

## THESIS / THÈSE

### MASTER EN SCIENCES DE GESTION À FINALITÉ SPÉCIALISÉE EN BUSINESS ANALYSIS & INTEGRATION

#### L'évolution technologique du football et son impact sur l'expérience des spectateurs

Gremling, Niki

*Award date:*  
2021

*Awarding institution:*  
Universite de Namur

[Link to publication](#)

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



# **L'évolution technologique du football et son impact sur l'expérience des spectateurs**

**Niki GREMLING**

**Directeur : Prof. A. DECROP**

Mémoire présenté  
en vue de l'obtention du titre de  
Master 120 en sciences de gestion, à finalité spécialisée  
en Business Analysis & Integration

**ANNEE ACADEMIQUE 2020-2021**

## **RESUME**

Les nouvelles technologies sont largement répandues dans le monde du football. Par exemple, les arbitres s'appuient sur la VAR afin de minimiser les fautes dans la prise de décision et en modernisant les stades de foot, les managers sportifs déploient des innovations numériques censées améliorer l'expérience des spectateurs. Cependant, l'équilibre entre avantages incontestables et inconvénients de ces technologies semble être difficile à trouver pour la plupart des spectateurs. Ce mémoire étudie l'impact de ces innovations sur l'expérience des spectateurs et montrent les besoins réels de ces derniers. L'usage de nouvelles technologies peut avoir une influence négative sur l'atmosphère dans le stade et donc directement sur le vécu des personnes. Trois critères déterminants sont relevés qui influencent l'acceptation ou le refus de ces innovations, à savoir l'implication émotionnelle, le contrôle et le degré d'attachement à l'équipe. Notre étude permet aux managers sportifs de mieux comprendre les fans de foot et d'y adapter leur offre.

## **ABSTRACT**

New technologies are widespread in the world of football. For example, referees rely on the VAR to minimize fouls in decision making and in upgrading football stadiums, sports retailers are deploying digital innovations to improve the spectator experience. However, the balance between the compelling benefits and drawbacks of these technologies seems to be difficult to find for most spectators. This thesis examines the impact of these innovations on the spectator experience and shows what spectators really need. The use of new technologies can have a negative influence on the atmosphere in the stadium and thus directly on the experience of the people. Three decisive criteria are identified that influence the acceptance or rejection of these innovations, namely emotional involvement, control and the degree of attachment to the team. Our study enables sports sales representatives to better understand football fans and to adapt their offer to them.

## AVANT PROPOS

Tout d'abord, j'adresse mes plus sincères remerciements à Monsieur Alain Decrop, promoteur de ce mémoire, pour la qualité de ses conseils, sa patience ainsi que son regard critique. Je remercie également tous les fans de foot qui ont accepté de répondre à mes questions lors de mes entretiens. Enfin, je remercie mes proches, ma famille et surtout mes frères Haris et Emir pour m'avoir encouragé tout au long de la réalisation de ce travail.

# TABLE DE MATIERE

|   |           |
|---|-----------|
| INTRODUCTION .....  | 1         |
| <b>1 LE CONSOMMATEUR DANS UN MONDE DIGITALISE .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>1.1 Vers la digitalisation .....</b>   | <b>4</b>  |
| 1.1.1 La prise de décision des consommateurs.....   | 5         |
| 1.1.2 Des exigences accrues des consommateurs .....   | 7         |
| <b>1.2 Définition de la Technologie .....</b>   | <b>8</b>  |
| 1.2.1 Smart Technology.....   | 8         |
| 1.2.2 Internet of Things.....   | 8         |
| <b>1.3 Le rôle de la technologie en matière de comportement du consommateur .....</b>                                     | <b>9</b>  |
| 1.3.1 Le pouvoir du consommateur .....  | 9         |
| 1.3.2 Le modèle KANO .....  | 10        |
| <b>2 LE ROLE DE LA TECHNOLOGIE DANS LES STADES DE FOOTBALL ET SON IMPACT SUR LE<br/>COMPORTEMENT DES SPECTATEURS.....</b> | <b>13</b> |
| <b>2.1 Technologies utilisées dans les stades de football .....</b>   | <b>14</b> |
| 2.1.1 Technologies liées au football en tant que sport .....  | 14        |
| 2.1.1.1 Hawk-Eye .....  | 14        |
| 2.1.1.2 Virtual Assistant Referee .....   | 15        |
| 2.1.1.3 Data Analysis.....  | 17        |
| 2.1.2 Quand le stade de football devient un média .....   | 18        |
| <b>2.2 La perspective des spectateurs .....</b>   | <b>23</b> |
| 2.2.1 Types de spectateurs.....   | 23        |
| 2.2.2 Motivation traditionnelle de participer à un événement sportif .....  | 26        |
| 2.2.2.1 Processus de motivation du spectateur.....  | 27        |
| 2.2.2.2 Les motivations de participation à des événements sportifs .....  | 28        |
| 2.2.3 La révolution technologique par les yeux des spectateurs .....  | 29        |
| 2.2.3.1 Le modèle d'acceptation des nouvelles technologies .....  | 30        |
| <b>3 ÉTUDE QUALITATIVE .....</b>  | <b>34</b> |
| <b>3.1 Méthodologie .....</b>   | <b>34</b> |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| 3.1.1      | Objet de la recherche .....  | 34        |
| 3.1.1.1    | Description de l'objet de recherche .....  | 34        |
| 3.1.1.2    | Recherche préalable .....  | 34        |
| 3.1.1.3    | Méthodologie .....   | 35        |
| 3.1.2      | La collecte de données .....   | 35        |
| 3.1.2.1    | L'interview qualitative .....  | 35        |
| 3.1.2.2    | L'analyse de données secondaires.....  | 40        |
| 3.1.3      | Analyse et traitement des données .....  | 40        |
| 3.1.4      | Validité de la recherche.....  | 41        |
| <b>3.2</b> | <b>Présentation des résultats d'analyse .....</b>                                    | <b>41</b> |
| 3.2.1      | Perception de la visite au stade de football .....                                   | 42        |
| 3.2.1.1    | La rencontre des pairs .....   | 42        |
| 3.2.1.2    | Identification et attachement au club .....  | 43        |
| 3.2.1.3    | L'aspect émotionnel .....  | 44        |
| 3.2.2      | Reconnaissance et enjeux des technologies utilisées dans les stades de football..... | 45        |
| 3.2.2.1    | Les technologies liées au jeu de football .....                                      | 45        |
| 3.2.2.2    | Les technologies dans les stades postmodernes .....                                  | 50        |
| <b>3.3</b> | <b>Bouclage théorique .....</b>  | <b>59</b> |
| <b>3.4</b> | <b>Recommandations managériales.....</b>   | <b>64</b> |
| <b>3.5</b> | <b>Limites et perspectives de l'étude .....</b>                                      | <b>66</b> |
| 3.5.1      | Limites .....  | 66        |
| 3.5.2      | Perspectives .....   | 67        |
|            | <b>CONCLUSION .....</b>  | <b>68</b> |
|            | <b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>  | <b>71</b> |
|            | <b>ANNEXES.....</b>  | <b>76</b> |

# Synthèse des figures, des tableaux et des annexes

## Liste des Figures

|   |    |
|---|----|
| Figure 1.1 : Cinq étapes du processus d'achat des consommateurs .....               | 5  |
| Figure 1.2 : Le modèle de satisfaction de Kano .....                                | 11 |
| Figure 2.1 : Le système de refroidissement dans le stade de Doha .....              | 20 |
| Figure 2.2 : Les avantages des stades postmodernes.....                             | 21 |
| Figure 2.3 : Tribune Sud du stade de Tottenham Hotspurs.....                        | 22 |
| Figure 2.4 : Le processus de motivation du consommateur d'un événement sportif..... | 27 |
| Figure 2.5 : Le modèle d'acceptation des nouvelles technologies .....               | 30 |
| Figure 2.6 : Extension du modèle d'acceptation des nouvelles technologies .....     | 31 |

## Liste des Tableaux

|   |    |
|---|----|
| Tableau 2.1 : Segmentation conceptuelle des amateurs de sport .....                     | 24 |
| Tableau 2.2 : Les motivations dans le comportement des consommateurs de sport.....      | 28 |
| Tableau 3.1 : Composition de l'échantillon des personnes interviewées .....             | 39 |
| Tableau 3.2 : Tableau récapitulatif des sources de données.....                         | 40 |
| Tableau 3.3 : Motivations et freins associés à l'usage des nouvelles technologies ..... | 62 |

## Liste des Annexes

|   |    |
|---|----|
| Annexe 1 : Le guide d'entretien.....            | 76 |
| Annexe 2 : Retranscriptions des entretiens..... | 80 |

## Introduction

Le football est connu partout dans le monde. Plus qu'un sport, il est un produit de la société. Activité marginale à l'époque, le football est aujourd'hui un aimant qui attire des milliers de personnes. Bien que pour certaines personnes, l'enthousiasme à son égard semble irrationnel, il existe de plus en plus de fans qui mangent, vivent et dorment « football ». Bien qu'il y ait de nos jours une multitude de possibilités de suivre tous les matchs, européens comme internationaux, beaucoup d'amateurs de football préfèrent encore et toujours se rendre dans les stades pendant leur temps libre, le nombre moyen élevé de spectateurs dans les tribunes des clubs d'Europe le prouve. En effet, selon une étude publiée par Zeppenfeld (2020), le public moyen dans la Premier League en Angleterre était d'environ 39 300 personnes par match jusqu'au cours de la saison 2019/2020. Cette demande élevée crée auprès des grands clubs une recherche permanente d'innovations afin d'améliorer les services qu'ils proposent. Dans ce contexte, la technologie joue un rôle très important dans le monde du football.

La technologie a trouvé le chemin du sport et il en est de même pour le football. Depuis son apparition dans le jeu il y a quelques années, ce sport en tant que tel n'a cependant pas changé du tout au tout mais il est devenu plus équitable. En effet, Carlos et al. (2019) ont mis ces dires en lumière dans une analyse de 2019. Pour ce faire, ils ont étudié 1024 matchs de la Bundesliga (première division de football en Allemagne) et de Série A (première division de football en Italie), et ils ont révélé que le nombre de hors-jeu, de fautes et de cartons jaunes a significativement diminué depuis l'introduction de l'assistance vidéo à l'arbitrage (VAR).

Les analystes de données montrent, eux aussi, le bout de leur nez dans le monde du football. En effet, ce dernier devient de plus en plus performant du fait que les clubs ont recours à eux. Aujourd'hui les entraîneurs ne se contentent plus de leur simple ressenti quant aux matchs de leurs joueurs, mais reçoivent également des informations statistiques sur leurs performances. Grâce à cela, les charges d'entraînement sont plus facilement contrôlables, mais pas seulement. Étant même communiquées aux spectateurs en temps réel pendant les matchs, les données statistiques au sujet des joueurs leur permettent de se faire une image claire des prestations de ces derniers.

Finalement, les commerciaux des services sportifs ont remarqué l'importance d'offrir la meilleure expérience possible aux spectateurs. Pour ce faire, ils ont recours à des technologies de plus en plus sophistiquées. En effet, de plus en plus de clubs « modernisent » leurs stades en intégrant de nouvelles technologies telles que des stations wifi géantes, des centres de collecte de données ou encore des moyens de paiement sans contact, pour n'en citer que quelques-unes.

A titre général, plus le temps passe et plus les consommateurs acceptent le recours de leur sport et de leur club aux nouvelles technologies. Aujourd'hui, nous pouvons dire que le football est entré dans l'ère de la digitalisation.

De ces observations résulte une attente vis-à-vis de la recherche d'une étude détaillée : **Comment l'expérience des spectateurs de football est-elle impactée par les nouvelles technologies utilisées dans les stades de football et quelle est l'influence de cette technologie sur leur comportement ?**

L'objet de ce mémoire est d'étudier la révolution technologique qui est en cours dans le monde du football pour ensuite analyser l'impact de ces changements sur le comportement des spectateurs. Cette recherche porte sur les nouvelles technologies que les clubs de football déploient à l'intérieur des stades dans le but d'améliorer et d'enrichir, directement comme indirectement, l'expérience de leur public. L'objectif de ce travail qualitatif est d'analyser le point de vue que les fans portent à l'égard de celles-ci.

Pour cette analyse, le travail est subdivisé en quatre chapitres.

Dans le premier chapitre, nous commençons par une réflexion théorique dans laquelle nous illustrons des modèles et des études issus de la littérature et pertinents dans le contexte du comportement des consommateurs de l'ère de la digitalisation. Nous mettons en évidence les changements des habitudes et exigences des consommateurs afin d'offrir un cadre théorique qui nous permettra d'avancer dans notre étude.

Dans le deuxième chapitre, nous nous focalisons spécifiquement sur le comportement des fans de football et sur la technologie dans les stades. Pour ce faire, nous mettons en avant les différentes technologies utilisées par les grands clubs avant de développer les motifs et le processus de décision des spectateurs d'assister à des matchs de football. Enfin, nous nous intéressons au degré d'acceptation de la technologie par les spectateurs en nous référant à des études issues de la littérature.

Le troisième chapitre est dédié à notre recherche qualitative. Après la présentation de la méthodologie utilisée pour la collecte et l'analyse des données, nous faisons le point sur la validité de notre recherche avant de présenter les résultats obtenus de notre étude. Nous commençons par une illustration des réponses les plus significatives de nos répondants en mettant en lumière les trois thèmes suivants : la perception de la visite au stade de foot, l'opinion sur les nouvelles technologies utilisées à l'intérieur du stade et l'impact sur l'expérience des spectateurs et l'acceptation par ces derniers du concept de *Smart Stadium*. Ces résultats nous permettent de mettre en évidence les changements dans l'expérience des spectateurs et de proposer des pistes aux managers sportifs.

Finalement, nous terminerons ce mémoire par une réflexion critique mettant l'accent sur les limites et les perspectives de notre étude.

# **1 Le consommateur dans un monde digitalisé**

Dans cette première partie théorique, nous allons analyser le comportement du consommateur dans l'ère de la digitalisation afin de clarifier l'influence de la technologie dans sa prise de décision. Nous gagnerons ainsi des connaissances sur les habitudes et exigences des consommateurs qui nous permettront de mieux comprendre l'acceptation ou le rejet de la technologie dans les stades de foot. Ce qui est très intéressant de voir est que les consommateurs accordent de plus en plus d'importance aux opinions de leur pairs. De cette interaction résulte un collectif qui essaie d'affirmer une certaine autonomie face à l'autorité des commerçants, ce qui se confirmera dans le cas des spectateurs de football. Nous allons analyser dans un second moment d'où viennent ces similarités. Avant cela, notre regard se dirige vers les exigences accrues et la prise de décision du consommateur en général, notamment à l'ère digitale.

## **1.1 Vers la digitalisation**

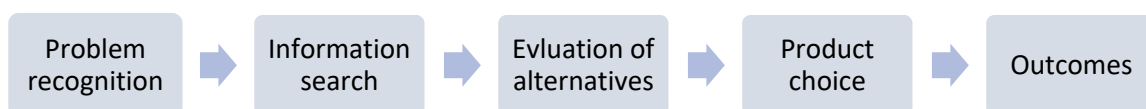
Un des objectifs de toute entreprise est de maximiser ses profits en offrant des produits et services répondant aux besoins et désirs des consommateurs (Funk, Kostas & Heath, 2016). Pour y parvenir, les entreprises doivent connaître les consommateurs et surtout comprendre comment et pourquoi les décisions de consommation sont prises. Le comportement du consommateur, qui répond à ce besoin des entreprises, a été défini par Kotler & Keller (2012, p. 14-16) comme « l'étude des manières d'acheter et de disposer de biens, de services, d'idées ou d'expériences par les individus, les groupes et les organisations afin de satisfaire leurs besoins et leurs désirs ».

Dans un premier temps, nous allons illustrer comment les consommateurs prennent leurs décisions d'acheter ou non des produits ou des services avant de mettre en évidence le changement de pouvoir au sein de la relation entreprise-consommateur à l'ère digitale. Ceci est à la base de notre étude dans laquelle nous analysons le changement du comportement des consommateurs sportifs, impacté par les nouvelles technologies dans les stades de football. Cette approche nous permettra de discuter dans la partie suivante l'influence de la technologie dans la prise de décision des spectateurs de football.

### **1.1.1 La prise de décision des consommateurs**

La théorie de la décision comportementale est un des domaines les plus recherchés en matière de comportement du consommateur. En analysant les différentes phases avant la décision d'acheter ou non un produit ou un service, on gagnera la connaissance à quel moment quel aspect est décisif et comment un tel aspect peut être ciblé afin d'influencer favorablement la prise de décision. Le recours à l'interprétation de la conscience du client représente l'outil fondamental pour bien orienter l'offre des produits. Comme illustré dans l'étude de Stankevich et al. (2017), douze modèles différents ont été publiés dans la littérature à partir de l'année 1960. Le modèle traditionnel est le modèle en cinq étapes du processus d'achat des consommateurs illustré dans Figure 1.1. Ces cinq étapes expliquent le processus que le consommateur franchit lorsqu'il achète un produit ou un service. Dans la première étape, il reconnaît son besoin pour un produit. La personne ressent un déséquilibre entre son statut actuel et son statut préféré. Dans la deuxième étape, il s'informe sur les différents produits ou services disponibles pour après les comparer dans la troisième étape. Dans la quatrième étape, le consommateur prend la décision d'acheter le produit ou le service. Le processus se termine par une évaluation du produit ou du service acheté. À travers son comportement à l'égard du bien ou du service qu'il a consommé, le consommateur montre si ses besoins et exigences ont été satisfaits. Une description détaillée de ce processus se trouve dans le livre de Kotler & Keller (2012).

**Figure 1.1 :** Cinq étapes du processus d'achat des consommateurs



En matière de management et de marketing, il est très important de bien comprendre ce processus de décision et de l'adapter aux exigences du marché. Beaucoup de facteurs peuvent avoir un impact sur lui, notamment la technologie et la digitalisation qui en résulte.

Ce n'est pas un secret que nous vivons dans un monde numérique dans lequel la technologie a pris un rôle essentiel. Cette révolution a un impact significatif sur le comportement des consommateurs. Clemons (2008) a montré l'impact de l'information sur le comportement du consommateur dans son étude publiée en 2008, une époque où les réseaux sociaux n'étaient

pas encore aussi développés et populaires qu'aujourd'hui. Le simple fait que de plus en plus de personnes ont accès à internet a encore augmenté l'accès à l'information.

