sécurité	11
4.3 Le personnel d'accueil dédié aux SSH	12
5. TOILETTES ACCESSIBLES	13
5.1 Tribune Nord	13
5.2 Tribune Est	13
5.3 Tribune Sud	14
5.4 Tribune Ouest	14
6. SE RESTAURER AU STADE	15
6.1 Les prestations	15
6.2 Le service à la place en Tribune Sud	15
6.3 Les buvettes adaptées	16
7. VIVRE LE MATCH AUTREMENT	17
8. AUDIODESCRIPTION	18
9. LA SALLE SENSORIELLE	19
10. MON EXPÉRIENCE BOUTIQUE	21
11. CONTACTS	22

GLOSSAIRE

PMR : Personne à mobilité réduite

PSH : Personne en situation de handicap

SSH : Supporters en situation de handicap

UFR : Usager en Fauteuil roulant

1. ACHETER SON BILLET

1.1 Sur le site de la billetterie



Vous pouvez acheter vos billets en ligne, en vous connectant sur le site de la billetterie (www.billetterie-fcmetz.com), accédez à l'onglet dédié « **PMR-PSH** » et **suivez la procédure ci-dessous** :

Étape 1

Je me connecte à mon compte client (si je n'en possède pas, je crée un compte).

Étape 2

J'ajoute mon justificatif de tarif réduit en me rendant sur « Mon compte » puis « Mes justificatifs de tarifs réduits ».

Étape 3

Je télécharge directement mon document de justificatif d'invalidité sur la billetterie en ligne.

Étape 4

Un opérateur du FC Metz valide mon justificatif et me prévient ensuite par mail.

Étape 5

J'accède à la vente SSH pour acheter ma place.

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

Option	Image	Titre	Description	Prix	Bouton
GRAND PUBLIC		GRAND PUBLIC	Obtenez dès maintenant vos billets pour le match FC Metz - FC Nantes	19 €	Acheter
PSH/PMR		PSH/PMR	Obtenez dès maintenant vos billets pour le match FC Metz - FC Nantes		Acheter

Les deux boutons ont un lien 'Détails de l'offre' en dessous.

1.2 Par téléphone



Vous pouvez contacter notre service client, **ouvert 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 abonnées de la saison 24/25).

1.3 Au stade en jour de match

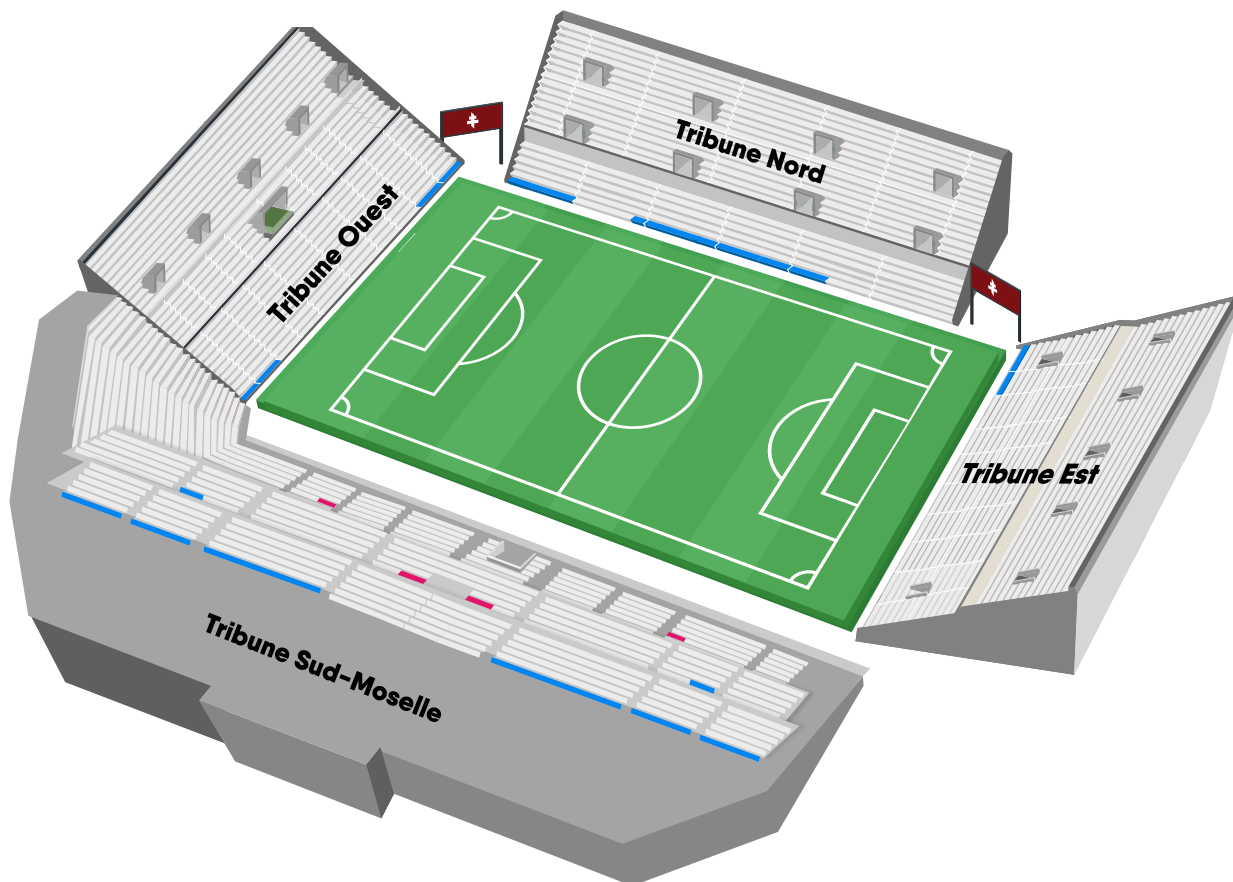


Il est possible d'acquérir un billet en personne le jour du match grâce à un guichet dédié exclusivement à la vente de billets SSH dans la limite des places disponibles.