Auparavant, les consommateurs cherchaient des informations sur les produits dans les magasins en posant des questions aux vendeurs. Aujourd'hui, de plus en plus de personnes recherchent ces informations sur internet, ce qui n'est pas surprenant vu le nombre élevé d'utilisateurs qui y ont accès. Selon Johnson (2020), la Belgique comptait en 2020 9,49 millions d'utilisateurs internet, tendance à la hausse. Dans un sondage mené par Deloitte (2017), 83% des consommateurs suisses ont indiqué utiliser des appareils numériques pour effectuer des achats aussi bien avant, pendant ou après leur passage en magasin. Les médias numériques jouent donc désormais un rôle essentiel dans le processus de décision.

Les consommateurs accordent de plus en plus d'importance aux évaluations des différents produits ou services de la part des autres consommateurs. Le terme exact est le bouche-à-oreille (*Word-of-Mouth*) qui désigne les communications informelles entre parties privées concernant les évaluations de biens et de services (Dichter, 1966). Cette forme de communication est considérée par les consommateurs comme plus fiable que l'information reçue par les canaux commerciaux. Les consommateurs font d'avantage confiance à leurs pairs. Ils ont l'impression que ces derniers comprennent mieux leurs besoins et qu'ils ne proposent pas des produits par simple intérêt commercial. C'est un collectif uni qui veut prouver et affirmer son autonomie face à l'autorité des commerçants. Ceci est souligné par Vázquez-Casielles et al. (2013) qui ont montré l'influence du bouche-à-oreille sur les attitudes et engagements des gens. Ils ont par exemple prouvé que la probabilité d'achat du consommateur augmente lorsqu'il est confronté à un bouche-à-oreille positif.

Avec l'introduction de nouvelles technologies de communication et le développement d'internet, le bouche-à-oreille (WOM) traditionnel a été remplacé par le bouche-à-oreille électronique (eWOM). Cette nouvelle forme de communication est beaucoup moins personnelle et a été définie par Hennig-Thurau et al. (2004, p. 39) comme « toute déclaration positive ou négative faite par des clients potentiels, actuels ou anciens, au sujet d'un produit ou d'une entreprise, qui est mise à la disposition d'une multitude de personnes et d'institutions via internet ». En s'appuyant sur le fameux modèle de probabilité d'élaboration

de Petty & Cacioppo (1986), Alhidari et al. (2015) ont montré que les réseaux sociaux sont un puissant moyen de diffusion d'informations et que l'eWOM peut avoir un impact significatif sur l'intention d'achat des consommateurs, ce qui souligne à nouveau l'importance des réseaux d'interactions en ligne dans l'acte de consommation.

### **1.1.2 Des exigences accrues des consommateurs**

Les exigences des consommateurs augmentent de plus en plus, ils sont devenus paresseux et effectuent de plus en plus de commandes en ligne. Ils montrent publiquement leur position et annoncent par exemple sur des réseaux sociaux, qu'ils sont à la recherche d'expériences, d'amusement et d'émotions. Les entreprises ont reconnu ce besoin. Afin de répondre à ces exigences, certaines firmes ont commencé à intégrer les consommateurs comme acteurs de leur propre expérience. Ainsi ils peuvent tester les produits dans le magasin, ce qui est censé déclencher l'excitation. Les consommateurs deviennent donc acteurs et dans la création des nouvelles expériences, les nouvelles technologies intelligentes mieux connues sous le nom de *Smart Technology* ouvrent de portes attractives aux entreprises. Il s'ensuit que l'expérience des consommateurs devient de plus en plus sophistiquée et complète. Ainsi, par exemple, Amazon a introduit un moyen de paiement qui permet de réduire le temps d'attente des consommateurs en les incitant à réaliser l'acte de paiement eux-mêmes de façon très simplifiée. *En entrant dans le magasin, les consommateurs scannent leur carte de magasin, retirent les produits des rayons, les mettent dans leur panier et peuvent immédiatement sortir. Ce système très performant reconnaît si un produit a été mis dans le panier (ou retiré du panier) et l'intègre automatiquement dans le panier virtuel tout comme si on achetait des produits sur le site web d'Amazon. Quand le client sort du magasin, le système valide le panier et on paie via le mode de paiement enregistré sur le compte Amazon.* Pour les clients, l'autonomie joue un rôle important. Ils font partie d'un développement sophistiqué. Les clients du 21<sup>ème</sup> siècle n'ont plus le sentiment de devoir passer leur précieux temps dans des files d'attentes à la caisse.

La technologie a donc pris une place importante dans la prise de décision d'achat des consommateurs, soit dans le processus de l'information sur un produit/service, soit dans l'acte même de l'achat. Dans le chapitre qui suit, nous illustrons les technologies actuelles ayant une influence significative en matière de comportement du consommateur en général. Nous

montrons ultérieurement que ces technologies sont susceptibles d'avoir un impact direct sur les consommateurs lors des événements sportifs.

## **1.2 Définition de la Technologie**

Dans ce chapitre, l'analyse porte sur les technologies utilisées actuellement par le marché afin d'enrichir l'expérience du consommateur. Nous montrons comment elles impactent le comportement de ce dernier. Comme indiqué auparavant, la société est devenue plus avisée en matière de technologie et d'internet et même les personnes âgées qui ont longtemps résisté s'en sont accommodées (Immonen & Sintonen, 2015).

### **1.2.1 Smart Technology**

La technologie intelligente (*Smart Technology*) est la première qui doit être citée dans ce contexte car la différenciation de ce « méta-concept » permettra de nous pencher plus spécifiquement sur un autre concept qui y est directement lié, l'*Internet of Things*. Le terme « intelligent » est utilisé ici pour désigner un objet ou un service électronique qui peut être connecté à l'internet et utilisé de manière interactive (Foroudi et al., 2018). Ce sont des appareils qui sont surveillés et contrôlés à distance par Wi-Fi, Bluetooth ou tout autre moyen de connectivité. Les exemples typiques sont un réfrigérateur intelligent, une télévision intelligente, une caméra de sécurité intelligente ou encore un smartphone. En effet, le smartphone est un des objets intelligents les plus utilisés dans le monde, comme l'a prouvé Tenzer (2020) dans son pronostic sur le nombre mondial d'utilisateurs de smartphones en 2023. Avec 3,3 milliards d'utilisateurs en 2019, presque la moitié de la population mondiale en possède un. De cette popularité croissante des smartphones résulte une connectivité permanente entre les utilisateurs, celle-ci a un impact négatif sur l'interaction sociale (Turkle, 2012) comme nous le verrons plus tard dans l'analyse de notre étude.

### **1.2.2 Internet of Things**

Le réseau qui découle de cette interaction à partir des appareils intelligents s'appelle l'Internet des Objets (*Internet of Things* ou *IoT*). Le terme a été utilisé pour la première fois en 1999 par Kevin Ashton qui souhaitait échanger l'acte physique d'introduire l'information dans des appareils électroniques par un système automatisé : « *If we had computers that knew everything there was to know about things - using data they gathered without any help from*

*us - we would be able to track and count everything, and greatly reduce waste, loss and cost. We would know when things needed replacing, repairing or recalling, and whether they were fresh or past their best* » (Ashton, 2010, p. 1). Aujourd'hui, 20 ans plus tard, nous sommes définitivement arrivés à ce stade de la technologie. En effet, l'Internet des Objets fait référence au réseau dans lequel des appareils intelligents de la vie quotidienne sont interconnectés. Cette révolution technologique a été définie par Weill & Souissi (2010, p. 90) comme « l'extension de l'Internet actuel à tous les objets pouvant communiquer, de manière directe ou indirecte, avec des équipements électroniques eux-mêmes connectés à internet ». L'Internet des Objets est profitable pour les consommateurs de même que pour les entreprises. Les données automatiquement récoltées par les appareils sont immédiatement accessibles et analysables à l'intérieur de ce réseau, ce qui permet aux entreprises d'optimiser et d'automatiser leurs processus de production et de fabrication. Cette optimisation peut réduire les coûts et augmenter la rentabilité des entreprises. Les besoins des consommateurs sont plus facilement reconnaissables. Il en résulte de meilleurs services offerts, ce qui améliore la qualité de vie des consommateurs. Toutefois, les entreprises ont accès à des données privées et les clients souhaitent que celles-ci ne soient pas diffusées.

### **1.3 Le rôle de la technologie en matière de comportement du consommateur**

Le rôle de la technologie est donc évident. Les compagnies l'utilisent pour offrir la meilleure expérience possible aux consommateurs car celle-ci a une incidence directe sur leur bénéfice. Schmitt (2011, p. 6) a défini le terme d'expérience comme « les perceptions, les sentiments et les pensées que les consommateurs ont lorsqu'ils rencontrent des produits et des marques sur le marché et lorsqu'ils s'engagent dans des activités de consommation, en ce compris le souvenir de ces expériences ». En contrepartie, suite aux progrès technologiques, les consommateurs sont toujours à la recherche de la meilleure expérience, ce qui rend la vie des commerçants difficile.

#### **1.3.1 Le pouvoir du consommateur**

De manière générale, nous observons dans le comportement du consommateur des changements liés à la révolution digitale. En effet, cette révolution lui a donné du pouvoir et de l'autonomie. Alors qu'il n'était longtemps que récepteur d'informations et donc un acteur passif, le consommateur prend aujourd'hui la parole. Il se manifeste sur les réseaux sociaux,

en prenant position sur les informations et produits lancés sur le marché par les entreprises. Plus que jamais informé grâce aux nombreuses informations disponibles sur le web, facilement consultables via les technologies intelligentes, le consommateur peut comparer les prix et consulter l'avis des autres. Ce qui rend ceci possible est le paysage des médias sociaux, terme de Labrecque et al. (2013), qui désigne cette évolution technologique. Ceci améliore non seulement l'accès à l'information mais permet également aux consommateurs de créer du contenu et d'amplifier leur voix partout dans le monde. Ce sont par exemple des personnes qui essaient d'influencer les habitudes de consommation des spectateurs par le biais de leur statut social. Ils partagent sur les réseaux sociaux des vidéos dans lesquelles ils donnent leur avis sur des produits, ce qui devraient augmenter les ventes de ces derniers. En contrepartie, ils sont par exemple rémunérés par un sponsoring de l'entreprise manufacturière.

De plus, l'interaction avec l'entreprise a changé dans la mesure où le consommateur souhaite participer à la création des produits et services et exige souvent des produits individualisés. Ainsi, les attentes des consommateurs ont fortement augmenté et les commerçants doivent réagir en offrant des produits et services permettant non seulement de satisfaire les besoins des consommateurs mais également d'offrir une expérience inoubliable. Selon Pantano (2014), les consommateurs souhaitent non seulement des éléments de support mais également des éléments divertissants permettant d'améliorer la qualité de l'expérience ainsi que d'accroître leur autonomie. Ils exigent donc de plus en plus de caractéristiques enthousiastes qui devraient leur procurer un effet « wow » et donc augmenter significativement leur expérience et ainsi les motiver à retenir le service/produit offert par l'entreprise. Suite aux nouvelles technologies disponibles, les clients sont donc à la recherche d'excitation afin d'être satisfaits, ce qui a déjà été théorisé en 1984 par Noriaki Kano dans le modèle Kano qui traite de la satisfaction des clients.

### **1.3.2 Le modèle KANO**

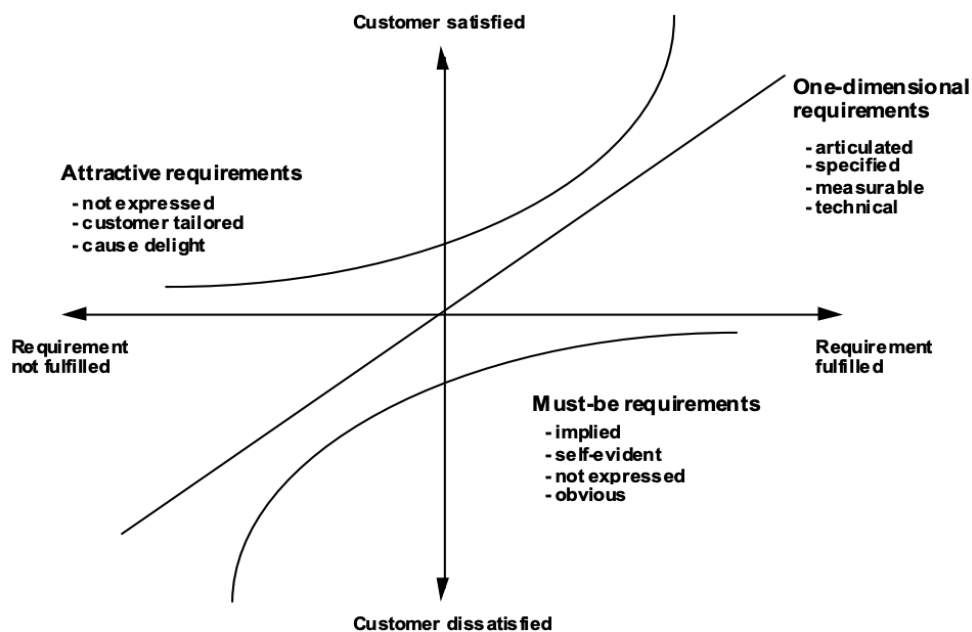
Dans le modèle de la Figure 1.2, Kano et al. (1984) distinguent trois types d'exigences relatives aux produits qui influencent la satisfaction des clients :

1. *Must-be requirements* : Il s'agit des exigences minimales requises pour attirer l'intérêt des consommateurs et qui doivent être remplies pour éviter des états d'insatisfaction.

Vu que les clients considèrent ces exigences comme allant de soi, leur réalisation n'augmentera pas la satisfaction. Ex : Dans un stade de football, l'accès aux toilettes doit être donné.

2. *One-dimensional requirements* : Il s'agit d'exigences explicitement demandées par les clients. Ce sont des caractéristiques qui éliminent l'insatisfaction et qui créent la satisfaction du client. Plus il y en a, plus le niveau de satisfaction est élevé et vice versa. Ex : Le nombre des buvettes dans un stade de football.
3. *Attractive requirements*: Il s'agit d'exigences qui ne sont ni exprimées ni attendues par les clients mais qui ont la plus grande influence sur le degré de satisfaction. Le respect de ces exigences conduit à une satisfaction plus que proportionnelle. Par contre, si elles ne sont pas satisfaites, il n'y a pas de sentiment d'insatisfaction. Ex : Une application qui guide les spectateurs dans les stades de football.

Figure 1.2 : Le modèle de satisfaction de Kano



Source : Le modèle Kano dans l'étude de Berger et al. (1993)

Bien évidemment les organisations sportives, tels que les grands clubs de football, ne sont pas à l'abri de telles motivations des consommateurs, comme nous l'avons montré dans les exemples ci-dessus. En effet, ce n'est plus seulement l'aspect sportif qui attire les spectateurs au stade. Des écrans géants jusqu'aux aides technologiques telles que des cartes de paiement ne sont que deux exemples de la digitalisation de l'événement sportif. La technologie a donc pris une place importante dans le domaine du football. Nous allons développer ce que nous avons présenté jusqu'à présent en l'appliquant spécifiquement sur le comportement du consommateur sportif dans les stades de football.

## 2 Le rôle de la technologie dans les stades de football et son impact sur le comportement des spectateurs

Les expériences ont toujours été au cœur des événements sportifs et les utilisateurs des services sportifs sont davantage incités à répéter leur fréquentation lorsqu'ils ont vécu de bonnes expériences (Holbrook & Hirschman, 1982).

Selon Hill & Green (2000), ces expériences vécues par les spectateurs peuvent même atténuer les effets des performances d'une équipe sur le terrain. Des prestations médiocres des équipes sportives peuvent donc être compensées par de bonnes expériences offertes aux spectateurs, ce qui a été souligné par Lee et al. (2012). Ces derniers prétendent même qu'une expérience positive, cultivant le paysage sensoriel des spectateurs, rend l'événement plus agréable et mémorable : le désir de retourner sur le lieu du spectacle augmente. L'expérience offerte aux consommateurs et la satisfaction qui en résulte ne peuvent donc pas être négligées par les spécialistes du marketing sportif. Turnali (2014) a souligné l'importance de la perspective du consommateur, et essentiellement l'expérience vécue par ce dernier, dans l'évaluation de la conception et de la mise en place de l'événement sportif. Fernandes & Neves (2014) ont illustré que le *servicescape*<sup>1</sup> (Bitner, 1992) influence la perception, l'attitude et le comportement des consommateurs lors de la création des expériences et peut fournir un avantage concurrentiel aux clubs. Il s'ensuit que les clubs de football commencent à construire ou moderniser leurs stades, en vue de répondre aux exigences des consommateurs, en mettant l'accent sur l'expérience de ces derniers, via l'utilisation de nouvelles technologies. On peut donc déduire que, dans le monde du football, le modèle de KANO, et plus particulièrement ses « attractive requirements », représente une situation gagnant-gagnant pour les clubs quand il est atteint. En effet, si les fans présents dans le stade s'épanouissent, ils forment un 12<sup>ème</sup> homme. Plus d'ambiance veut alors dire spectacle pour le public, ce qui lui donnera envie de répéter sa visite au stade, et spectacle pour les joueurs du club, ce qui aidera l'équipe à améliorer sa performance et à obtenir de meilleurs résultats.

---

<sup>1</sup> Un cadre qui explique comment les consommateurs et les employés des organisations sont affectés par la mise en place et la disposition du service.

Après avoir exploré le comportement des clients et l'importance de l'expérience dans les stades de football, nous allons maintenant nous concentrer sur les technologies qui sont principalement utilisées dans le football.

## **2.1 Technologies utilisées dans les stades de football**

Dans la suite de ce mémoire, nous allons analyser le rôle de la technologie dans les stades de football, dont le but est d'améliorer l'expérience des spectateurs, ainsi que l'impact de cette technologie sur le comportement de ces derniers. Nous allons commencer par une description de quelques technologies classifiables dans deux grandes catégories. Ces technologies vont avoir un impact direct ou indirect sur le comportement et l'expérience des spectateurs dans les stades.