1.4 Les places SSH & UFR :

-  Prestige
 -  Honneur
 -  Confort
 -  Privilège
 -  Carlsberg bar
 -  Catégorie 1
 -  Catégorie 2
 -  Catégorie 3
 -  Catégorie 4
 -  Émotions
 -  Catégorie 6
 -  Catégorie 7 Zoo Amnéville
 -  Catégorie 9
 -  Catégorie 10
 -  Catégorie 11
 -  Catégorie 12
 -  Ultras
-    



-  Places UFR Grand Public
-  Places UFR VIP

2.

RÉSERVER SA PLACE DE PARKING SSH

2.1 Les modalités de réservation

Il existe 2 parkings SSH dans l'enceinte du Stade Saint-Symphorien :

- **Parking P0** : situé sous le parvis de la Tribune Sud, réservé aux abonné(e)s VIP
- **Parking P2** : situé à l'arrière de la Tribune Ouest

Pour bénéficier d'une place de parking SSH, il faut être en possession d'un abonnement SSH en vigueur pour la saison en cours.

Pour obtenir cette place de parking, il faut se connecter le mercredi précédant la rencontre concernée, à 17h30, sur la billetterie en ligne avec vos identifiants habituels, sur la rubrique dédiée, tout en bas de la page suivante : www.billetterie-fcmetz.com/psh_pmr

Un emailing est envoyé aux abonnés SSH en début de semaine afin de rappeler la procédure d'obtention d'une place de parking ainsi que la date et l'ouverture de la réservation.

Vous pouvez alors, selon les disponibilités, **réserver gratuitement** une place de stationnement sur le parking P2-SSH.

Attention, compte tenu du nombre limité de places de stationnement dont dispose le Stade Saint-Symphorien, les premiers abonnés connectés seront les premiers servis. Nous vous prions de bien vouloir nous excuser par avance si toutes les demandes ne peuvent pas être satisfaites à chaque match.



3. ACCÉDER AU STADE

3.1 Parkings

Deux parkings SSH sont à disposition : P0 SSH et P2 SSH. Veuillez vous référer au 2.a pour connaître les modalités de réservation de ces deux parkings adaptés.

Les jours de match, le boulevard Saint Symphorien est fermé dans le sens Metz → Longeville-lès-Metz **3h00 avant le match.**

Vous souhaitez vous rendre au match et vous avez un ticket de parking pour l'un des parkings suivants : **P0, P1, P2, P3, Complexe Saint-Symphorien.** Pour rejoindre votre emplacement dédié, il faudra obligatoirement rejoindre l'île Saint-Symphorien par Longeville-lès-Metz ou Le Ban-Saint-Martin.

Vous souhaitez vous rendre au match et vous avez un ticket de parking pour l'un des parkings suivants : **Siège, Annexe siège.** Pour rejoindre votre emplacement dédié, il vous est conseillé de passer par Metz-Centre et d'éviter l'île Saint-Symphorien.

3.2 Accès piéton

- Depuis Longeville-Lès-Metz, via le boulevard Saint-Symphorien
- Depuis Metz Centre, par le Rond-Point du Pont Saint-Symphorien via l'année Victor Hegly, le boulevard Georges Clémenceau, l'avenue du Président du JF Kennedy, et par la Promenade Hildegarde en longeant la Moselle.

3.3 Zone de dépose

Cette zone de dépose dédiée aux SSH, au plus proche du stade, a pour but de diminuer la distance à parcourir et de faciliter l'accès aux différentes tribunes.

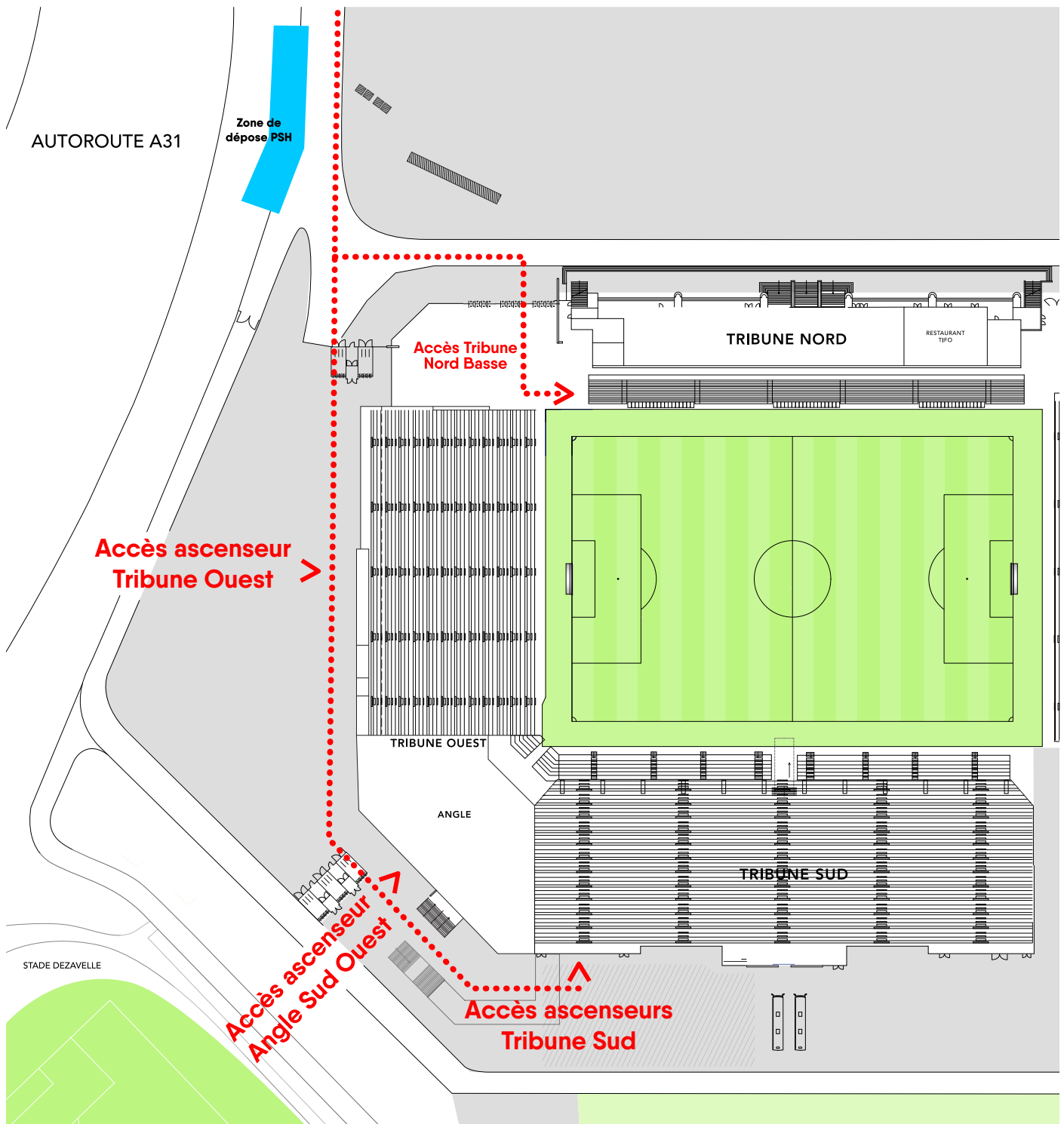
Une fois la dépose effectuée :