### **2.1.1 Technologies liées au football en tant que sport**

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, les consommateurs sont de mieux en mieux informés grâce à l'accès simplifié à l'information via l'usage d'appareils intelligents comme le smartphone. Ceci est bien évidemment aussi le cas dans le monde du football. En effet, les nombreuses retransmissions télévisées, visibles à domicile de même que dans les stades, ainsi que les applications utilisées par les médias et les clubs ont un impact significatif sur la manière de regarder le football. Selon Collins & Evans (2008), le sport a même changé par le fait que les spectateurs ont été influencés par de nombreuses décisions d'arbitrage incorrectes. La pression des commerçants est devenue si forte qu'il a fallu trouver des solutions pour rendre le sport plus crédible aux spectateurs. Cet aspect nous intéresse à ce point, puisque les technologies évoquées par la suite ont au moins un impact indirect sur l'expérience des spectateurs dans les stades de football. En effet, l'expérience des spectateurs est différemment impactée par les différentes technologies qui suivent.

#### **2.1.1.1 Hawk-Eye**

Une technologie à citer dans le contexte de l'amélioration et de l'adaptation du football est la « Goal Line Technology », mieux connue sous le nom de « Hawk-Eye ». Le système a été introduit pour la première fois dans le monde du football pendant la saison 2013/2014 en Angleterre après avoir fait ses preuves dans d'autres sports tels que le cricket, le tennis ou le snooker. Ce système, conçu pour améliorer la crédibilité du sport, se base sur une technologie

## *Le rôle de la technologie dans les stades de football et son impact sur le comportement des spectateurs*

qui permet de visualiser des décisions d'arbitrage cruciales (Bal & Dureja, 2012). Il s'agit d'une aide à la décision sportive par laquelle un système informatique suit la trajectoire de la balle. Lorsque la balle est proche du but, des caméras la captent et un système logiciel calcule sa position exacte. Une fois que la balle a traversé entièrement la ligne, l'arbitre reçoit un signal sur sa montre. Immédiatement après la décision, le système crée une rediffusion du but pour les spectateurs dans le stade et sur les téléviseurs en montrant le moment essentiel où la balle a traversé entièrement la ligne de but. L'objectif est de déterminer si le but est en règle, en détectant la position exacte du ballon à l'aide de caméras. On parle de but si et uniquement si la balle a complètement dépassé la ligne de but.

Cependant, cette technologie n'est pas sans faille. Pendant le match d'Aston Villa contre Sheffield United en juin 2020, les caméras n'ont pas détecté que la balle avait franchi la ligne de but. La firme s'est immédiatement excusée sur Twitter : « The seven cameras located in the stands around the goal area were significantly occluded by the goalkeeper, defender and goalpost. This level of occlusion has never been seen before in over 9,000 matches that the Hawk-Eye Goal Line Technology system has been in operation » (Doyle, 2020).

Hawk-Eye constitue donc une aide précieuse pour l'arbitre par le fait que le nombre de mauvaises décisions de but est fortement réduit. Le spectateur bénéficie de plus de clarté, ce qui a un impact sur l'expérience dans le stade car les émotions négatives consécutives à des mauvaises décisions d'arbitrage disparaissent.

Bien évidemment, le processus de décision des arbitres va bien au-delà du jugement s'il y a un but ou non. Il s'agit d'une tâche difficile, qui implique de porter des jugements corrects sur des situations de jeu rapides, avec plusieurs joueurs et éventuellement une visibilité limitée (Lex et al., 2015). Il s'ajoute que cette prise de décision peut être influencée par différents facteurs externes, comme par exemple le bruit des spectateurs (Unkelbach & Memmert, 2010).

### **2.1.1.2 Virtual Assistant Referee**

Une nouvelle technologie censée rendre la prise de décision des arbitres plus facile et ainsi rendre le football plus crédible est l'assistance vidéo à l'arbitrage (VAR). Cette nouvelle technologie est utilisée dans la Bundesliga (première division allemande) et dans la Série A

*Le rôle de la technologie dans les stades de football et son impact sur le comportement des spectateurs*

(première division italienne) depuis la saison 2017/2018. Cette même année, la VAR a été officiellement introduite dans les Lois du Jeu. L'objectif de la technologie est de corriger les erreurs claires ou les faits de jeu non détectés par l'arbitre principal dans quatre situations précises (International Football Association Board, 2018) :

1. But marqué / non marqué
2. Penalty / pas de penalty
3. Carton rouge direct
4. Identité erronée

Principalement, l'arbitre assistant vidéo contrôle silencieusement les différentes actions du match. Il entre en contact avec l'arbitre principal, par le biais des oreillettes, dans le cadre des quatre situations citées ci-dessus. Dans ces cas, une analyse plus complète sera effectuée, qui consiste à examiner les images selon différents angles et vitesses, et qui est suivie d'une décision appropriée. Cependant pour des décisions toujours difficiles à juger, l'arbitre principal a la possibilité de revoir la situation lui-même sur une télévision installée sur le bord du terrain. C'est donc lui qui a le dernier mot (Bundesliga.com, 2019).

Cette nouvelle innovation a porté ses fruits. En effet, on observe une diminution du nombre de hors-jeu, de fautes et de cartons jaunes depuis l'instauration de la VAR (Carlos et al., 2019). Bien que la VAR ne juge pas la légitimité ou non des cartons jaunes distribués par l'arbitre principal, cette statistique démontre qu'elle a néanmoins un impact psychologique sur les joueurs ; se sachant contrôlés, de peur d'être exclus, ils prennent moins de risques quand ils sont en danger et en position de mettre fin de façon litigieuse à une action.

Cependant, comme pour le Hawk-Eye, cette technologie a aussi ses limites et par conséquent elle est toujours beaucoup critiquée par les acteurs du football. José Mourinho (ex-entraîneur de Tottenham) a critiqué la VAR en février 2020 : « I make mistakes. The players make mistakes. The referees make mistakes. I don't accept the mistakes made by the video referee. When I am playing Playstation I don't make mistakes, I only make mistakes when I am on the touchline (...) We have been very very punished by decisions of the VAR » (Sport1.de, 2020). Ce n'est qu'un exemple parmi beaucoup d'autres interviews qui montrent les difficultés liées à cette nouvelle technologie. Celle-ci peut aussi avoir un impact sur le comportement des fans

## *Le rôle de la technologie dans les stades de football et son impact sur le comportement des spectateurs*

car les décisions s'éternisent souvent et on garde à l'esprit que les buts sont revus. En Angleterre, par exemple, 40% des adultes britanniques ont indiqué que la VAR a une influence négative sur le plaisir de regarder les matchs de la Premier League anglaise (Lange, 2020).

Jusqu'ici, nous avons vu deux technologies différentes mais utilisées dans le même but, à savoir rendre l'arbitrage plus facile et ainsi le jeu plus crédible. Nous constatons que le système Hawk-Eye semble être accepté par les acteurs du football tandis que la VAR reste critiquée. Nous verrons plus tard qu'il y a une divergence parmi les spectateurs quant à l'acceptation de ces deux technologies.

### **2.1.1.3 Data Analysis**

L'analyse des données statistiques des joueurs est une autre technologie censée rendre le football plus performant via l'amélioration des prestations des joueurs.

L'analyse porte principalement sur des données relatives aux mouvements des joueurs tels que le nombre des sprints, la vitesse maximale, la distance parcourue ou encore les positions les plus occupées. En effet, le but en matière de football est de gagner le plus de matchs possibles et de s'améliorer constamment tout en restant en bonne santé. Vu le nombre de matchs que les joueurs ont à jouer par saison dans les différentes compétitions, il est complexe pour beaucoup de clubs de surveiller en permanence leur état physique des joueurs et d'adapter les entraînements et changements aux besoins individuels. Afin de répondre à cette exigence, l'analyse des données de joueurs a gagné en popularité (Drust, 2010). En effet, la littérature propose deux méthodes permettant de suivre le positionnement des joueurs, à savoir la méthode des caméras multiples et la méthode du système de positionnement global (GPS) (Randers et al., 2010).

Ces données permettent donc aux clubs d'analyser les performances des joueurs. Selon Halson (2014), par exemple, le suivi des joueurs permet de surveiller la charge d'entraînement, aidant ainsi les praticiens à déterminer si un athlète ou une équipe s'adapte au programme d'entraînement appliqué et à minimiser le risque de fatigue et de blessure. Les entraîneurs reçoivent entre autres une meilleure vision des déplacements des joueurs et des

données de santé, ce qui permet de mieux gérer le temps de jeu. Il s'ensuit que les entraîneurs sont mieux informés ; ceci a un impact positif sur leur prise de décision.

Cependant, cette collecte de données a aussi un impact sur les spectateurs en termes d'expérience du service sportif offert. D'un côté, par le simple fait de la publication des données statistiques telles que la vitesse maximale des joueurs, la puissance de la frappe au but ou encore le nombre de passes effectuées, les spectateurs obtiennent une multitude d'informations leur permettant de se faire une image précise de la prestation de leur équipe et de leur joueur préféré. Ces informations leur permettent d'enrichir les dialogues avec leurs pairs comme je l'ai remarqué lors de ma dernière visite au stade de Dortmund<sup>2</sup>.

Comme indiqué ci-dessus, les entraîneurs ont ainsi des données importantes leur facilitant la prise de décision. Il s'ensuit cependant que les joueurs sont de plus en plus sous pression car ils sont toujours observés de près par les entraîneurs, les supporters et les caméras.

Après avoir illustré l'influence de la technologie utilisée pour améliorer l'événement principal (ce qui se passe sur le terrain) du service sportif offert, nous allons analyser, par la suite, le rôle de la technologie dont le but est d'apporter une valeur ajoutée à l'expérience du spectateur dans les stades de football modernes. En effet, l'aménagement et l'offre dans le service proposé a un impact direct sur l'expérience des consommateurs dans les stades.

L'évolution technologique dans les stades est vaste : nous commençons par une définition du concept de *Smart Stadium*, suivie d'une présentation des technologies utilisées et de l'analyse du rôle de ces dernières en relation avec les spectateurs. Précisément, nous allons illustrer les avantages de ces stades postmodernes. Ensuite nous présenterons l'exemple du nouveau de stade de Tottenham ce qui nous permet de nous faire une idée concrète de ces stades postmodernes.

### **2.1.2 Quand le stade de football devient un média**

Un mot que nous entendons de plus en plus dans le domaine du marketing sportif est le concept de *Smart Stadium*. Comme nous vivons dans une société dominée par les

---

<sup>2</sup> 18/02/2020 – Ligue des Champions : Borussia Dortmund vs Paris-Saint-Germain

## *Le rôle de la technologie dans les stades de football et son impact sur le comportement des spectateurs*

technologies de l'information et de la communication, une telle évolution dans le monde du football n'est guère surprenante. Dans le cadre du concept des « Smart Cities », il est explicitement mentionné qu'un objectif de ces stades postmodernes est d'étudier l'utilité, l'efficacité et le potentiel des technologies et applications de l'IoT (*Internet of Things*) pour les intégrer aux grandes villes dans le futur. D'une telle façon, la vie des habitants est rendue plus facile en matière de déplacements, de sécurité ou encore d'engagement (Panchanathan et al., 2016). Par contre, l'idée du *Smart Stadium* consiste plus précisément à offrir aux visiteurs une expérience exceptionnelle à travers l'utilisation des smart technologies les plus performantes. Dans ce contexte, O'Brolcháin et al. (2019, p. 1) ont défini le *Smart Stadium* comme « la manière dont les stades sportifs sont conçus et gérés, suite à l'utilisation de technologies intelligentes, afin d'améliorer l'expérience d'assister à un match en direct grâce à des services innovants et améliorés pour le public, ainsi que pour les joueurs, les vendeurs et les autres parties prenantes du stade ».

Cependant, l'expérience des spectateurs ne se limite pas aux interactions et activités à l'intérieur du stade mais comprend le parcours complet, de l'achat du ticket jusqu'à l'attente de l'événement et même le retour à la maison (Panchanathan et al., 2016). Le concept *Smart Stadium* et la technologie utilisée ne se limitent donc pas uniquement à l'infrastructure du club mais le service prend en compte tout événement externe qui peut avoir une influence sur l'expérience des clients. Le visiteur bénéficie, par exemple, d'une application mobile qui le guide au stade de foot.

Le rôle de ces stades est donc d'enrichir au maximum l'expérience des spectateurs, en leur offrant un service complet, basé sur des technologies intelligentes. Les visiteurs bénéficient entre autres d'une connexion wifi permanente, ce qui peut être considéré comme le point crucial de chaque *Smart Stadium*. Un autre avantage est l'accessibilité au stade, aux différents points de ventes, aux installations sanitaires via des réseaux IoT. En effet, les visiteurs sont informés, via une application mobile sur leur smartphone, des files d'attente et reçoivent des propositions alternatives de shops ou toilettes. De plus, une sécurité accrue peut leur être offerte via la collecte de données grâce aux nombreuses caméras de surveillances et aux capteurs de suivi installés dans les stades, ce qui permet aux membres des services de sécurité de réagir en temps réel. La mise en place des systèmes de paiement digitaux augmente la

*Le rôle de la technologie dans les stades de football et son impact sur le comportement des spectateurs*

rapidité des transactions dans le stade et réduit le temps d'attente des clients. Les visiteurs bénéficient également de divertissements grâce aux nouvelles technologies. Les spectateurs sont informés, par exemple par le biais de l'application du club de football, sur toutes les nouvelles importantes de l'équipe. La modernisation des stades est aussi synonyme d'augmentation de confort pour les spectateurs. Des toits rétractables, des sièges chauffants ou encore des technologies de refroidissement innovantes telles que celles installées dans le Khalifa International stadium à Doha (Figure 2.1) offrent au spectateur une raison de plus de quitter le confort du canapé. Tous ces avantages sont repris dans la Figure 2.2 ci-dessous.

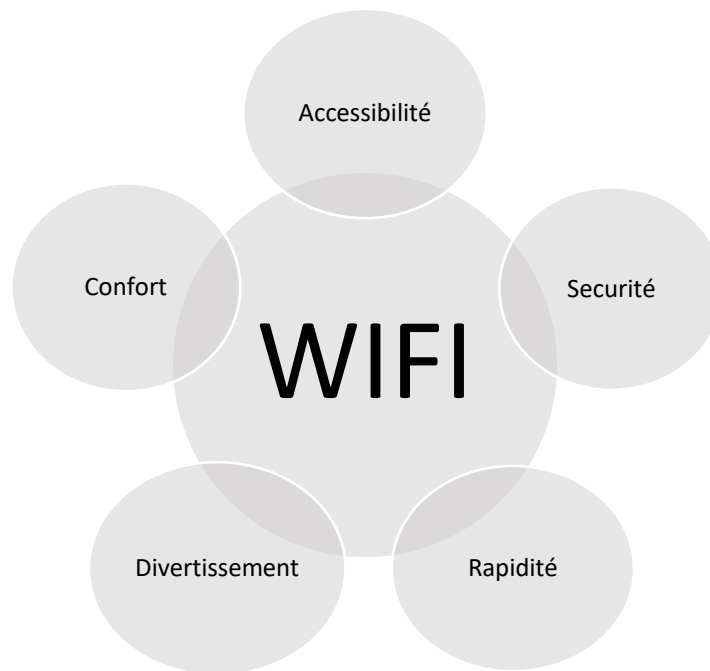
**Figure 2.1** : Le système de refroidissement dans le stade de Doha



Source: [www.lavenir.net/cnt/dmf20190925\\_01385289/doha-attend-le-grand-jour-dans-un-climat-tendu](http://www.lavenir.net/cnt/dmf20190925_01385289/doha-attend-le-grand-jour-dans-un-climat-tendu)

Il s'ensuit donc que le smartphone est un outil indispensable dans un stade de football moderne. Toute étape de l'expérience dans les stades est réalisable à partir du smartphone : l'achat du ticket, la manière de se rendre au stade, le paiement dans le stade, l'information concernant l'accessibilité des shops et toilettes, toute information sur la sécurité, les statistiques du match de même que toute autre information censée améliorer l'expérience des spectateurs dans les stades. L'utilisateur a le sentiment qu'il en aura énormément pour son argent. En effet, l'argent investi est justifié par une prise en charge complète qui est considérée comme un bonus au match de football.

Figure 2.2 : Les avantages des stades postmodernes



D'un point de vue managérial, la collecte d'informations permet aux organisateurs sportifs de répondre immédiatement à toute question concernant la sécurité et la gestion des différents aspects du service offert (flux de personnes, gestion du stock des boissons, nombre d'employés, etc.). Ils sont conscients des besoins et exigences des spectateurs et sont même capables d'évaluer et de corriger les éventuelles défaillances du service offert. La nouvelle technologie utilisée et les analyses de données de haute qualité qui en résultent améliorent la gestion du service offert dans son ensemble. Des auteurs comme Yang & Cole (2020) prétendent même que les humains sont contrôlables grâce aux nouvelles technologies et l'analyse des données. Dans le cas du *Smart Stadium*, les foules de personnes faisant la file pour un hamburger ou pour aller aux toilettes à la mi-temps seraient même évitables, ce qui offrirait aux spectateurs une meilleure expérience du service sportif fréquenté.

Un exemple parfait est le nouveau stade de Tottenham Hotspur situé dans le nord de Londres. Le désir de Tottenham n'était pas seulement d'améliorer l'expérience des fans mais également de changer leurs comportements (McCaskill, 2019). En coopération avec Hewlett Packard Enterprise, le club a intégré un énorme réseau informatique et des bornes wifi permettant d'améliorer les services offerts aux clients. L'idée était d'encourager les spectateurs à passer plus de temps dans les stades et d'améliorer les flux de circulation dans

*Le rôle de la technologie dans les stades de football et son impact sur le comportement des spectateurs*

et autour du stade : « There are 65 food and drink outlets, including the longest bar in Europe, but these will inevitably get busy on matchday. All retail locations are cashless in a bid to speed up service, while intelligent signage will direct fans to other bars and toilets » (McCaskill, 2019). Des capteurs et caméras très performants sont intégrés dans et autour du stade, ce qui permet de collecter des informations et de réagir immédiatement à toute question de management et de sécurité. De nombreuses télévisions sont installées dans le stade afin d'animer les spectateurs pour qu'ils captent toutes les informations en relation avec le club et le jeu (statistiques de l'équipe, résultats d'autres équipes, publicités, etc.) mais aussi pour informer les personnes sur toute question de sécurité.