- **Pour les transports collectifs**, une fois la dépose assurée, le conducteur du véhicule pourra aller se stationner au niveau du parking « Complexe Saint-Symphorien » sur la voie de bus.
- **Pour les transports individuels**, une fois la dépose assurée, le conducteur de véhicule devra aller se stationner à l'extérieur du stade.



4. ENTRER DANS LE STADE

4.1 Plan du stade avec les différentes entrées et ascenseurs accessibles



4.2 Les dispositifs de sécurité

Tout comme les autres membres du public, **les spectateurs en situation de handicap (SSH) sont soumis à un contrôle de sécurité à l'entrée du stade.** Ce contrôle doit être réalisé de manière appropriée en tenant compte des divers handicaps existants. En plus des directives particulières pour chaque handicap, il est crucial de noter que les individus portant un pacemaker ou ayant des implants métalliques dans les os ne peuvent pas être soumis à des scans par les détecteurs de métaux. Nous vous invitons à le signaler au contrôle de sécurité en amont de celui-ci.

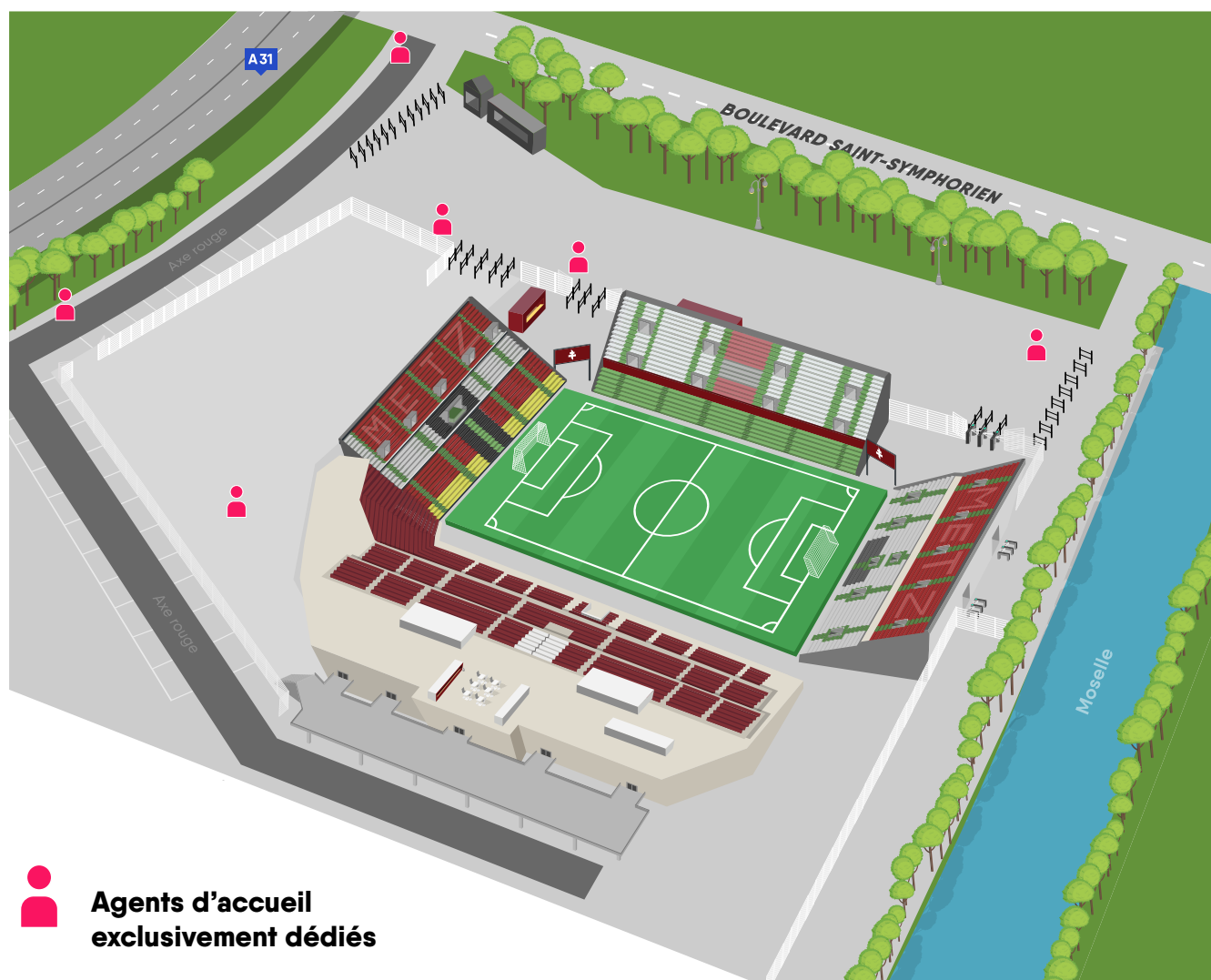
De plus, afin de faciliter votre accueil au sein du Stade Saint-Symphorien, les supporters en situation de handicap (SSH) sont invités, dans la mesure du possible, à communiquer en amont de leur venue, tout matériel médical pouvant nécessiter une dérogation au cadre général des objets autorisés dans l'enceinte du stade (bouteille de gaz, seringues ou tout autre matériel médical spécifique).