**Figure 2.3 :** Tribune Sud du stade de Tottenham Hotspurs



Source : [https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Fichier:Tottenham\\_Hotspur\\_Stadium\\_South\\_Stand.jpg](https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Fichier:Tottenham_Hotspur_Stadium_South_Stand.jpg)

La technologie a donc un impact significatif dans le domaine du football. D'abord, l'événement principal du service sportif offert, le jeu de football en tant que sport, est devenu plus équitable et plus crédible pour chaque acteur par le fait que les décisions arbitrales, qui sont été impactées par des systèmes externes, sont revues en temps réel. Ensuite, le football est devenu plus performant suite à l'introduction de l'analyse de données, ce qui se matérialise par de meilleures prestations des joueurs suite au contrôle de la charge de ces derniers.

La nouvelle technologie a de même un impact positif pour les managers des clubs de football. Enfin les nouvelles technologies intelligentes et des réseaux IoT permettent la collecte et

l'analyse de données riches en informations en vue de la gestion du service offert. Par exemple, une augmentation du chiffre d'affaires de la restauration peut être obtenue grâce à un suivi des files d'attente en temps réel. À l'aide d'un algorithme de comptage informatisé, le nombre de personnes dans une file d'attente est déterminé afin de calculer le temps d'attente prévu. Le fan reçoit alors ces informations en temps réel sur son smartphone. Des temps d'attente plus courts augmentent le niveau de confort des visiteurs du stade, ce qui les incite à consommer davantage.

Il reste à vérifier si la perception de l'évidence des avantages des nouvelles technologies est la même aux yeux des spectateurs, si ces nouvelles technologies ont un impact significatif sur leur comportement et si leur but d'améliorer l'expérience du fan est atteint.

## **2.2 La perspective des spectateurs**

Alors que des études ont montré la nécessité et les avantages de la technologie dans le domaine du football, il n'est toujours pas prouvé que ces « avancées » technologiques toujours en développement soient appréciées par les spectateurs. À cet effet, nous allons par la suite analyser en détail le comportement des spectateurs sportifs en présentant d'abord une typologie des fans de sport proposée dans la littérature. La façon dont le spectateur vit l'expérience dépend essentiellement du type de fan qu'il est. Dans une deuxième phase, nous mettrons l'accent sur les motivations traditionnelles de fréquenter les stades de football afin de mieux comprendre la prise de décision des spectateurs et ce qui est important dans le service traditionnel offert. Ceci nous permettra de mieux comprendre le comportement des spectateurs dans les stades modernes. Finalement, nous terminerons par une revue de la littérature en relation avec notre sujet, portant sur l'acceptation des nouvelles technologies dans le domaine sportif.

### **2.2.1 Types de spectateurs**

En ce qui concerne les participants à l'événement sportif, on observe des divergences dans l'acceptation des nouvelles technologies utilisées dans le contexte de l'amélioration du service offert. La réaction du spectateur dépend du type de spectateur qu'il est, de ses caractéristiques, respectivement du groupe de fans auquel il appartient. Il importe donc avant

*Le rôle de la technologie dans les stades de football et son impact sur le comportement des spectateurs*

tout d'identifier ces différentes catégories de spectateurs afin de pouvoir analyser leur rapport à la technologie.

Dans le contexte du comportement des spectateurs sportifs, Hunt et al. (1999) proposent une segmentation conceptuelle des amateurs de sport, à savoir les fans temporaires, les fans locaux, les fans dévoués, les fans fanatiques et les fans dysfonctionnels. Par la suite, nous verrons que ces amateurs de sport se distinguent par leurs motifs de participation aux matchs de football et par le niveau de leur identification avec l'équipe.

Ces caractéristiques nous permettent de nous faire une première idée du degré de l'acceptation de la digitalisation par les fans de football en lien avec leur type.

**Tableau 2.1** : Segmentation conceptuelle des amateurs de sport

| <b>Fans temporaires</b>                | <b>Fans locaux</b>                          | <b>Fans dévoués</b>                   | <b>Fans fanatiques</b>                    | <b>Fans dysfonctionnels</b>           |
|--|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|
| Participation temporairement limitée   | Lien géographique au club                   | Fans fidèles                          | Fans dévoués à l'équipe sportive          | Comportement perturbant et antisocial |
| Absence d'identification avec l'équipe | Absence d'engagement avec l'équipe sportive | Identification avec l'équipe sportive | Engagement vis-à-vis de l'équipe sportive |                                       |

Source : Tableau traduit de Hunt et al. (1999, p. 442-447)

### Fans temporaires

Selon Hunt, les fans temporaires ne participent à l'événement sportif que pour un certain temps. L'intérêt pour l'événement est donc limité et peut durer de quelques heures à plusieurs mois ou jusqu'à quelques années. La plupart des fans temporaires ne s'identifient pas comme des supporters et perdent au fil du temps la motivation d'assister aux événements. De ce fait, une meilleure expérience via l'usage de nouvelles technologies peut être considérée comme un atout visant à allonger le temps de participation à court terme mais pas comme un véritable argument qui change le comportement de ces fans à long terme car ils ne présentent pas de signes d'attachement au club ni à l'équipe.

### Fans locaux

Les fans locaux sont liés à des contraintes géographiques. Ils s'identifient à l'équipe préférée à partir d'une zone géographique telle que le domicile ou encore leur ville préférée. Toutefois, si un supporter local déménage dans une autre région, il est probable qu'il perdra tout attachement à l'équipe sportive préférée jusque là. Ces fans ne semblent pas être attirés par une amélioration de l'expérience par les nouvelles technologies. D'un côté, la motivation de participer est fortement liée au lieu d'habitation et de l'autre côté, ces fans ne montrent pas de signes d'attachement particulier à l'équipe ou au club de football en question.

### Fans dévoués

Pour les fans dévoués, il n'y a plus de contraintes temporaires ni de zone géographique qui limitent l'identification et la dévotion à l'objet de consommation. En effet, ce sont des fans fidèles qui ont développé au fil du temps une forte identification à l'équipe. Contrairement aux deux autres types présentés ci-dessus, ils sont émotionnellement attachés à l'objet de consommation et représentent donc une très bonne cible pour les spécialistes de marketing des équipes de football car ils sont prêts à dépenser beaucoup pour l'équipe préférée. Ce comportement indique qu'ils seront plus réceptifs au concept de *Smart Stadium* et aux technologies qui y sont associées car ils s'identifient avec le club et l'équipe. De plus, l'expérience améliorée peut être considérée par ces fans comme un argument pour attirer de nouvelles personnes de leur entourage.

### Fans fanatiques

Les fans fanatiques sont encore plus engagés que les fans dévoués, ce qui se manifeste surtout au niveau de l'identification à l'équipe et aux activités du club. L'équipe joue un rôle essentiel dans la vie de ces fans de sorte qu'ils font preuve d'une grande loyauté à leur club en termes d'attitude et de comportement : ils portent les maillots du club, assistent aux matchs et encouragent activement leur équipe. Ils cherchent et créent des objets qui permettent de montrer leur fanatisme aux autres comme la fameuse « Kutte »<sup>3</sup> des anciens supporters

---

<sup>3</sup> Kutte: un gilet porté par des fans de football qui est généralement brodé avec des écussons du club préféré ou avec des expressions de haine contre les clubs adverses.

## *Le rôle de la technologie dans les stades de football et son impact sur le comportement des spectateurs*

allemands (Pilz, 2005) . De plus, ces fans estiment que le stade entier devrait encourager l'équipe et ils considèrent ainsi tout élément pouvant défavoriser leur support comme ennemi. Et cela inclut surtout la technologie que nous avons discutée au point 2.1.2.

### Fans dysfonctionnels

La dévotion à un club, à un joueur ou à tout autre objet en relation avec le football est si forte que les fans dysfonctionnels l'utilisent intégralement pour créer leur image de soi. Les fans dysfonctionnels considèrent qu'être un fans est la première forme d'auto-identification. Ils ne cachent pas leurs actions et se montrent fièrement comme fans de tel ou tel club au monde. Contrairement aux fans fanatiques, ils adoptent souvent un comportement antisocial et perturbant (Derbaix & Decrop, 2011). Il est très probable que ces personnes ont une attitude négative à l'égard des nouvelles technologies : étant donné que les spectateurs dans les stades modernes sont soumis à une surveillance permanente, la nouvelle technologie peut être considérée par cette catégorie de spectateurs comme un argument de ne plus fréquenter les stades. En effet, ces supporters « déviants » peuvent être identifiés en quelques secondes grâce aux nouvelles technologies installées dans les stades modernes.

Nous observons donc que les principales caractéristiques expliquant les différences entre les fans sont le degré d'identification et d'attachement à l'objet (équipe, joueurs, club, etc.) et le niveau d'attachement affectif à l'événement. Ces caractéristiques sont cruciales pour l'analyse de l'acceptation des nouvelles technologies dans les stades de foot.

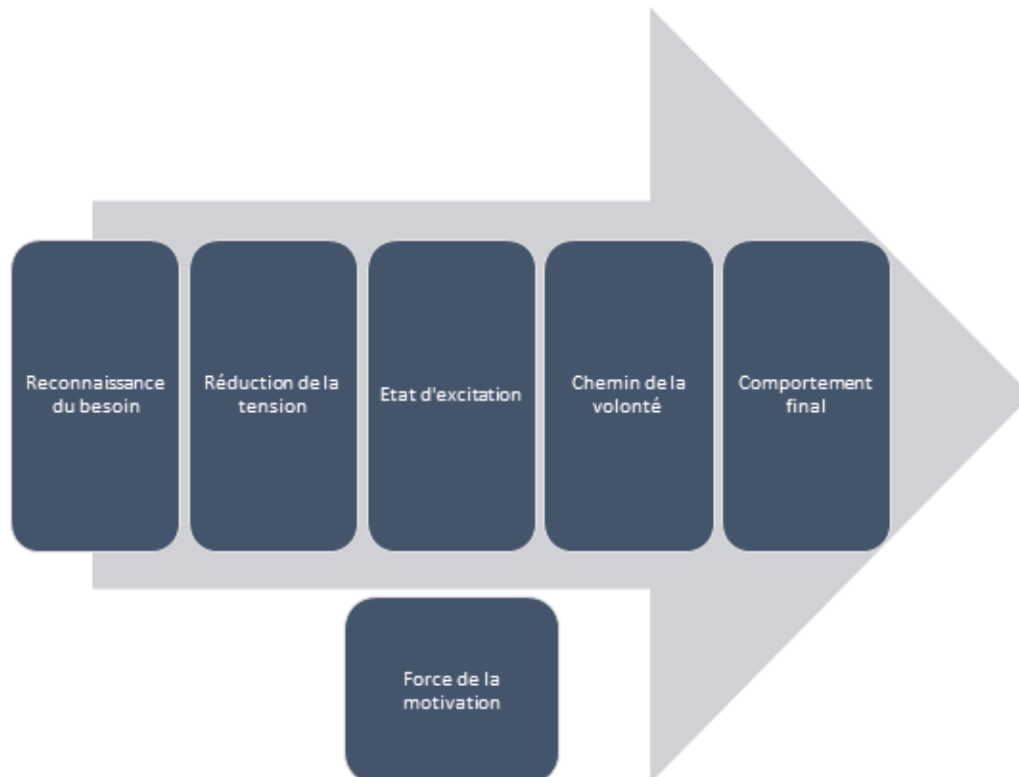
### **2.2.2 Motivation traditionnelle de participer à un événement sportif**

Le terme motivation désigne les forces qui initient, dirigent et soutiennent le comportement humain (Iso-Ahola, 1999). Précisément, les motivations symbolisent la volonté de satisfaire des besoins et d'atteindre des objectifs personnels. L'analyse du processus de motivation, que nous illustrons par la suite, permet aux organisateurs d'événements sportifs d'obtenir des informations précieuses sur la manière comment et pourquoi les spectateurs de football font leur choix de participer aux événements sportifs ou non. Nous expliquons d'abord ce processus de motivation avant de faire le point sur l'état actuel des études dans le contexte des motifs de participation à des matchs de football, ce qui sert de base pour notre analyse qualitative.

### **2.2.2.1 Processus de motivation du spectateur**

Le processus de motivation du consommateur d'un événement sportif, illustré dans Figure 2.4 ci-dessous, a été défini par Funk et al. (2016). Selon eux, le processus de motivation commence par la reconnaissance d'un besoin. Dès lors, l'individu réalise qu'il a un besoin qui attend d'être satisfait. Ce besoin fait surface quand un écart existe entre son statut actuel et celui qu'il aimerait atteindre, en d'autres mots, son statut idéal. Cet écart va créer un sentiment de tension et de vide dans la vie du spectateur. Cette tension peut développer plusieurs sortes de besoins dont la magnitude déterminera le degré d'urgence. C'est ce dernier qui incitera ou non à l'action. L'état d'excitation, impactée par la force de motivation, provoquera l'action du spectateur qui agira afin de satisfaire son besoin. Le spectateur qui agit donc désormais afin d'atteindre le statut idéal qu'il s'est fixé suit alors le chemin de la volonté qui se conclura par l'acquisition du bien ou du service nécessaire à la satisfaction de son besoin et, finalement, à relâcher ses tensions.

**Figure 2.4 :** Le processus de motivation du consommateur d'un événement sportif



Source : Traduit de (Funk Daniel et al., 2016)

Ceci nous mène à présent au point central de notre travail. Après avoir défini les différentes étapes qui mènent à la prise de décision du fan de football, nous allons maintenant nous intéresser aux motivations qui le transportent jusque dans les tribunes du stade de son club ou d'un autre.

### **2.2.2.2 Les motivations de participation à des événements sportifs**

Une fois conscient du processus de motivation en général, il en résulte qu'il est important de comprendre les motifs qui poussent les spectateurs à participer aux événements sportifs. Dans ce contexte, de nombreuses études ont été menées afin d'expliquer la motivation des spectateurs et ainsi d'essayer de mieux comprendre leur comportement.

Sur la base d'échelles antérieures, Funk et al. (2016) ont développé une échelle qui permet d'évaluer les cinq grands motifs des spectateurs sportifs, indépendamment du contexte sportif. L'échelle SPEED inclut donc un ensemble de besoins psychologiques qui expliquent globalement le désir de l'individu d'assister à des événements sportifs.

**Tableau 2.2 :** Les motivations dans le comportement des consommateurs de sport

| <b>SPEED</b>         | <b>Objets</b>  |
|----------------------|--|
| <b>Socialization</b> | Je peux rencontrer des personnes<br>J'ai la possibilité d'interagir avec d'autres personnes                              |
| <b>Performance</b>   | Cela me permet de voir la beauté du jeu<br>Je peux observer l'élégance naturelle du jeu                                  |
| <b>Excitement</b>    | J'aime l'excitation associée aux jeux<br>Je trouve les jeux très excitants   |
| <b>Esteem</b>        | J'ai l'impression d'avoir gagné lorsque mon équipe gagne<br>J'ai un sentiment d'accomplissement lorsque mon équipe gagne |
| <b>Diversion</b>     | Je peux m'éloigner des tensions de ma vie<br>Cela me permet de faire une pause dans ma routine quotidienne               |

Source : Traduit de Funk et al. (2016, p. 105)

## *Le rôle de la technologie dans les stades de football et son impact sur le comportement des spectateurs*

Le premier motif du modèle SPEED est la socialisation qui représente le désir d'interaction. Les individus sont donc motivés de participer aux événements sportifs pour créer ou améliorer des relations humaines avec des personnes externes.

Le deuxième motif est la performance qui représente le désir de plaisir esthétique et physique. Les individus participent à l'expérience sportive pour apprécier l'art du mouvement athlétique et physiologique.

Le troisième motif représente un désir de stimulation intellectuelle. Les participants sont motivés de participer car ils sont stimulés par le spectacle et l'incertitude du déroulement du match.

L'estime est le quatrième motif, il s'explique par des raisons d'accomplissement et de défi. Le gain de l'équipe correspond au gain de l'individu (ou du groupe) et renforce dans ce contexte l'estime de soi personnelle (ou collective).

Le dernier motif de l'échelle SPEED est le détournement de la pensée qui représente le désir d'un bien-être mental. La participation s'explique pour ces personnes par des raisons de recul de la vie quotidienne et du travail souvent associée à beaucoup de stress.

Les motivations reposent sur des aspects et attentes à la fois sociaux et individuels. La consommation du sport ou non par le spectateur peut donc être analysée par deux aspects : le processus de motivation du consommateur sportif et les motivations qui les poussent à consommer du sport. A travers ces deux théories, nous comprenons que cinq différents aspects psychologiques différentes peuvent déclencher le besoin d'un fan de se rendre à un match de son équipe et de passer à l'action, dans notre cas acheter un ticket pour aller au stade.

### **2.2.3 La révolution technologique par les yeux des spectateurs**

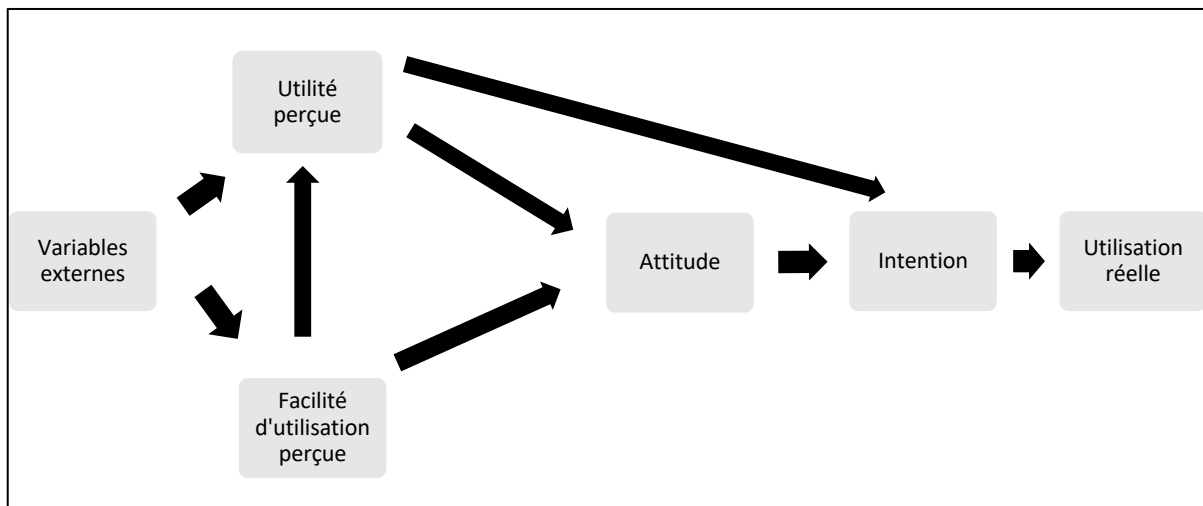
Le dernier chaînon qui nous manque avant de pouvoir entamer notre analyse consiste à comprendre pourquoi et comment les individus en général, et dans le domaine du sport plus spécifiquement, appréhendent la technologie. Pour ce faire, nous allons maintenant tenter de

comprendre comment fonctionne le processus d'acceptation des nouvelles technologies avant d'analyser la position actuelle du public quant à la digitalisation.

### 2.2.3.1 Le modèle d'acceptation des nouvelles technologies

Afin d'identifier les raisons d'acceptation ou de refus des nouvelles technologies, la littérature propose un modèle incontournable, illustrée dans la Figure 2.5. Le fameux modèle d'acceptation des technologies (technology acceptance model ou TAM), présenté la première fois par Davis (1986) dans sa thèse de doctorat en 1986, est largement reconnu depuis plus de 30 ans. En effet, dans la synthétisation de douze revues de littérature, Atarodi et al. (2019) ont globalement confirmé la fiabilité des variables du modèle que Davis a clairement expliqué dans son article publié en 1989 (Davis, 1989).

**Figure 2.5 :** Le modèle d'acceptation des nouvelles technologies

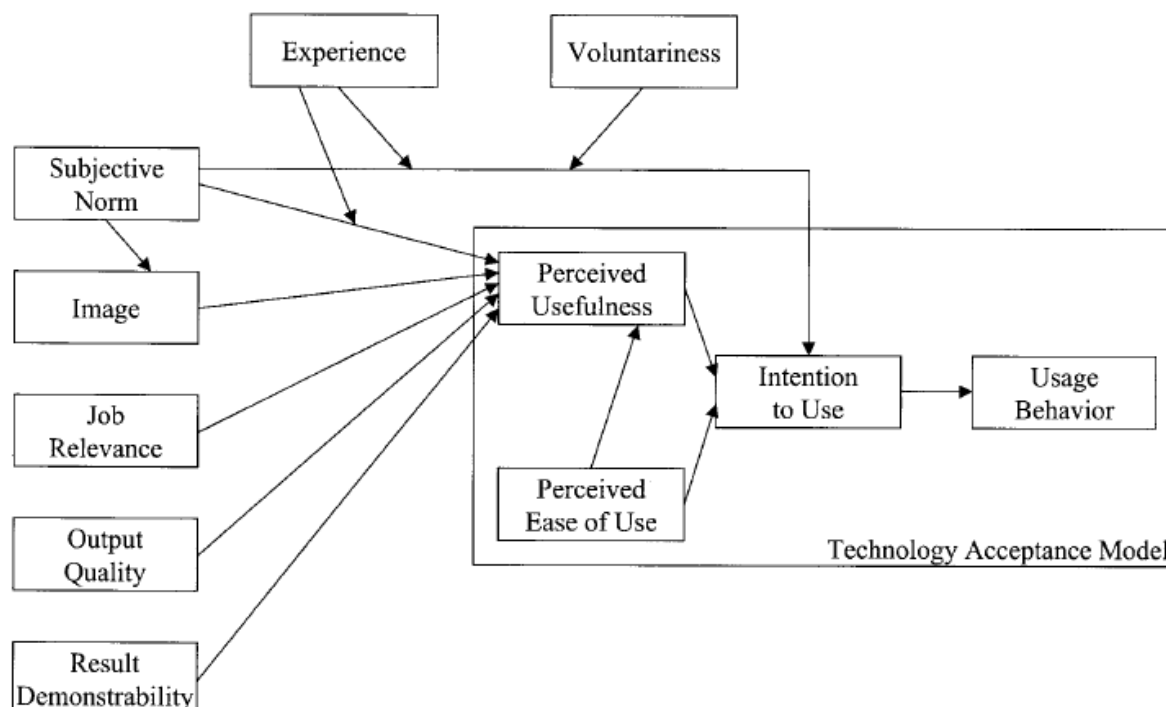


Source : Modèle traduit de Davis (1989)

L'objectif de ce modèle est d'expliquer et de prédire l'adoption ou non d'une technologie. Les principales variables qui ont un impact sur l'acceptation sont l'utilité perçue, la mesure et l'interprétation de la facilité d'utilisation perçue et l'attitude envers la technologie qui détermine l'intention de l'utiliser. L'utilité perçue a été définie comme « la mesure dans laquelle une personne pense que l'utilisation d'un système particulier améliorerait son rendement au travail » (Davis, 1989, p. 320). La facilité d'utilisation perçue a été définie comme « le degré auquel une personne croit que l'utilisation d'un système particulier serait sans effort » (Davis, 1989, p. 320).

Au fil des années le modèle a été adapté. Une première mise à jour a été faite par Venkatesh & Davis (2000) qui ont supprimé la variable attitude. De plus, ils ont ajouté la norme subjective comme nouvelle variable dont le but était de prendre en compte l'influence sociale dans le processus d'acceptation. Cela rappelle le principe du bouche-à-oreilles, vu au chapitre 1.1.1. L'image représente la mesure dans laquelle un individu perçoit que l'utilisation d'une innovation améliorera son statut social. La pertinence professionnelle (Job Relevance) est le degré auquel un individu croit que le système cible est applicable à son travail. La qualité de production (Output Quality) est le degré auquel un individu croit que le système accomplit bien ses tâches professionnelles. La démontrabilité des résultats (Result Demonstrability) est la mesure dans laquelle une personne croit que les résultats de l'utilisation d'un système sont tangibles, observables et communicables. Le volontariat (Voluntariness) désigne la mesure dans laquelle les individus perçoivent la décision d'adoption comme étant non obligatoire.

**Figure 2.6 :** Extension du modèle d'acceptation des nouvelles technologies



Source : Venkatesh & Davis (2000)

Le modèle d'acceptation des nouvelles technologies est principalement utilisé dans des études quantitatives. Lee & Baskerville (2003) ont montré que plus de 90% des études

d'acceptation de la technologie utilisent des questionnaires quantitatifs et seulement 3 des 101 articles sur le modèle TAM incorporaient des données qualitatives. Cependant, dans leur étude sur l'acceptation des logiciels de projet, Vogelsang et al. (2013) ont développé un cadre de référence qualitative qui permet d'identifier et de discuter des facteurs d'impact sur l'acceptation des logiciels. Ils montrent que l'acceptation des technologies peut être mesurée de manière qualitative et utilisée pour élaborer de nouvelles théories en la matière. Certaines études quantitatives n'ont pas pu être confirmées mais de nouvelles théories ont été élaborées.

Un individu évalue si une expérience sportive lui permet de satisfaire ses besoins et de recevoir des bénéfices en fonction de forces environnementales et internes. Les facteurs psychologiques, tels que l'échelle SPEED que nous avons définie ci-dessus, et les facteurs démographiques, tels que l'âge, le sexe, la typologie des fans, etc. représentent les forces internes. Les forces externes sont plus tangibles et incluent, entre autres, l'accès au parking, la restauration, les toilettes, le prix, les promotions, etc. Les nouvelles technologies utilisées à l'intérieur des stades modernes en font partie.

Hutchins (2016) a analysé les conflits liés à la diffusion et à l'utilisation des smartphones par les spectateurs pendant les matchs. Certains spectateurs estiment que cette utilisation nuit à l'expérience du football en direct. En effet, elle diminue le pouvoir affectif des spectacles dans les stades. Les réseaux Wi-Fi causent des interruptions de l'attention des spectateurs parce qu'ils utilisent leurs smartphones pour consulter les réseaux sociaux, des statistiques de matchs en direct, etc. Cette capacité crée une tension entre les supporters qui prétendent maintenir une concentration unique et intense sur leur équipe et le jeu et ceux qui partagent leur attention entre le jeu et leur smartphone.

Spitz et al. (2021) ont démontré l'efficacité de la VAR dans la prise de décision arbitrale. En effet, les résultats de leur étude montrent qu'il y a une augmentation significative de la justesse de la décision arbitrale après l'intervention de la VAR dans les situations qui nécessitent une interprétation des règles.

*Le rôle de la technologie dans les stades de football et son impact sur le comportement des spectateurs*

Kolbinger & Knopp (2020) ont montré dans leur étude quantitative mesurant les publications des fans sur les réseaux sociaux que la VAR a un impact négatif important sur l'expérience des supporters. En effet, l'utilisation de la VAR dans les stades de foot a un impact négatif sur les sentiments des spectateurs. Les auteurs ont constaté que le sentiment moyen de tous les tweets avant et après un incident a baissé de 0.26 points et est resté à un niveau inférieur pendant 20 minutes. De plus, les supporters qui sont du mauvais côté d'un but refusé sont susceptibles de percevoir des émotions relativement plus négatives que les supporters de l'équipe bénéficiaire ne perçoivent d'émotions positives.

## 3 Étude qualitative

### 3.1 Méthodologie

Dans ce chapitre, nous expliquerons d'abord l'objet de la recherche dans lequel nous mettons en évidence la question de la recherche. Nous présenterons ensuite les techniques choisies pour répondre à la question de la recherche. Ensuite, nous préciserons les méthodes de collecte de données et les techniques d'analyses utilisées. Nous terminerons par la description des critères de validité de notre recherche afin de justifier les résultats acquis à la fin.

#### 3.1.1 Objet de la recherche

##### 3.1.1.1 Description de l'objet de recherche

La recherche porte sur les nouvelles technologies utilisées dans les stades de football dans le but d'enrichir directement et indirectement l'expérience des spectateurs. L'objectif de cette recherche qualitative est d'analyser la perception de ces nouvelles technologies de la part des spectateurs de football. Nous essayerons d'abord d'apprécier si cette évolution technologique est acceptée par les spectateurs en mettant en évidence les exigences des personnes interviewées envers le service offert. Ensuite nous tenterons d'identifier les changements dans le comportement des spectateurs à la suite de l'introduction de ces nouvelles technologies. Les résultats de cette étude permettront, entre autres, aux instances managériales de réfléchir sur la conception et l'offre du service sportif dans les stades de football et dans tout autre domaine sportif en relation avec des spectateurs.

##### 3.1.1.2 Recherche préalable

Dans un premier temps, nous nous sommes intéressés à des études concernant la problématique étudiée. Comme il n'en existe que peu d'études traitant spécifiquement le sujet, nous avons d'abord analysé le volet théorique traitant des sujets plus généraux en la matière. Il fallait d'abord comprendre l'état scientifique global du sujet et les différentes méthodes possibles à utiliser dans le cadre de l'analyse. Avant de faire une revue de la littérature, nous avons collecté des données primaires sur divers sites internet.

### **3.1.1.3 Méthodologie**

Nous avons le choix entre une approche qualitative et une approche quantitative. L'objectif d'une étude quantitative est de mesurer des variables et des liens entre elles et de généraliser les résultats à partir d'un échantillon de la population via une collecte de données structurée. Au regard de notre problématique, nous considérons l'étude qualitative comme la plus adaptée car la perception des technologies utilisées dans les stades de football pour enrichir l'expérience offerte aux spectateurs est difficile à mesurer. L'approche qualitative nous permet de mieux comprendre les exigences des spectateurs lors de leurs visites dans des stades de football et de récolter leur opinion sur les nouvelles technologies utilisées dans ce contexte. Par le biais de cette approche, nous sommes donc capables de comprendre les comportements des spectateurs en analysant les réponses des interviewés et ainsi d'obtenir des impressions des exemples de leurs sentiments, émotions, perceptions, opinions et attitudes.

### **3.1.2 La collecte de données**

Nous avons principalement collecté les données des spectateurs par le biais d'interviews. Malheureusement nous n'avons pas pu faire d'observations dans les stades en raison de la crise sanitaire. Cependant nous avons eu recours à une autre technique, l'analyse de données postées en ligne, qui nous permet d'enrichir les résultats issus des interviews et ainsi d'étayer les résultats de l'analyse. Par la suite nous allons illustrer ces deux méthodes.

#### **3.1.2.1 L'interview qualitative**

Afin de réaliser notre étude qualitative et de recueillir des informations détaillées sur le comportement des spectateurs de football à l'ère de la digitalisation, nous avons opté pour la technique de l'entretien individuel. Le principe de base de ces interviews est de faire parler des fans par le biais d'une neutralité bienveillante de l'enquêteur et ainsi d'explorer les attitudes, motivations ou émotions qui entourent le comportement des spectateurs. Les répétitions, les gestes, les silences ou les lapsus fournissent des informations supplémentaires, précieuses pour comprendre les véritables raisons d'un comportement. L'objectif de ces entretiens est donc de surmonter la superficialité et la rationalité du discours

pour mieux comprendre les raisons fondamentales des décisions et des actions des individus (Herbert, 2008).

Il existe deux types d'interviews, à savoir l'entretien non-directif et l'entretien semi-directif. Le premier se caractérise par un grand degré d'ouverture et d'écoute. Les interviewés bénéficient d'une grande liberté et peuvent librement exprimer leur point de vue sur le sujet donné. Ils ne sont pas guidés par les enquêteurs. Le rôle de ces derniers est d'encourager l'expression et de la relancer de façon neutre, en faisant preuve d'empathie.

L'entretien semi-directif, pour sa part, se caractérise par un degré de structuration moyen. En effet, il s'agit d'un échange autour d'un guide avec différents thèmes à aborder. Cependant la discussion reste flexible autour de questions ouvertes, afin de maintenir une certaine liberté pour les personnes impliquées. Le rôle de l'interlocuteur est d'encourager l'expression par des techniques de facilitation de la parole tout en veillant à aborder l'ensemble des thèmes du guide.

Nous avons choisi la méthode des entretiens semi-directifs parce que cette approche permettait d'instaurer un climat de confiance avec les personnes interrogées et leur permettait donc de s'exprimer de la manière la plus ouverte possible. De plus, par le biais de cette approche, nous étions guidés dans les entretiens, ce qui permettait plus facilement d'aborder chaque thème. Grâce à cette approche, nous étions capables d'approfondir les différents thèmes traités, ce qui nous permettait bien évidemment de récolter un grand nombre d'informations utiles.

### **Le guide d'entretien**

Afin de préparer et de structurer les interviews, nous avons établi un guide d'entretien. Ce guide, illustré dans l'Annexe 1, reprend les thèmes essentiels que nous avons abordés dans les interviews. Dans la définition de notre guide, nous avons respecté la règle de l'entonnoir. En passant consécutivement par chaque grand point de notre guide, nous entrons plus en détail dans la thématique. Nous avons élaboré notre guide sur la base des différentes parties décrites par Giannelloni et Vernet (2019), à savoir

- *La phase d'introduction*

L'objectif de la phase d'introduction, que nous définissons comme échauffement dans notre guide d'entretien, est de mettre l'interlocuteur à l'aise en posant des questions très générales et peu sensibles mais tout de même liées à la thématique. Nous avons ainsi demandé à nos interlocuteurs de se présenter, de parler de leurs loisirs et de l'intérêt qu'ils accordent aux événements sportifs en général.

- *La phase de centrage du sujet*

La phase de centrage de sujet, qui est définie comme topo général, sert à établir les bases de la thématique traitée. Il s'agit donc de préparer le terrain afin d'arriver à la phase d'approfondissement. Précisément, les interviewés doivent être invités à éprouver intérieurement le sujet de recherche. Nous leur avons demandé aux répondants de parler de la découverte et de l'intérêt d'assister à des matchs de football. Nous avons également abordé les attentes et les émotions des spectateurs lors de leurs visites. Pour introduire le cœur du sujet, nous avons demandé à nos interlocuteurs de parler des changements dans l'expérience vécue à l'intérieur du stade. Ici, le but était également de découvrir si, sans l'aide de l'enquêteur, l'interviewé aborderait par lui-même le thème de la technologie.

- *La phase d'approfondissement*

La phase d'approfondissement, classée comme topo spécifique, permet d'approfondir le sujet de l'étude. Ce sont des questions spécifiques permettant d'avoir une vision claire du niveau d'acceptation des nouvelles technologies dans les stades de football et ainsi de comprendre le comportement des spectateurs. Nous y abordons l'identification de la technologie dans les stades, l'opinion des spectateurs à ce sujet et l'importance qu'ils y accordent, les raisons de l'acceptations ou du refus le cas échéant, les expériences personnelles, les émotions, le rôle de l'ambiance et le changement de l'ambiance selon l'usage des nouvelles technologies et la typologie des fans.

A côté des questions classiques, nous avons recours dans cette phase à des techniques projectives, c'est-à-dire à des moyens indirects de questionnement qualitatif qui permettent aux interviewés de projeter leurs croyances et sentiments sur d'autres personnes, des objets inanimés ou des situations imaginaires (Haire, 1950). L'objectif est donc leur faciliter aux interviewés l'expression d'informations dissimulées et chargées émotionnellement. De plus, ces techniques permettent de franchir les barrières de la rationalité et de produire des

données exemptes de biais de désirabilité sociale, c'est-à-dire de fournir des réponses que les personnes ne veulent ou ne peuvent pas donner. Nous avons présenté trois photos aux interviewés dont deux étaient directement liées à des nouvelles technologies et une était liée au service secondaire, précisément à la restauration dans les stades de football.

- *La phase de clôture de l'entretien*

Dans cette partie nous complétons le profil de la personne interviewée et nous reprenons les idées générales évoquées dans la discussion afin de détecter d'éventuels malentendus. La personne est invitée à ajouter des éléments importants et est remerciée pour sa participation.

**Choix des personnes interviewées**

Pour avoir des interviews pertinentes, nourries d'informations riches et diversifiées, des critères de sélection peuvent être utiles même si ce n'est pas la représentativité de l'échantillon qui compte dans une approche qualitative.