Toujours dans le but d'améliorer l'expérience de nos SSH, **une file dédiée aux supporters en situation de handicap est mise en place pour tous les supporters disposant d'un billet en Tribune Sud.** Il est possible de retrouver cette file dédiée au niveau du contrôle d'accès de la Tribune Sud, après la fan zone. Cette file dédiée est annoncée par une signalétique en amont de celle-ci.



4.3 Le personnel d'accueil dédié aux SSH

Lors des jours de match, une dizaine de personnes dédiées à l'accueil des SSH sont présentes dans l'enceinte et aux abords du stade pour faciliter votre venue. Ces personnes sont sensibilisées aux contraintes que vous pouvez rencontrer au stade et sont en capacité de pouvoir répondre aux attentes des spectateurs en situation de handicap. Elles portent toutes un gilet bleu ciel afin d'être identifiées facilement.



En jour de match, nos supporters en situation de handicap peuvent appeler à tout moment **un numéro de téléphone dédié et gratuit** pour bénéficier d'une aide personnalisée. Il est également possible d'appeler cette ligne téléphonique quelques minutes en amont de sa venue afin d'être pris en charge dès son arrivée sur site.

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

5. TOILETTES ACCESSIBLES

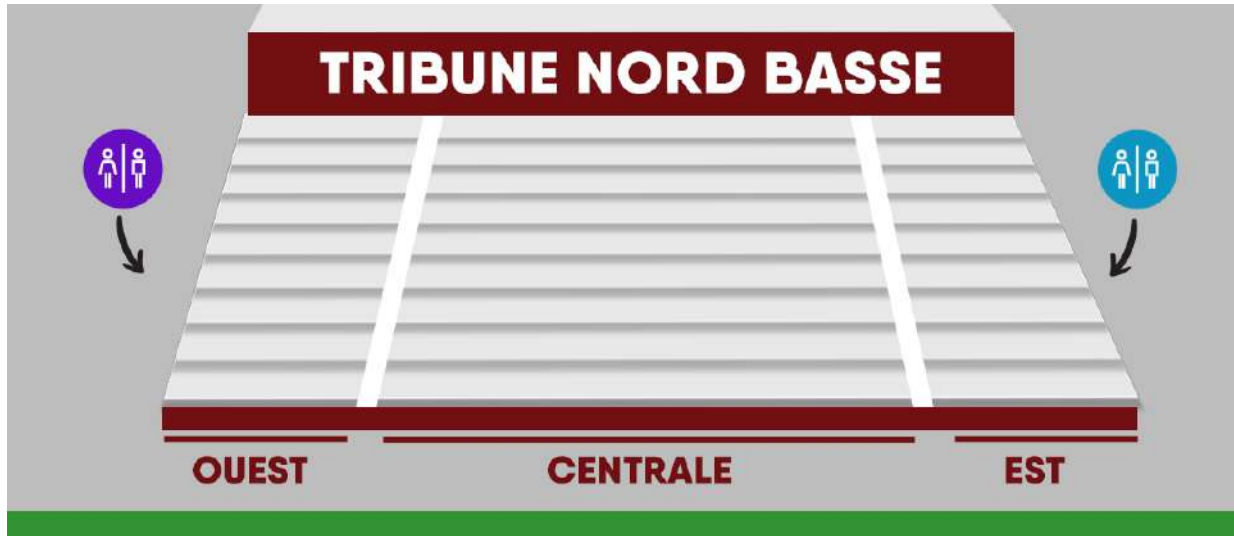
5.1 Tribune Nord



Toilettes tout public



Toilettes accessibles UFR



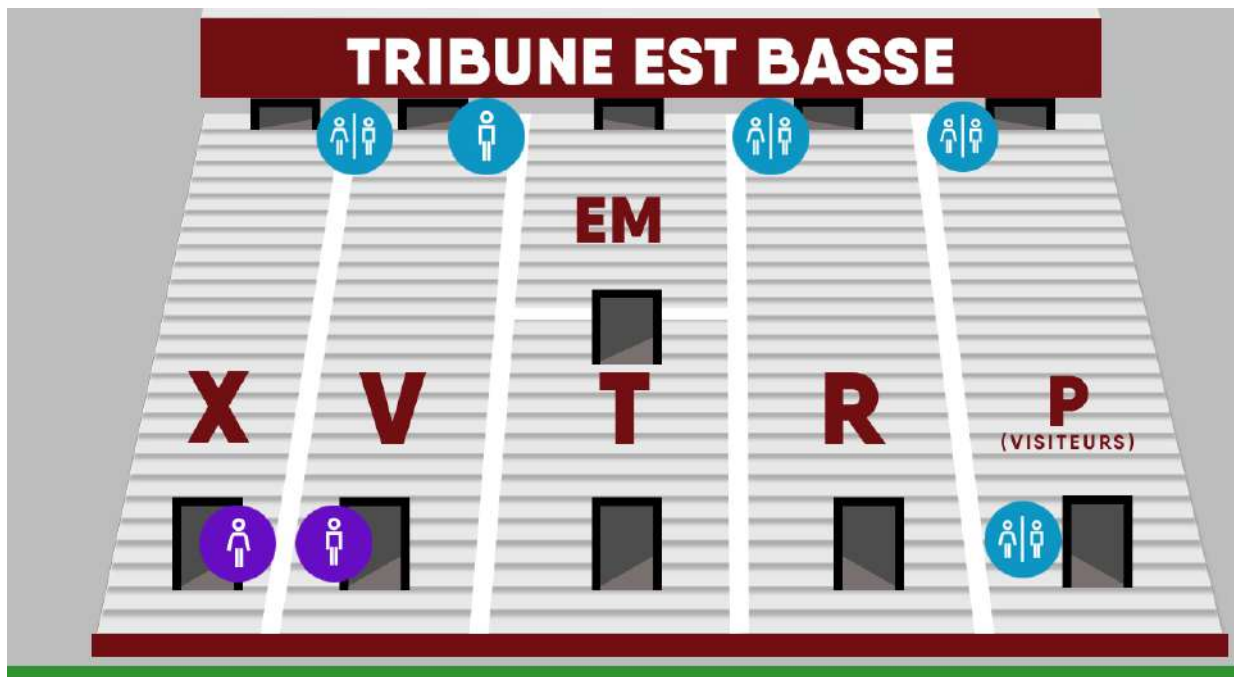
5.2 Tribune Est




Toilettes tout public

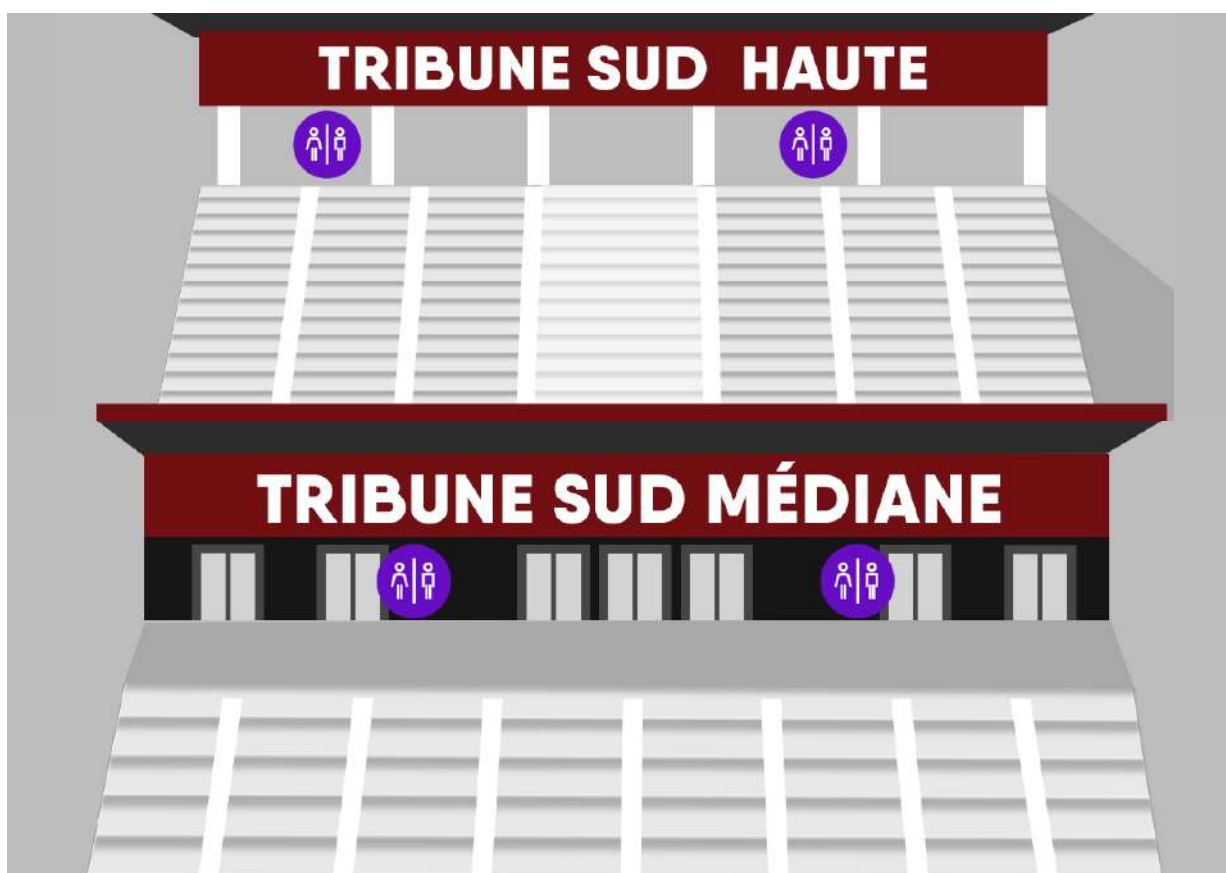


Toilettes accessibles UFR




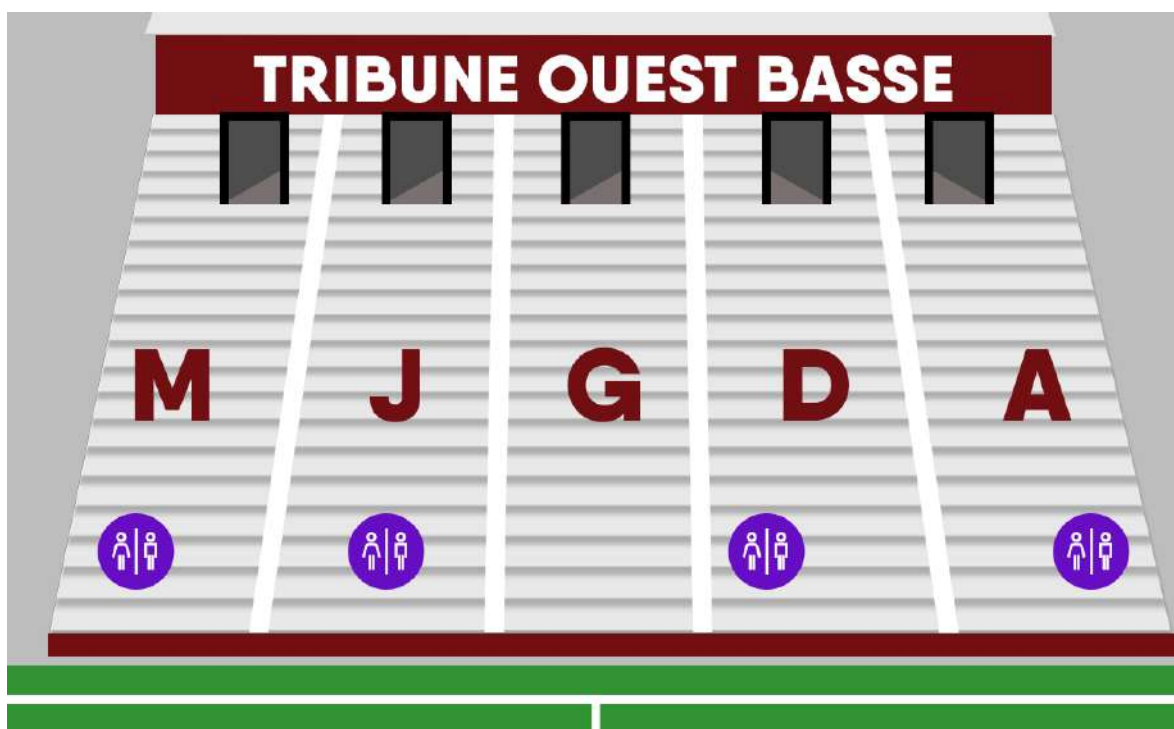
5.3 Tribune Sud

 Toilettes accessibles UFR