En raison de la crise sanitaire, il était impossible de rencontrer des spectateurs devant les stades de foot. Nous avons alors publié des messages sur des réseaux sociaux afin de trouver des personnes susceptibles de répondre aux critères de sélection. De cette façon nous avons essayé d'obtenir un échantillon diversifié de fans de différents milieux socio-économiques de trois clubs de football, à savoir le Borussia Dortmund, le FC Porto et Tottenham Hotspurs. Le choix de ces trois clubs s'explique par la culture des fans et les infrastructures qui diffèrent énormément d'un club à l'autre. Tandis que Tottenham est le club le plus avancé en termes de technologies, Dortmund et Porto comptent parmi les clubs les plus populaires en Allemagne et au Portugal. Nous n'avons pas choisi de limite d'âge mais nous n'avons pas trouvé d'interlocuteur de plus de 54 ans, ni de personnes en dessous de 24 ans. Dans la limite du possible, nous avons choisi d'interviewer les personnes dans leur langue maternelle pour nous assurer qu'elles se sentent à l'aise afin qu'elles nous fournissent des réponses détaillées et afin d'éviter tout problème d'expression. Au final, nous avons effectué 12 entretiens de profils différents qui sont repris dans le Tableau 3.1 ci-dessous.

La majorité des entretiens se sont déroulés en avril. En raison de la crise sanitaire, nous avons donné la possibilité aux interviewés de choisir entre un entretien en face à face, en respectant les mesures sanitaires, entre un entretien par le biais d'une vidéoconférence ou d'un entretien

téléphonique. La majorité des personnes ont opté pour le deuxième modèle. En moyenne, la durée des entretiens était de 45 minutes avec une certaine variation en fonction des réponses. Pendant la prise de rendez-vous, nous avons précisé que le sujet portait sur les spectateurs de foot et qu'aucune préparation n'était demandée. Au début des entretiens, nous avons demandé de pouvoir les enregistrer afin de pouvoir nous concentrer sur ce que les personnes disaient et de pouvoir rester réactifs. Ceci nous a permis de retranscrire les enregistrements et de faire une analyse qualitative.

**Tableau 3.1** : Composition de l'échantillon des personnes interviewées

| Nom       | Sexe, âge | Profession                          | Club      | Membre fan club? | Type de fan |
|-----------|-----------|-------------------------------------|-----------|------------------|-------------|
| Claude    | M, 39     | Chauffeur de bus                    | Dortmund  | Oui              | Dévoué      |
| Jakkie    | F, 30     | Assistante sociale                  | Dortmund  | Oui              | Fanatique   |
| Laurent   | M, 34     | Fonctionnaire                       | Dortmund  | Non              | Dévoué      |
| Volker    | M, 54     | Peintre                             | Dortmund  | Non              | Local       |
| Ricardo   | M, 25     | Gestionnaire                        | Porto     | Non              | Dévoué      |
| Kevin     | M, 28     | Remplaçant enseignement fondamental | Porto     | Oui              | Fanatique   |
| Georges   | M, 44     | Jardinier                           | Porto     | Non              | Dévoué      |
| Stéphanie | F, 25     | Secrétaire                          | Porto     | Oui              | Fanatique   |
| Marc      | M, 52     | Fonctionnaire d'État                | Tottenham | Non              | Dévoué      |
| Henri     | M, 24     | Éducateur                           | Tottenham | Oui              | Dévoué      |
| Michel    | M, 26     | Électricien                         | Tottenham | Non              | Dévoué      |
| Maxime    | M, 25     | Étudiant                            | Tottenham | Non              | Dévoué      |

### 3.1.2.2 L'analyse de données secondaires

Tout comme l'entretien, l'analyse de données secondaires (ADS) est aussi une méthode d'enquête qualitative. Tandis que la collecte d'informations auprès des personnes forme la source de données des interviews, l'ADS est perçue comme « une méthode permettant d'utiliser des données existantes qui n'ont pas été produites dans le cadre d'une évaluation » (Dionne & Fleuret, 2016). Cette méthode est souvent vue comme une méthode complémentaire dont les conclusions viennent enrichir les résultats des entretiens semi-directifs.

Pour la collecte de ces données, nous avons choisi les forums les plus connus des trois clubs de football que nous avons résumés dans le Tableau 3.2 ci-dessous. Le choix s'explique par le fait que ces forums représentent la plus grande plateforme connue des fans des trois clubs de sorte que beaucoup de spectateurs y publient leurs opinions sur des thèmes divers. Nous avons principalement analysé les messages existants sur des sujets créés par les utilisateurs qui étaient en relation direct avec notre sujet.

**Tableau 3.2** : Tableau récapitulatif des sources de données

|                    |  |
|--------------------|--|
| Borussia Dortmund  | Forum : schwatzgelb.de<br>www.schwatzgelb.de           |
| Fc Porto           | Forum : Portal dos Dragoês<br>www.fcporto.ws/forum     |
| Tottenham Hotspurs | Forum : The fighting cock<br>www.thefightingcock.co.uk |

### 3.1.3 Analyse et traitement des données

Pour l'analyse et le traitement des données récoltées, nous avons suivi la technique de l'analyse de contenu, définie comme « une méthode de description objective, systématique du contenu manifeste des données qualitatives » (Giannelloni & Vernet (2019), p. 104). A la suite des entretiens, ceux-ci ont été retranscrits dans un fichier Word, en reproduisant exactement le discours de l'interviewé avec tous les lapsus, répétitions et silences.

Dans l'étape suivante, nous avons découpé les données en unités d'analyse et nous avons défini des catégories dans lesquelles ces différentes unités allaient être rangées. Il existe 3 niveaux d'unités d'analyse et nous avons opté pour la dernière, qui est le thème, qui est défini comme « un groupe de phrases jugées équivalentes, faisant référence à des situations ou des concepts proches » (Giannelloni & Vernet (2019,) p.105).

Après l'identification des catégories dans l'étape précédente, nous avons créé une grille d'analyse, reprenant les codes des différentes catégories, applicable à l'ensemble des interviews. Par après, nous avons relu les entretiens en affectant à chaque unité du discours le code prévu. Pour ce faire, nous avons eu recours au logiciel Nvivo. Ces codes nous ont permis de lister tout ce qui a été dit sur un sujet. Ceci nous a permis de nous concentrer sur les thèmes les plus évoqués par les interviewés.

#### **3.1.4 Validité de la recherche**

Afin de vérifier la crédibilité, c'est-à-dire que les résultats soient adéquats et fiables, nous avons eu recours à la triangulation. Cette méthode consiste à « examiner le même phénomène, ou la même question de recherche, à partir de plus d'une source de données » (Decrop, 1999, p. 158).

En termes de sources de données, nous avons eu recours aux retranscriptions des interviews, à la littérature, aux forums, à Internet, etc. En ce qui concerne les méthodes, nous avons fait appel aux entretiens semi-directifs et à la collecte de données secondaires. Malheureusement la méthode d'observation n'était pas faisable en période de crise sanitaire. Les informations qui auraient soutenu nos résultats n'ont donc pas pu être collectées. Cependant, le fait de diversifier l'échantillon avec des fans qui connaissent les technologies modernes dans des *Smart Stadium* nous a offert des données crédibles.

### **3.2 Présentation des résultats d'analyse**

Comme nous l'avons déjà noté à propos du développement théorique du sujet, les fans n'accordent pas tous la même importance aux différentes technologies. En mettant en évidence les affirmations les plus décisives de nos interlocuteurs ainsi que de la collecte de données issues des forums, nous déduisons les raisons qui les poussent à se rendre dans des

stades de football. Nous apprenons également que les technologies déployées dans les stades ont un impact sur les supporters. Ainsi, nous soulignons les motivations et freins de l'utilisation technologique dans les stades postmodernes. Toutes ces impressions nous permettent de faire notre bouclage théorique dans le chapitre suivant.

### **3.2.1 Perception de la visite au stade de football**

#### **3.2.1.1 La rencontre des pairs**

Nous observons que la visite du stade de football est perçue comme un événement qui s'étend sur toute la journée et qui n'est pas limité aux 90 minutes du temps de jeu.

*Georges : « Ehmm, je dirai c'est plus que la visite dans le stade. Toute l'expérience commence 3, 4 heures avant le match. Juste à côté du stade de Porto, il y a un grand centre commercial avec plusieurs restaurants. On se donne toujours rendez-vous dans un de ces restaurants avant d'aller au stade ».*

*Kevin : « On se retrouve souvent en ville le matin, puis se promène dans les cafés en chantant des chansons, le tout avant même de se rendre au stade. »*

Dans cet événement, l'esprit communautaire semble jouer un rôle important. Les interviewés associent la visite dans le stade au maintien des relations amicales en indiquant par exemple qu'il est important de passer de bons moments avec ses pairs.

*Georges : « ...c'est quelque chose que tout le monde devrait expérimenter une fois. Mais aussi les matchs plus calmes, le simple fait de passer du temps avec des amis suffit déjà... je pense que surtout maintenant dans la pandémie, les gens commencent à apprécier ces moments ».*

*Jakkie : « J'ai hâte de passer une bonne journée avec des amis et j'espère que l'équipe gagne. Oui, on s'y rend tous avec la même passion, le même but et oui c'est une bonne ambiance. »*

Dans le même contexte des relations, la visite dans le stade permet également d'en nouer de nouvelles, souvent involontairement et de manière non intentionnelle.

*Claude : « Il suffit que l'équipe marque un but pour tomber dans les bras des voisins jusque-là totalement inconnus ».*

*Maxime : « Je me suis fait beaucoup d'amis à la White Hart Lane et aussi sur les réseaux sociaux et ça arrive souvent qu'on se retrouve sur place pour boire une bière. »*

Ces relations peuvent aussi jouer un rôle important dans la découverte culturelle d'un pays. En effet, elles permettent aux spectateurs de recevoir des impressions intéressantes quant à l'ensemble des coutumes et des savoir-faire propres à un pays.

*Marc : « J'ai même plusieurs relations avec des gens de Londres, ce qui me permet d'avoir des impressions de la culture de Londres ».*

La visite dans le stade de football réunit des personnes de différents milieux socio-économiques qui partagent tous le même intérêt.

*Kevin : « C'est en partie déjà un autre monde parce que j'y étais en contact avec des personnes avec lesquelles je ne serais pas en contact dans la vie de tous les jours... c'est la rencontre de personnes de différents milieux sociaux. Des professeurs, des étudiants, des avocats, des drogués, d'anciens prisonniers...chacun est là pour le même but : l'amour du club, le groupe, l'équipe, la ville et voilà qu'on peut se faire une expérience inoubliable. On voit une autre façon de vivre le football ».*

### **3.2.1.2 Identification et attachement au club**

Nous observons également que les interviewés participent activement au soutien de l'équipe et que ceci est une des raisons primaires des visites du stade.

*Laurent : « On fait tout pour supporter l'équipe afin qu'elle gagne le match. »*

*Georges : « Puis...on ne se rend pas au stade pour rester assis 90 minutes. J'aime bien supporter l'équipe, râler, chanter,... toutes ces choses quoi. Nous formons en quelque sorte le 12<sup>ème</sup> joueur et oui le silence au stade est interdit (rit). »*

L'importance du soutien est démontrée par l'exemple d'un membre d'un fan club de Dortmund.

*Claude : « ...en tant que nouveau membre, vous pouvez même bénéficier sur notre page web de liens avec des chants de supporters ».*

Certains fans fanatiques vont même plus loin et indiquent que le soutien peut avoir une influence significative sur le déroulement du match.

*Kevin : « Je sais que le support peut avoir une énorme influence sur le match. J'assiste donc avec des attentes d'avoir un impact sur le match. On participe donc activement pour provoquer les adversaires, les arbitres et pour supporter l'équipe... ça doit être une fête. Et bien évidemment on s'attend souvent à un spectacle sportif ».*

D'après nos interlocuteurs, la connexion avec l'équipe est une autre raison importante de fréquenter les stades de football même si des possibilités médiatisées de qualité élevée existent afin de regarder les matchs à distance.

Maxime : « *Moi je pense surtout que c'est une façon d'être connecté avec son équipe. Ehm je pense que devant la télé on a toujours l'impression que les joueurs sont des machines en quelque sorte. On a l'impression que quand Tottenham joue contre un petit club de Premier League ou même en FA Cup contre un club de 4ème Division, ça devrait être une victoire facile mais quand on est dans le stade, on réalise vraiment que c'est 11 personnes contre 11 personnes et que tout peut arriver. Et parfois quand les choses vont mal, quand on a une crise au club, on peut vite se sentir déconnecté de son club. Mais à chaque fois qu'on retourne au stade, on se sent proche des joueurs et on a envie d'être avec eux et on sent vraiment son appartenance au club quoi.* »

### **3.2.1.3 L'aspect émotionnel**

Maxime : « *Il y a des gens qui aiment être sur la plage et regarder l'horizon et la mer et c'est cette ambiance que je ressens dans un stade de foot.* »

D'après les personnes interviewées pour notre enquête, il semble que les meilleures expériences à l'intérieur du stade sont celles qui touchent les spectateurs émotionnellement. Ce sont les matchs émotionnels, qui restent serrés jusqu'à la fin, que préfèrent les spectateurs. Et lorsque ces matchs se déroulent dans une atmosphère tendue jusqu'à la fin et que l'équipe préférée marque le but à la dernière minute du jeu, les émotions des spectateurs sont poussées à leur paroxysme.

Ricardo : « *La meilleure expérience vécue était contre Benfica il y a 4 ans je crois. Il restait deux matchs à jouer et Porto était deuxième au classement derrière Benfica et Benfica avait 2 points d'avance sur Porto. Benfica menait 1-0 à la mi-temps et Porto avait égalisé immédiatement après la pause. Le match était très serré sans beaucoup d'occasions pour les deux équipes. À la 80<sup>ème</sup> minute, l'entraîneur de Porto a laissé Kelvin entrer en jeu et à la 92<sup>ème</sup> minute, il a marqué le but décisif. L'ambiance était au top... Je n'ai jamais vu une atmosphère si intense. Il n'y avait personne qui croyait encore à la victoire et surtout personne pensait que Kelvin voudrait marquer...il était très jeune et talentueux mais rien de plus. Maintenant tout le monde connaît son nom* ».

Volker : « *Eh... c'est comme chaque fois que tu vas au stade, tu as la chair de poule quand tout commence. Quand le speaker du stade commence à appeler les joueurs, c'est une belle chose.* »

Une visite dans le stade où l'ambiance influence les sentiments des spectateurs peut avoir un impact sur le comportement de ces personnes. Ceux qui sont de nature plutôt réservée peuvent adopter dans le stade un comportement qui impressionne les personnes de leur entourage.

Laurent : « *J'aime beaucoup les matchs serrés, quand tu te laisses emporter par l'ambiance. Je suis une personne plutôt tranquille et mes amis étaient étonnés de mon comportement dans le stade, je crie, je brûle, je chante...* ».

### **3.2.2 Reconnaissance et enjeux des technologies utilisées dans les stades de football**

Nous évaluerons d'abord les technologies qui ont été mentionnées par les interviewés en faisant la différence entre celles liées au jeu de football lui-même et celles utilisées pour augmenter l'expérience des spectateurs. Cette évaluation nous permet d'avoir une impression de l'acceptation et de l'importance des technologies dans le cadre du football.

La majorité des interlocuteurs indiquent que les technologies sont plus présentes dans les stades de football que dans la vie de tous les jours. Ce qui est impressionnant, c'est qu'ils font immédiatement une différence entre les deux catégories de technologies mentionnées ci-dessus, ce qui nous montre clairement que les spectateurs sont conscients du déploiement de ces technologies dans les stades de football. Il ne s'agit donc pas d'une nouvelle découverte, comme l'affirme Michel : « *ça fait des années qu'on peut payer avec des cartes dans le stade.* »

#### **3.2.2.1 Les technologies liées au jeu de football**

##### ❖ Hawk-Eye

Une des premières technologies auxquelles les personnes interviewées ont pensé dans le contexte des technologies liées au jeu de football est le Hawk-Eye. Tous affichent des réactions positives, de sorte que nos entretiens ne nous permettent pas d'opérer de distinction afin de savoir si cette technologie est plus acceptée par les fans fanatiques ou les fans dévoués.

Stéphanie : « *Je trouve que c'est une bonne chose. On est sûr que la balle a traversé la ligne et je pense que ceci simplifiera la prise de décision des arbitres.* »

Maxime : « Ça c'est la meilleure invention qu'il y ait eu dans le foot (...). Des trucs comme ça cela change tout. La Goal Line Technology, je pense que je ne l'ai jamais vue faire une erreur. Donc c'est la preuve que la technologie marche bien. C'est la preuve que la technologie peut aider le football. Elle doit juste être bien utilisée. »

Cette acceptation s'explique clairement par le fait que les décisions s'il y a but ou non sont facilitées pour les arbitres et qu'aucun de nos interlocuteurs n'a détecté de faille dans ce système. La prise de décision n'est pas perturbée car l'arbitre reçoit immédiatement un signal sur sa montre. Cette intervention de la technologie se fait si rapidement que les fans ne s'en rendent même pas compte. En conséquence, il n'y a pour les fans pas de distorsion dans l'expérience pour les fans. Cette technologie semble avoir un impact positif sur la crédibilité du football. Certains fans considèrent même que l'usage du Hawk-Eye est devenu inévitable :

Jakkie : « Un arbitre ne peut pas tout voir et je trouve que le Hawk-Eye est importante comme ça évite de mauvaises décisions. Un seul arbitre responsable de veiller à 22 personnes ne suffit pas. »

#### ❖ Statistiques des joueurs

Nous observons dans notre échantillon une tendance mitigée au sujet des statistiques de joueurs illustrées sur les écrans des stades de football. Cela s'exprime à son tour pour les deux types de fans. Certains interviewés ne s'intéressent pas aux illustrations des statistiques car celles-ci ne sont pas « hyper importantes » et elles peuvent être consultées individuellement si nécessaire. De plus, la présentation de ces statistiques invite les fans à réagir négativement envers les joueurs, surtout lorsqu'elles témoignent d'une mauvaise prestation.

Maxime : « De toute façon chacun a accès à ces informations via son smartphone, pas besoin de les montrer sur les écrans du stade. Je pense que les gens (...) sont tellement à fleur de peau qu'il va y avoir encore plus d'insultes si les statistiques d'un joueur sont montrées et qu'elles sont négatives. »

Cependant, d'autres interviewés sont d'avis que l'illustration de ces données est avantageuse car ces statistiques permettent, par exemple, de confirmer les impressions concernant les prestations de joueurs.