5.4 Tribune Ouest

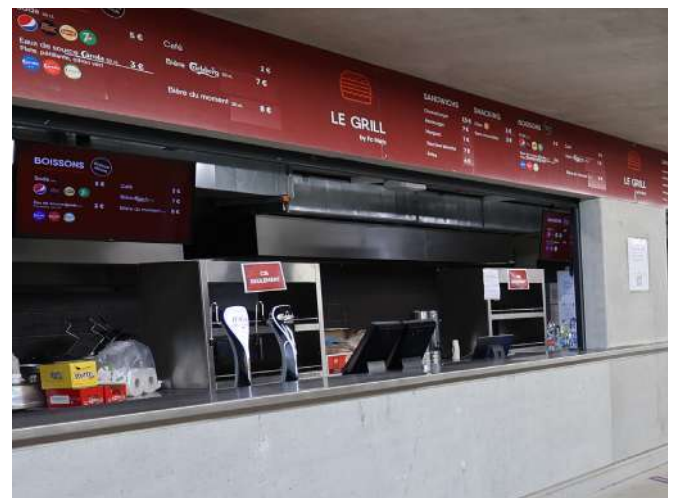
 Toilettes accessibles UFR



6. SE RÉSTAURER AU STADE

6.1 Les prestations

Pour se restaurer au stade, vous pouvez retrouver **plusieurs points de ventes dans les différentes tribunes**. Les différents menus sont composés de boissons chaudes et froides, de sandwiches chauds, et différents petits snackings.



6.2 Le service à la place en Tribune Sud

Si vous êtes en possession de **billet de match en Tribune Sud**, vous pouvez bénéficier du **service à la place**. Pour prétendre à ce service, il suffit de scanner les QR Codes disposés à proximité de votre place dans l'ensemble de la Tribune et ci-dessous. Ensuite, après avoir renseigné votre place et **passé votre commande via votre smartphone**, un opérateur viendra vous livrer votre commande dans un délai plus ou moins court en fonction de la demande.



6.3 Les buvettes adaptées



7. VIVRE LE MATCH AUTREMENT

Vivre l'émotion aux côtés de ceux qui donnent de la voix à nul autre pareil ! Pour que tous nos supporters puissent vivre cette expérience exceptionnelle, nous nous engageons à mettre en relation ceux qui le souhaitent avec Cœur Grenat qui représente 10 associations de supporters messins.

■ EN AVANT METZ

Zone d'implantation : **Moselle**
Responsable : Patrick David
Coordonnées : Page Facebook
Supporter Club en Avant Metz

■ FC METZ FAN CLUB LËTZEBUERG

Zone d'implantation : **Luxembourg**
Responsable : Georges Tonnar
Coordonnées : gtonnar@pt.lu

■ FENSCH GRENAT

Zone d'implantation : **Fameck**
Coordonnées : fenschgrenat@orange.fr

■ LES GRENAT ET BLANC

Zone d'implantation : **Forbach**