Kevin : « Pour moi, ces données sont importantes, non seulement en matière de football mais aussi pour tout autre sport. Si je regarde un match j'aimerais avoir une analyse et au mieux une analyse d'experts de football. Cependant, j'aime aussi me faire ma propre image comme j'ai une certaine expérience en matière de football et là, ces statistiques m'aident beaucoup. De plus, la visualisation de ces données peut

*contribuer à l'échange avec ses pairs ... voilà la preuve que Sergio Oliveira est une machine... »*

Cependant, nous pouvons déduire que l'illustration de ces données, pendant le temps du jeu, n'est guère favorable car les spectateurs préfèrent se concentrer sur les faits du match. Malgré tout, pendant la pause et après le match, pour des raisons de comparaisons avec leur propre impression, ces données peuvent présenter des avantages pour les spectateurs.

*Georges : « Pendant la pause, je discute souvent avec mes copains de la performance des joueurs et ces statistiques forment souvent la base de mes arguments. »*

*Ricardo : « J'aime bien avoir un récapitulatif des données du match. De toute façon ils montrent ces données souvent dans la mi-temps et après le match. Pendant le jeu, je ne regarde pas les statistiques mais après le match, je n'aime pas avoir ces statistiques. »*

À nouveau, nous remarquons que les spectateurs ne se positionnent pas clairement contre cette « technologie » car elle n'influence pas la fluidité du jeu. Le fan a le choix de regarder ou non ces statistiques, ce qui ne l'empêche pas de suivre le match de football. Les personnes ne sont pas émotionnellement touchées par cette technologie.

#### ❖ Assistance vidéo à l'arbitrage (VAR)

En demandant aux interviewés de donner leur avis sur l'affirmation suivante : « La technologie améliore le jeu de football », l'assistance vidéo à l'arbitrage a été clairement la technologie la plus évoquée.

Nous constatons que nos interlocuteurs connaissent le but de l'introduction de cette technologie dans le domaine du football. En effet, la prise de décision arbitrale devient de plus en plus difficile et cette technologie devrait donc aider les arbitres à prendre les bonnes décisions et ainsi à rendre le jeu de football plus crédible. Malgré tout, les fans interrogés sont très critiques à l'égard de l'utilisation de cette technologie car la fréquence des erreurs arbitrales reste relativement élevée.

*Henri : « Depuis son introduction, je ne me souviens d'aucun match où la VAR n'est pas intervenue, au moins une fois. Trop de fausses décisions sont actuellement prises avec la VAR ».*

Claude : « (...) ici, le problème est que personne ne sait quand la VAR doit intervenir ou pas. Le résultat est que, pour des mêmes situations, la prise de décision diffère. Les décisions prises ne sont donc souvent pas claires. Par exemple, il y a quelques jours le BVB jouait contre Manchester. Il y avait une faute sur Bellingham par le gardien de but de City mais l'arbitre n'a pas sifflé alors que la faute était claire comme nous l'avons vu dans la rediffusion. À ce jour, je ne comprends pas pourquoi la VAR n'est pas intervenue. »

Dans les forums, les critiques des fans vont même plus loin. Alors qu'un fan de Tottenham associe cette technologie à une dissolution de la responsabilité des arbitres, un fan de Porto critique le temps additionnel de la prise de décision de l'arbitre :

NW1Spur (The fighting cock) « La mise en œuvre de la VAR par la Premier League n'est rien de moins qu'une honte. Ils ont en effet créé une situation où le match est arbitré par deux officiels différents, ce qui crée une dissolution de la responsabilité. Et ce que vous obtenez dans cette situation, c'est l'inaction et vous allez voir des penalties flagrants non accordés et des erreurs flagrantes non corrigées. »

Mallardo (Portal dos Dragoês) : « Une vraie honte la VAR. Marge d'erreurs ??? Alors pourquoi voulons-nous des technologies si ce n'est pas sûr à 100% ? Et le pire dans tout ça, c'est de devoir attendre 5 minutes pour savoir s'il y a un but ou pas ?! Pour l'amour de Dieu, c'est une blague. Le football moderne... ».

Selon nos observations, la raison de ces erreurs réside dans le fait que la technologie est mal interprétée par les arbitres. D'un côté, les règles ne semblent pas être claires car, par exemple, dans des situations comparables, il se peut que la VAR intervienne une fois et pas l'autre. De l'autre côté, certains interviewés indiquent que les arbitres ne prennent plus leur responsabilité et préfèrent avoir recours à la technologie. De ce fait, le nombre d'interventions augmentent clairement et le déroulement du jeu est de plus en plus interrompu.

Maxime : « Les arbitres ne prennent plus leurs responsabilités. Le problème est que dès qu'ils font une erreur, on leur tape dessus. Donc maintenant plus qu'ils ont une aide, ils prennent deux fois plus de temps pour prendre une décision parce qu'ils savent que ça va retomber sur leur gueule si jamais ils prennent une fausse décision. »

Le fait que les sondés ont proposé des solutions pour améliorer l'usage de cette technologie nous montre qu'à la base la technologie est acceptée. Cependant, pour le moment, nous observons un impact négatif de cette technologie sur les spectateurs que nous illustrons au point suivant.

❖ Impact sur les spectateurs et l'ambiance dans le stade

En ce qui concerne l'utilisation des technologies liées au football, nos observations montrent que la Goal Line Technology et la visualisation des statistiques des joueurs n'affectent pas l'expérience des spectateurs dans les stades de football. En effet, ces deux techniques n'empêchent pas les spectateurs de suivre le match, ce qui est le but essentiel de la visite du stade. Alors que la Goal Line Technology ne retarde pas la décision arbitrale et n'a donc aucun impact sur la fluidité du jeu, les données statistiques peuvent être consultées librement à tout moment de sorte que le spectateur a le choix de l'utiliser ou non. Par ailleurs, ces deux techniques n'ont pas d'impact sur l'ambiance dans le stade.

Par contre, les témoignages de nos sondés montrent que l'assistance vidéo à l'arbitrage a un impact significatif sur les spectateurs et sur l'ambiance dans le stade. Dans des phases décisives (but, penalty, carton rouge, etc.), le spectateur a tendance à retenir sa joie car dans son subconscient il sait que la VAR peut à tout moment intervenir.

*Maxime : « C'est très rare que je célèbre le but lorsque mon équipe marque parce que je sais qu'ils peuvent encore trouver quelque chose. »*

*Claude : « Oui, ehmm on l'attend. Moi j'étais une fois présent et le but... je ne sais plus quel match... s'est produit et on entend un signal dans le stade lorsque le VAR intervient et on attend toujours ce signal. J'ai remarqué que je me retenais... comment dire, le but est marqué, tu commences à crier mais tu sais que l'action n'était pas si claire, peut-être il y a eu une faute. »*

Après l'intervention de la VAR et durant la prise de décision de l'arbitre, le spectateur, à l'intérieur du stade, est sans informations. Il reste dans un vide et ceci souvent pendant des minutes. Il a un sentiment d'incertitude, d'ambiguïté, d'une perte de contrôle.

*Kevin : « On n'a pas les images et on attend pendant des minutes la décision de l'arbitre et on devient frustré et irrité. »*

Vu ce qui précède, les émotions des spectateurs sont négativement impactées par la VAR, ce qui a non seulement une répercussion négative sur l'expérience vécue dans le stade mais également sur l'ambiance.

*Kevin : « L'expérience du football est complètement détruite ... vous accumulez les frustrations. »*

Stéphanie : « Vous savez, les Portugais sont vite en rage et insultent directement tout et n'importe qui et dans ce cas, la VAR n'est pas très avantageuse. L'ambiance est donc détruite du fait de la nervosité des fans suite à l'intervention de la VAR. »

Henri : « Pour chaque but, même si la VAR n'est pas intervenue, on a toujours en tête que le but peut être vérifié, ce qui réduit définitivement l'émotion. D'une part on pourrait fêter deux fois ; d'autre part, on ne peut plus se réjouir dans l'extase comme avant ».

De ces exemples, nous pouvons déduire que le degré d'influence de ces technologies sur les émotions des spectateurs dépend du type de fan. Plus le fan s'identifie avec l'équipe et plus le support de l'équipe est évident, plus le degré de frustration augmente, d'autant plus que ces fans veulent activement participer au jeu par leur comportement (chant, etc.). La rage des fans fanatiques est significativement plus importante que celle des fans dévoués.

De notre étude nous pouvons donc conclure qu'en matière de technologies liées au jeu de football, la VAR a un impact significatif sur l'ambiance dans le stade et sur l'expérience des spectateurs. Cependant, le Hawk-Eye et les données statistiques n'influencent pas directement l'expérience des spectateurs ni l'ambiance dans le stade.

### **3.2.2.2 Les technologies dans les stades postmodernes**

Contrairement aux technologies liées directement au match de football, à part les données statistiques qui pourraient aussi être évoquées dans les lignes qui suivent, les spectateurs décident eux-mêmes de l'utilisation des évolutions technologiques mises à leur disposition dans les *Smart Stadium*. Nous allons tenter d'expliquer les motivations qui poussent les spectateurs à profiter de ces développements ou les freins qui les en retiennent, tout en mettant l'accent sur l'expérience et l'ambiance qui en résultent.

#### **MOTIVATIONS :**

##### Accessibilité et rapidité

La première motivation d'utiliser les applications mobiles est l'accessibilité aux facilités du stade. Nous observons que certains interviewés détestent les files d'attente. Pour satisfaire des besoins primaires (aller aux toilettes, boissons, etc.), il n'est pas toujours possible pour les

spectateurs de les éviter. Face à l'exemple de l'application mobile qui guide les spectateurs vers et dans les stades, la majorité des fans dévoués ont réagi positivement.

Claude : « *Si je me trouve par exemple à un étage où la file d'attente des toilettes est trop longue et qu'une application m'informe de cette situation même avant que je me mette en route, pourquoi pas, c'est une bonne idée.* »

Henri : « *De plus, vous pouvez bénéficier d'une application qui vous guide dans le stade. (...) Mais effectivement il suffit de montrer au gardien l'application sur votre smartphone et puis il vous dirige vers la place exacte. Je pense que c'est une bonne chose surtout parce que cette technologie permet la réduction des files d'attentes.* »

De plus, certains interviewés sont d'avis que cette application mobile aide les spectateurs qui ne fréquentent qu'occasionnellement les stades et qui combinent la visite au stade à un événement familial, voire touristique.

Laurent : « *Je pense que c'est intéressant pour des familles, qui assistent au match avec leurs enfants ou encore pour des personnes étrangères qui restent à Dortmund pendant un weekend entier. En gros, je pense que c'est plutôt pour des personnes qui perçoivent la visite comme une chose occasionnelle et pas pour les fans qui y participent régulièrement.* »

Dans le même contexte de la réduction des files d'attentes, les interviewés acceptent la technologie pour des raisons de rapidité. S'ils ne veulent rater la moindre action sur le terrain, le « temps libre » des spectateurs de football se limite aux 15 minutes de la mi-temps. Dans cet intervalle, toutes les transactions nécessaires doivent être effectuées au plus vite possible. Si, par contre, les spectateurs doivent quitter les gradins pendant le match, les interviewés prétendent vouloir réduire la perte de temps à un strict minimum.

Claude : « *L'importance réside dans la rapidité... On a toujours des discussions à Dortmund pour savoir qui va chercher de la bière parce qu'il sera parti 10 minutes. À Hamburg, les serveurs avec les sacs à dos sont très précieux car ceci réduit le problème du temps perdu et, en plus, le club vend plus de bière. Mais oui, c'est pour moi le plus important.* »

Dans ce contexte, la carte de paiement présente une valeur ajoutée étant donné que la rapidité des transactions augmente.

Jakkie : « *Au niveau du paiement, on a maintenant déjà une carte pour payer comparable au système contactless des cartes bancaires. Le fait de ne plus taper le code facilite les transactions et est plus rapide.* »

Marc : « *Tout est plus moderne. Vous devez payer avec la carte membre du club qui est rechargeable. Autrefois on a payé avec de l'argent liquide. Même la manière de servir les boissons a changé afin de répondre à la demande accrue des personnes et surtout de les servir plus vite.* »

Ces exemples nous montrent clairement que pour les fans fanatiques et dévoués des applications mobiles telles que celle de Tottenham ne sont pas d'une première nécessité. Cependant nous ne percevons pas non plus une opposition à cette technologie parce que certains éléments de l'application sont bien appréciés (réduction des files d'attente) tandis que d'autres éléments ne sont pas utilisés du tout par les fans qui fréquentent régulièrement le stade (accès au stade, guidage parking, etc.).

Cette opinion plutôt neutre s'explique surtout par le fait que l'usage de nouvelles technologies pour des raisons de confort ou d'accès aux facilités, telles qu'évoquées ci-dessus, n'affectent pas les fans dans l'objectif de leur visite au stade. Peu importe la typologie des fans, l'offre d'une application mobile de guidage n'aurait pas d'effets négatifs pour les spectateurs car il n'y a aucune obligation de l'utiliser et, ce qui est encore plus important, elle n'aura pas d'effet négatif sur la façon de percevoir le jeu de football.

### Sécurité

Une deuxième motivation d'utiliser des technologies sophistiquées dans les stades de football est la sécurité. Les spectateurs ont tendance à accorder de plus en plus d'importance à la sécurité dans les stades. Cette tendance s'explique par le nombre élevé d'attentats des dernières années et par un niveau de violence élevé des fans.

Georges : « *Bon ce n'était pas un match très important, mais l'atmosphère était tendue. Il existe une grande rivalité entre les fans des deux équipes de sorte qu'il y a eu plusieurs affrontements. Si je me rappelle bien, une quinzaine de minutes avant la fin du match, les supporters de Tondela ont attaqué les supporters de Porto sur la tribune populaire. Heureusement, la situation s'est rapidement calmée.* »

D'après nos interviewés, ce besoin de pouvoir suivre le jeu en sécurité peut être satisfait par l'utilisation de nouvelles technologies. Ils prétendent par exemple que suite à la mise en place de nombreux écrans, les spectateurs pourraient être mieux informés de l'état actuel dans le stade.

Jakkie : « *J'étais dans le stade lorsqu'il y a eu une attaque sur le bus des joueurs. On ne pouvait pas sortir du stade et c'était déjà bien que vous soyez informé sur les écrans de la situation actuelle.* »

Les fans dévoués apprécient aussi le fait que de plus en plus de stades sont équipés de caméras de sécurités. Cette vidéosurveillance permet d'augmenter la sécurité car les provocateurs peuvent être rapidement identifiés et expulsés du stade.

Claude : « *J'apprécie le fait des nouveaux systèmes de sécurité. Si on a des régions avec beaucoup de gens susceptibles de chercher la confrontation avec d'autres personnes, il est évident de trouver celui qui a commis le délit. Souvent ça suffit que 2 ou 3 personnes sont sortis du bloc pour que l'atmosphère se calme.* »

Les fans fanatiques par contre se positionnent clairement contre l'usage des caméras de surveillance. Ce n'est pas un secret que ces personnes montrent régulièrement un comportement rebelle dans l'exécution de leur mission. Le fait d'être surveillés et éventuellement identifiés affecte leur expérience dans le stade. Déception et frustrations sont les émotions qui expliquent le mieux les sentiments de ces supporters.

Kevin : « *En tant que fan de l'équipe extérieure, on se fait cataloguer de préjugés comme des supporters antisociaux et dangereux. (...) Des systèmes de sécurité qui deviennent de plus en plus sophistiqués avec reconnaissance faciale et que chaque fan doit avoir un badge de supporter qui sera scanné et qu'on est dans une base de données... chacun sait à quelle heure on était dans le stade...en matière d'expérience ça peut être défavorable* ».

Nous pouvons conclure que la technologie en matière de sécurité impacte les fans fanatiques de manière négative dans leur expérience. Comme ils se caractérisent par des traits de caractère rebelles, une utilisation de cette technologie les fait se révolter encore plus. Ils ne peuvent plus laisser libre cours à leurs émotions et se sentent injustement contrôlés et inhibés. Ceci mène à une atmosphère tendue. Cependant, les spectateurs dévoués apprécient l'installation de caméras et d'écrans qui leur offrent un sentiment de sécurité. Comme ils se sentent en sécurité, ces spectateurs peuvent suivre le match et supporter l'équipe en toute tranquillité, ce qui fait améliorer l'ambiance.

### Communication et information

Utiliser les nouvelles technologies dans les stades de football pour communiquer avec les pairs est une autre raison de les accepter. Certains fans ont indiqué que le réseau mobile dans les

stades de football anciens est très mauvais. Comme beaucoup de gens se rassemblent, il n'est pas vraiment surprenant que le réseau mobile sature et/ou tombe en panne.

*Volker : « Le stade de Dortmund est construit en béton, de sorte que même si vous êtes assis à l'intérieur, vous n'avez pas du tout d'accès à Internet. Il est très difficile d'envoyer des photos ou un message WhatsApp, c'est très bizarre mais ça ne fonctionne pas du tout. Il faut presque quitter le stade pour envoyer des messages. Peut-être vous n'avez pas de réseau à cause des 80 000 personnes, je ne sais pas. »*

Et justement, à cause de la foule, il arrive souvent que l'on perde ses amis. L'accès au wifi public offre une nouvelle opportunité de communiquer avec eux. De plus, le fait d'être accessibles permet par exemple aux personnes qui sont de permanence d'assister aux matchs de football de leur équipe préférée comme nous l'avons observé sur le forum de Dortmund.

*Syburg (Schwatzgelb.de) : « Vous pouvez étrangler l'accès au wifi si vous voulez, mais s'il vous plaît, pas de brouilleurs. Je ne suis certainement pas le seul à aller au stade quand je suis de garde. Je dois être joignable, sinon je ne peux pas aller au stade. Il n'arrive presque jamais qu'on m'appelle, mais quand c'est le cas, il faut que ça marche. Si des brouilleurs étaient mis en place, les gens comme moi devraient rester chez eux. »*

L'accès au wifi permet aussi aux fans de répondre à toute requête d'information. Certains fans aiment par exemple revoir une décision douteuse prise à l'aide de la VAR en temps réel, celles-ci n'étant pas diffusées dans le stade. Nous observons aussi que certains fans dévoués ont recours aux nouvelles technologies pour s'informer des résultats.