Responsable : Gérard Heinrich
Coordonnées : heinrichg@orange.fr

■ LES GRENATHIONS

Zone d'implantation : **Thionville et Rombas**
Responsable : Jean Boother
Coordonnées : boother.jean@wanadoo.fr

■ GRUPPA METZ



Zone d'implantation : **Metz**
Responsable : Julien Bujon
Coordonnées : Page Facebook Gruppa Metz

■ HAM-SOUS-VARSBERG

Zone d'implantation : **Ham-sous-Varsberg**
Responsable : Daniel Wagner
Coordonnées : wagner.daniel@orange.fr

■ HOLVING PAYS DES LACS

Zone d'implantation : **Holving, Püttelange-aux-Lacs, Sarralbe**
Responsable : Jean-Marie Thirion
Coordonnées : supporterclubholving@free.fr

■ HORDA FRENETIK



Zone d'implantation : **Metz**
Coordonnées : Page Facebook Horda Frenetik

8.

AUDIODESCRIPTION

Désormais, afin de permettre au plus grand nombre de vivre les matches des Messins dans les meilleures conditions, ce service inclusif sera disponible dans toutes les tribunes du Stade Saint-Symphorien ! **Le club grenat est le premier club sportif à lancer l'audiodescription via une fréquence FM exclusivement dédiée.** Accompagné par sa radio partenaire Direct FM, le FC Metz dispose du soutien et de la validation du projet par l'Arcom pour lancer cette expérimentation inédite.

Pour profiter des commentaires des audiodescripteurs formés et mobilisés par l'association UniversJo, les supporters messins n'auront qu'à simplement se connecter sur la fréquence 90.4 FM lors des matches à domicile. Les smartphones dernière génération n'étant plus équipés de récepteurs FM, le club grenat met à disposition un baladeur FM à tous les supporters messins concernés par le dispositif.

Pour en bénéficier, il suffira de se rendre au guichet PSH/PMR du Stade Saint-Symphorien muni des deux justificatifs suivants :

- Une attestation MDPH mentionnant un taux d'incapacité supérieur ou égal à 50%
- Une pièce d'identité correspondant au nom et prénom indiqués sur l'attestation MDPH

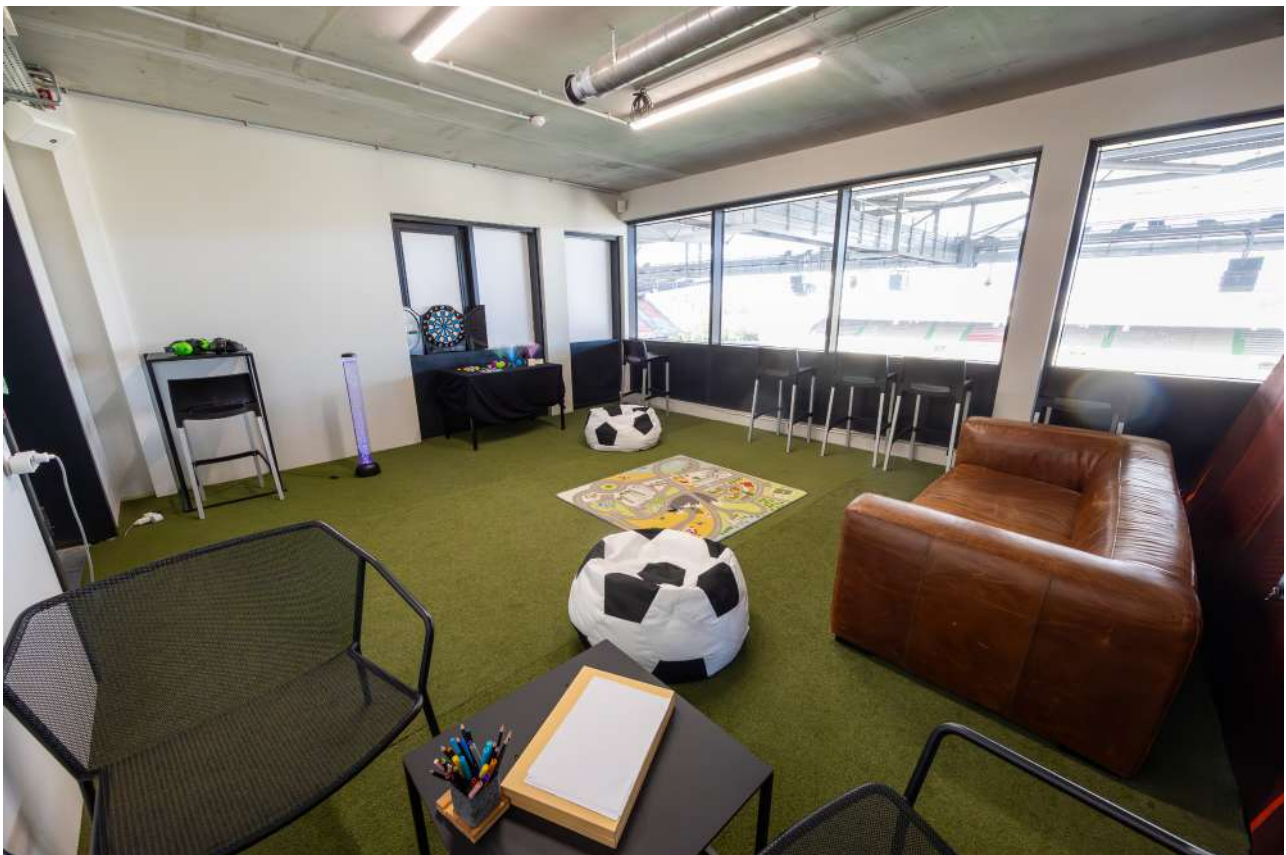


9. LA SALLE SENSORIELLE

Le FC Metz est fier d'avoir inauguré en mars 2024 la première Salle Sensorielle dans un stade de football en France. Cet espace a été spécialement aménagé et équipé afin de répondre aux besoins spécifiques des **supporters présentant des troubles du spectre de l'autisme (TSA).**

La salle à l'atmosphère feutrée et tamisée, leur permet ainsi de regarder le match dans un endroit calme, via une baie vitrée, loin des bruits et de la foule. Cette pièce apaisante, située en Tribune Sud du Stade Saint-Symphorien, dispose également de tubes à bulles, de jeux de différentes textures mais aussi des poufs, invitant les principaux concernés à se détendre.

Cet espace est disponible à la réservation à chaque rencontre à domicile des Grenats pour 6 personnes (3 personnes atteintes de TSA et 3 accompagnants). Une remise de 70% est appliquée sur le prix des billets, comme pour l'ensemble des billets à destination des Supporters en Situation en Handicap.



Pour accéder aux ventes dédiées, votre profil client doit être validé par le service billetterie. Voici les étapes à suivre pour cela :

Étape 1 : Je m'assure de disposer d'un compte client sur www.billetterie-fcmetz.com et si je n'en possède pas, je crée mon compte.

Étape 2 : J'envoie les informations suivantes à communication@fcmetz.com :

- Mon justificatif lié au Trouble du Spectre Autistique (TSA) (attestation MDPH avec un taux d'incapacité supérieur ou égal à 50%) ;
- Le nom et prénom de la personne atteinte de TSA ;
- Le nom et prénom de l'accompagnant(e) ;
- L'adresse mail liée à mon compte client de la billetterie du FC Metz ;
- Mon numéro de téléphone.

Étape 3 : Un opérateur du FC Metz valide votre justificatif et vous prévient par mail.

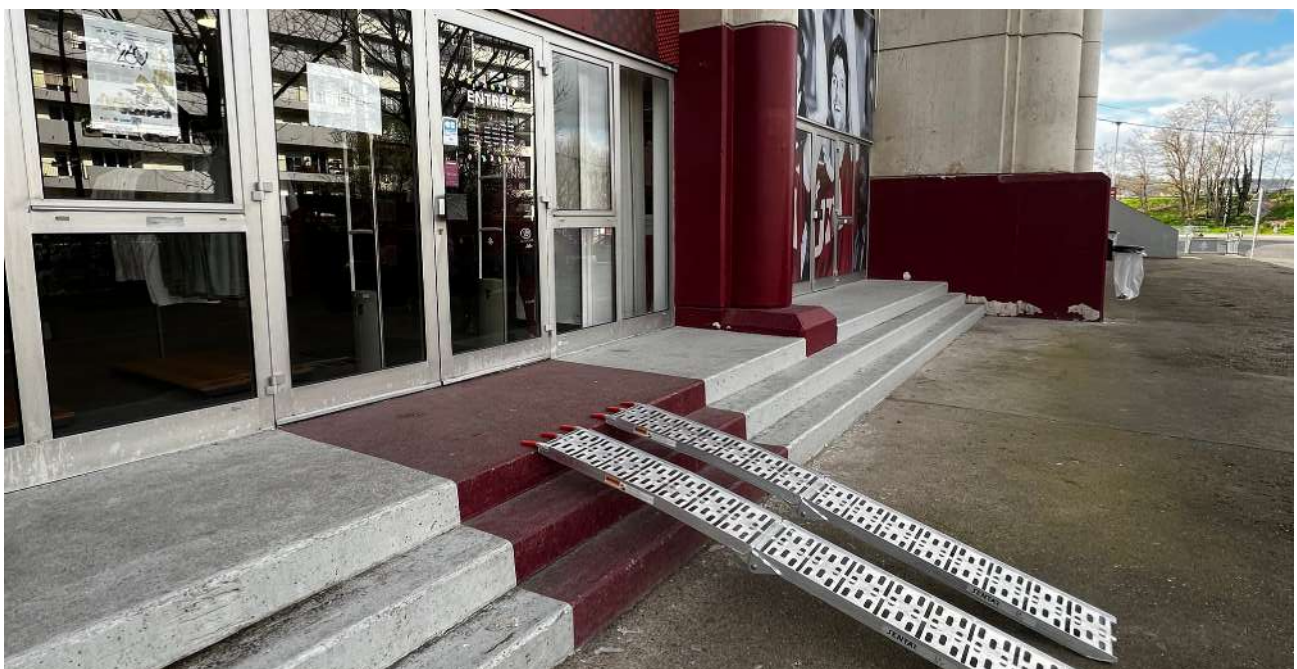
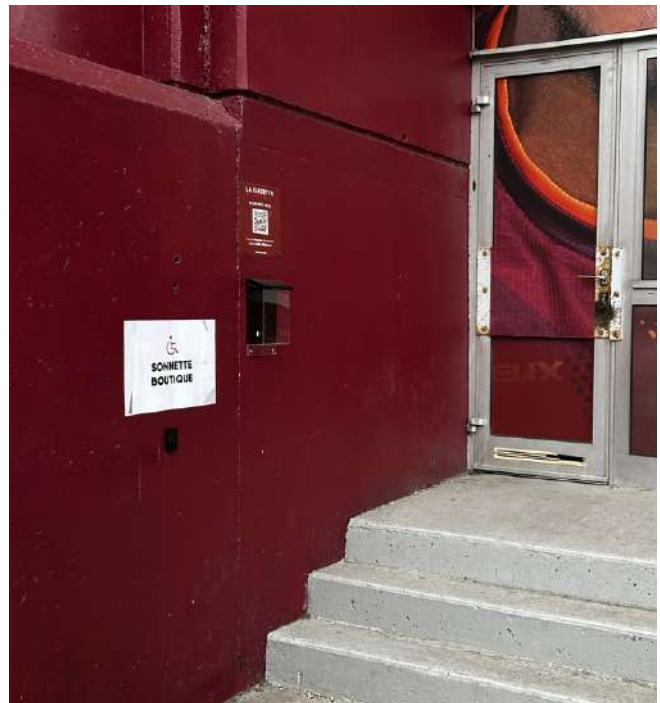
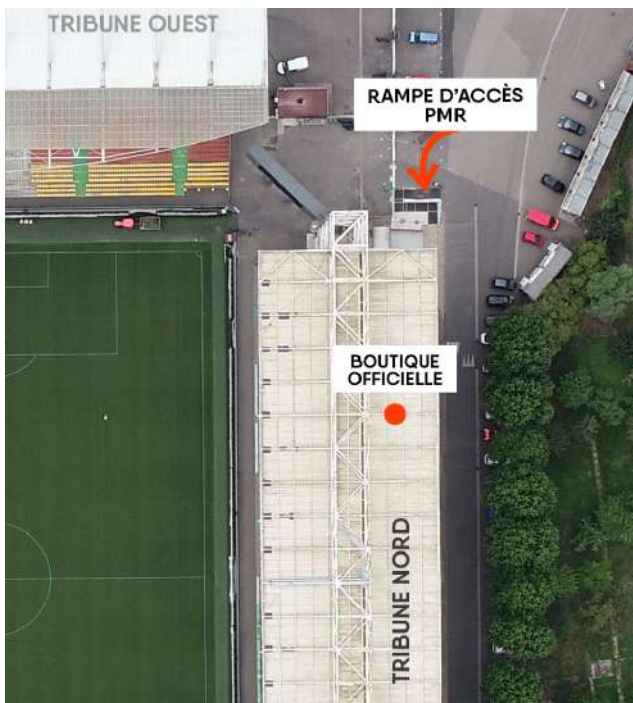
Étape 4 : Vous avez accès à la vente TSA pour acheter votre place.



10. MON EXPÉRIENCE BOUTIQUE

Vous souhaitez vous rendre à la boutique, **sachez qu'une rampe d'accès pour les SSH est disponible à l'extrémité ouest de la Tribune Nord, à proximité de la billetterie.**

Après avoir emprunté cette rampe, rendez-vous devant la boutique et utilisez la sonnette accessible sur le mur côté est. Cette sonnette se trouve à proximité de la porte de sortie de la boutique. Une personne viendra placer une rampe vous permettant d'accéder à la boutique en toute sécurité.



11. CONTACTS

Si vous avez besoin d'informations, ou si vous rencontrez des difficultés lors de votre venue au stade. Les numéros suivants sont à disposition pour vous orienter, accompagner ou renseigner sur l'ensemble de vos problématiques :

- 1 personne dédiée jour de match est présente et à l'écoute des supporters en situation de handicap pour répondre aux différentes demandes : **06 77 69 29 79**
- Si vous avez besoin davantage d'informations, **vous pouvez contacter la référente SSH du FC Metz**, Madame Caroline Gateau, au **06 29 52 79 93**