*Maxime : « Tout le monde est sur le téléphone tout le temps. Mais cela, c'est dans la vie aussi. (...) Personnellement, j'utilise le portable pour m'informer des résultats d'autres matchs comme j'aime parier. Je me rappelle encore une visite à la White Hart Lane. Je n'avais pas encore d'abonnement et mon père m'a fait un partage de connexion pour que je puisse de temps en temps regarder l'état de mes paris. À la fin, j'avais perdu parce qu'il me manquait 1 seul but (rit). »*

*Georges : « Un ami à moi qui m'accompagne parfois dans le stade, il regarde tout le temps sur son portable pour savoir les résultats des autres matchs parce qu'il s'intéresse fortement aux paris... pour lui l'expérience a certainement changé. »*

Nous pouvons déduire que toutes les technologies qui favorisent l'accès à l'information et à la communication sont acceptées par la majorité des fans dévoués. En effet, ceux-ci peuvent en être positivement impactés mais cela dépend fortement des besoins. Les fans fanatiques

par contre se positionnent clairement contre l'utilisation de ces technologies car elles sont fort liées à l'utilisation du portable qui est très mal vu par ces fans, comme nous allons le voir par la suite.

En ce qui concerne l'atmosphère dans le stade, pour autant que les clubs de football n'ont pas recours à des services complémentaires dont la technologie a un impact significatif sur l'essence du jeu, l'ambiance ne sera pas impactée négativement. En effet, des technologies comme l'application mobile dans le nouveau stade de Tottenham, qui réduisent les files d'attente, sont avantageuses dans l'expérience de quelques fans mais elles n'ont pas de lien direct à l'atmosphère dans le stade.

#### **FREINS :**

##### Violation de la vie privée

En expliquant aux interviewés les raisons de l'utilisation des technologies intelligentes et de l'internet des objets, pour par exemple offrir l'application mobile de guidage, nous constatons qu'une minorité des fans sont sceptiques quant à la collecte de données. En effet, ces gens l'associent celle-ci même à une violation de leur vie privée.

*Maxime : « C'est un gros problème. C'est quelque part la violation de la vie privée (...) Moi je suis contre la collecte de données même si je n'ai rien à cacher. Il existe même une application qui guide les spectateurs dans le stade. On est donc surveillé en permanence ce que je n'apprécie pas du tout. »*

Néanmoins, pour la plupart des fans, une telle collecte est acceptée à condition que l'expérience soit améliorée. L'argument principal de ces sondés est que dans la vie de tous les jours, par le fait d'utiliser le smartphone, les gens acceptent aussi la collecte de données. A condition que ces informations ne soient pas divulguées, ils n'y voient pas de grands problèmes. Et si le fan a le choix d'activer ou de désactiver la collecte de données, il est d'avantage encouragé à utiliser de telles technologies.

*Marc : « On est quasi en permanence surveillé par le fait qu'on utilise des smartphones. Cela ne me dérange pas que là mes données soient analysées et utilisées. »*

*Michel : « Je n'y ai jamais pensé comme nous avons tous un smartphone avec lequel nous sommes en permanence surveillés. Bon bien évidemment ces données ne devraient jamais être vendues comme c'était le cas avec le club de foot de Stuttgart. Je pense que ces personnes devraient recevoir une sanction appropriée. »*

*Volker : « Bien entendu, il devrait être possible de désactiver la collecte des données. Si je sais que je vais au stade et que je peux l'activer, ça ne m'intéresse pas que je sois contrôlé dans le stade ou pas. »*

Nous observons qu'une grande majorité des interviewés se sont habitués au fait que leurs données personnelles sont collectées quotidiennement. De ce fait, il n'est pas étonnant que ces fans ne se positionnent pas contre cette collecte. Pour autant que ces données ne soient pas diffusées, ils acceptent ce petit détail « négatif » de la mise en place du service d'information.

### Distraction

Un aspect critique de l'utilisation des nouvelles technologies dans les stades de foot est la distraction. Plusieurs interviewés se positionnent clairement contre la possibilité de se connecter aux bornes de wifi parce que ceci amène les spectateurs à utiliser excessivement leurs portables dans les stades.

*Laurent : « Les gens qui passent plus de temps à jouer sur leur portable sans regarder le match et sans supporter l'équipe devraient rester à la maison et laisser les places aux supporters de l'équipe et à ceux qui s'intéressent au football. »*

*Georges : « Un phénomène qu'on observe de plus en plus. Mes amis et moi, on n'utilise pas le portable dans le stade parce qu'à mon avis ça détruit un peu la perception du jeu. (...) Il y avait même une fois une personne devant moi, une femme de plus ou moins 30 ans, qui regardait des séries sur Netflix... Très triste ».*

*Maxime : « Je me souviens une fois et ça c'était aussi en février 2020, il y avait un gars devant moi qui a skype tout le match ».*

Aussi dans le contexte de la distraction, l'installation d'écrans dans les sièges n'est pas appréciée par la majorité des interviewés. Ils prétendent que de telles inventions affectent négativement l'essence du football, car on ne va pas au stade pour regarder un match sur un écran. Le fait que vous ne voyez parfois pas l'une ou l'autre action fait partie du sport.

*Laurent : « Si vous voulez suivre le match sur écran, vous pouvez le faire à la maison, sur l'iPad ou à la télé. »*

*Marc : « Intéressant pour les rediffusions des buts mais je pense que cela serait plus de luxe qu'une nécessité. »*

Henri : « *Regarder le match sur l'écran n'est pas le but qu'on recherche quand on va au stade. Avec mes yeux, je suis en quelque sorte ma propre caméra et je peux regarder là où je le veux. »*

Maxime : « *Je ne trouve pas que les stades devraient encourager le fait de regarder la télé lorsqu'on est dans le stade. Ça va contre tout ce qui est loyauté, on veut que les fans soient le 12ème homme mais ici, on offre le moyen de regarder la télé. »*

En effet, de cette utilisation résulte un niveau d'inattention élevé par rapport à ce qui se passe dans l'environnement. Ces spectateurs ne sont pas aptes à enregistrer les faits du jeu. Inconsciemment l'expérience de ces spectateurs diminue.

Maxime : « *Le problème du téléphone, c'est qu'une fois qu'on l'a sorti de la poche, ça prend toute notre attention. On ne sait pas ce qui se passe autour de nous et c'est triste. On passe à côté des choses qui peuvent être inoubliables. »*

Il en résulte que ces fans ne supportent pas l'équipe, ce qui est très mal vu par les supporters car ceci a également un impact négatif sur l'ambiance dans le stade.

Kevin : « *Mais avec ce comportement, vous mettez en danger l'expérience du football et si vous regardez l'ensemble de la communauté des supporters, vous remarquez qu'il y en a plusieurs qui ne font que des vidéos au lieu de soutenir, de chanter, de faire du football l'événement, le spectacle qu'il est. »*

LemureTheMonkey (Portal dos Dragoês) : « *WiFi pour quoi faire ? Pour que les gens passent leur temps sur Facebook et Instagram ? Le football n'est pas ça. Allons au stade pour soutenir l'équipe ».*

Certains interviewés associent cette perte d'ambiance, dans le pire des cas, à une réduction des performances des joueurs. Il n'y a plus de tension dans les tribunes lors des situations décisives si la moitié des spectateurs sont déconcentrés par le portable.

Laurent : « *Si les personnes utilisent leur portable, ils sont distraits et ne participent pas aux chants des supporters ce qui peut avoir un impact sur le match. »*

### Attraction d'une nouvelle clientèle

Ce qui dérange le plus les personnes interrogées à propos de la modernisation et de l'utilisation des technologies dans les stades est que l'événement footballistique devient de plus en plus attrayant pour les non-supporters.

Jakkie : « *Ce que j'ai remarqué depuis un certain temps est qu'il y a beaucoup de personnes étrangères qui n'étaient pas là avant. »*

Stéphanie : « À mon avis, tous les touristes qui assistent aux matchs parce qu'ils font leurs vacances dans la ville ou parce qu'ils ont lu que c'était le stade par excellence au niveau de la technologie. »

Georges : « On observe de plus en plus de touristes dans le stade, ce qui s'explique aussi par le fait que la ville de Porto compte parmi une des meilleures villes touristiques en Europe. »

Certaines personnes interrogées comparent cette digitalisation du football à du pur mercantilisme, ce qui implique un changement dans la culture des fans. Les fans ordinaires, régionaux, dévoués et fanatiques vont être remplacés par des fans temporaires.

Stéphanie : « Avec une telle offre, on risque de remplacer les spectateurs fidèles par des touristes. Je ne sais pas si c'est aussi le cas dans d'autres régions mais au Portugal, je crains que ce soit la réalité. »

Pour ces visiteurs, le support de l'équipe n'est pas une priorité. Il n'est guère probable que ces visiteurs connaissent les chansons car, souvent, ils ne montrent aucun ou peu de signes d'attachement au football.

Stéphanie : « Ces derniers ne participent pas à l'événement sportifs pour des raisons de soutien. »

D'après nos interviewés, ces « fans » sont aussi attirés par l'attractivité du stade. Des applications mobiles qui guident les personnes dans le stade, vers leur place et à travers lesquelles toute transaction peut être faite, facilitent la visite. L'accès au wifi permet également à ces non-supporters de signaler à leur proches leur assistance à un match de football dans un des stades le plus modernes du monde. L'expérience des touristes semblent clairement augmenter au détriment de celle des supporters. En effet, le fait d'attirer des fans temporaires réduit significativement l'ambiance dans les stades de football:

Jakkie : « Et ces personnes sont peut-être pour la première fois dans la tribune du Sud et ne connaissent pas l'ambiance ni les chansons et le résultat logique est une diminution de l'ambiance. Je ne voudrais pas dire que c'est la faute du portable mais plutôt des personnes étrangères. »

Henri : « Cependant l'expérience dans le stade et l'atmosphère diminuent pour les fanatiques du football. Plus ce public événementiel est nombreux, plus le prix des billets et des abonnements augmente et moins la visite hebdomadaire du stade

*devient intéressante pour le supporter ordinaire. (...) Oui et clairement de manière négative car le réel disparaîtra. »*

Nous pouvons conclure que la modernisation des stades de football par le recours à des nouvelles technologies doit être bien réfléchi. Les résultats de notre étude montrent que l'attractivité des stades modernes entraîne un changement de la culture des fans. Nous avons explicitement choisi un club où cette évolution est sur le point de se produire et l'analyse a montré qu'il y a clairement une tendance accrue à attirer des spectateurs événementiels : de nos interviewés de Tottenham, aucun fan n'a indiqué de passer plus de temps à l'intérieur du stade, ce qui contredit un peu la théorie des concepteurs du stade. Les fans de Tottenham restent fidèles à leurs habitudes et continuent de passer le temps d'avant et d'après match dans leurs bars habituels.

De leur côté, les fans de clubs qui accordent une grande valeur à la tradition, se montrent critiques à l'égard de cette modernisation. Pour eux, le soutien, l'expérience vécue dans le stade, l'ambiance qui en résultent et ainsi l'implication émotionnelle jouent toujours le rôle essentiel dans leurs visites du stade de football.

### **3.3 Bouclage théorique**

Dans ce chapitre, nous allons examiner les résultats que nous venons d'exposer à l'aide des concepts théoriques illustrés dans la première partie. Ceci nous permet de montrer ce que notre analyse apporte à l'état des connaissances sur le sujet. Nous commençons par l'analyse des motifs de la participation aux matchs de foot avant d'interpréter les deux catégories de technologies. Nous allons faire le lien entre ces deux thèmes, ce qui nous permettra à la fin de répondre à la question essentielle de notre étude.

En comparant nos résultats à l'échelle SPEED de Funk et al. (2016), nous observons que la visite dans le stade de football est surtout associée au motif de **socialisation**. Il s'agit avant tout de passer de bons moments avec des amis, d'entretenir des relations et, le cas échéant, d'en nouer de nouvelles. C'est aussi un endroit où l'accent est mis sur la communauté. Les fans sont tous égaux, peu importe leur nation, leur fortune, etc. L'événement sportif relie les générations, hommes et femmes, de toutes les nations.

Un autre motif important d'assister à des matchs de football est le critère **d'excitation**. En effet, nos interviewés sont toujours à la recherche d'excitation. Pour autant que les spectateurs aient été émotionnellement affectés par les faits du jeu et de l'ambiance dans le stade, la visite s'associe à une expérience positive.

Mais **l'estime** aussi joue un rôle important. Ce motif dépend fortement du degré d'identification. Plus le supporter s'identifie à une équipe, à un club, etc., plus il est prêt à tout donner pour encourager l'équipe. En effet, les fans associent le support à la réussite de l'équipe. En d'autres termes, plus les supporters encouragent l'équipe, plus les prestations des joueurs seront bonnes. De ce fait, la victoire de l'équipe est aussi une victoire pour le fan (ou le groupe).

Pour l'instant, nous n'avons pas encore abordé dans notre interview la technologie déployée à l'intérieur des stades. Sans coup de pouce de notre part lors des questions au sujet de l'intérêt d'assister aux matchs et de leurs souvenirs d'un stade, aucun des interrogés n'a évoqué d'expérience liée à des technologies. Lorsque les personnes interrogées ont été invitées à raconter leur meilleure expérience dans un stade, personne n'a parlé de technologies non plus. Cela nous donne une première idée de la nécessité de ces dernières.

Pour l'interprétation des résultats, nous nous référons à un modèle qui a été popularisé en 2008 par Graves (2008), à savoir les 4 E du marketing. Ce qui est central aujourd'hui dans une offre et sa valorisation ce sont l'émotion, l'expérience, l'exclusivité et l'engagement. En nous référant à nos résultats, nous observons que ces 4 éléments qui sont au cœur d'une expérience de football et de la mise en valeur du spectacle telles qu'elles sont aussi perçues par les fans sont mis en danger par les nouvelles technologies.

Dès que leur implication émotionnelle et leur autonomie lors d'un événement sportif sont interrompues pour les fans, ils se sentent d'une certaine manière contrôlés, ce qui provoque chez eux des sentiments de frustration car les émotions positives représentent un des besoins primaires lors de la visite du stade, comme nous l'avons montré ci-dessus. Ainsi, ils se sentent distraits dans l'expérience de l'événement sportif de sorte qu'ils s'opposent à l'utilisation de la technologie.

Tout ceci explique l'opinion négative au sujet de la VAR. En nous référant au modèle de Davis (1989), nous observons que les fans ont compris l'utilité perçue de cette technologie. Théoriquement, les résultats de l'étude de Spitz et al. (2021) sont confirmés par les interviewés. Cependant leur attitude à l'égard de l'usage de cette technologie est négative car les sentiments de joie des spectateurs sont interrompus ou même complètement supprimés. Les spectateurs analysent d'abord les faits décisifs du jeu, avec appréhension, avant de se réjouir, car dans leur subconscient, ils pensent toujours à une intervention de cette technologie. Ceci est en accord avec les résultats de l'étude de Kolbinger & Knopp (2020) qui ont montré l'impact négatif de l'utilisation du VAR sur les sentiments des spectateurs dans les stades de football.

Par contre, lorsque les sentiments de joie sont immédiatement perceptibles et qu'il n'y a pas de distorsion dans la perception, l'utilisation de la technologie est perçue comme légitime. Lors d'une intervention du Hawk-Eye, la décision de l'arbitre est prise rapidement. La perception pour le spectateur est identique car il n'y a pas d'écarts par rapport à une décision arbitrale « normale ». Endéans quelques secondes à peine, l'arbitre a un signal sur sa montre. La joie du spectateur est donc immédiate. Ainsi, l'utilité perçue de cette technologie est donnée. Le fait qu'aucune décision négative a été constatée dans l'utilisation du Hawk-Eye renforce l'attitude positive envers cette technologie. La clarté dont le spectateur bénéficie a un impact sur son expérience dans le stade car les émotions négatives consécutives à des mauvaises décisions d'arbitrage disparaissent.

Si l'utilisation des technologies reste facultative, de sorte que les fans peuvent décider eux-mêmes de les utiliser ou non, ils s'en tiennent à leur position. L'implication émotionnelle et l'expérience restent prioritaires pour eux. En effet, les interviewés sont conscients que l'intégration des nouvelles technologies peut avoir des répercussions négatives sur l'expérience associée au jeu.

Les aspects négatifs sont surtout associés à l'accès au Wifi et à l'usage accru du smartphone à l'intérieur des stades. Certains fans estiment que cet usage nuit à l'expérience du football en direct. En effet, en raison de l'utilisation du smartphone, ils sont distraits et ne peuvent pas participer au soutien de leur équipe (engagement), ce qui confirme les résultats de l'étude de

Hutchins (2016). Leur expérience affective de l'événement sportif est donc négativement impactée car cela nuit à l'ambiance dans le stade. L'atmosphère à laquelle les fans s'identifient et qui constitue souvent une exclusivité pour eux, est altérée. En conclusion, ces fans préfèrent se concentrer exclusivement sur l'observation du match, ce qui dépend cependant du degré d'identification qu'ils ressentent par rapport à l'équipe, au club et aux joueurs.

Cette problématique a été expliquée par Turkle (2012) comme le sentiment paradoxal d'être « seuls ensemble » qui existe dans la société contemporaine : en effet, les utilisateurs des smartphones bénéficient d'une connectivité permanente mais lorsqu'ils sont physiquement accompagnés, ils n'ont que rarement toute l'attention des autres. De cette connexion permanente résulte le fait que les gens tendent à regarder chaque notification sur leur portable de sorte que les interactions sociales peuvent être dérangées. Cela provoque un désir d'attention ininterrompue grâce à laquelle on se sent apprécié. Le fait d'aller au stade devrait procurer aux fans exactement ces sentiments-là (joie, fierté, etc.), car la visite privilégie la proximité physique et des expériences émotionnelles.

**Tableau 3.3** : Motivations et freins associés à l'usage des nouvelles technologies

| <u>Motivations</u>          | <u>Freins</u>              |
|-----------------------------|----------------------------|
| Accessibilité / Rapidité    | Violation de la vie privée |
| Sécurité                    | Distraction                |
| Communication / Information | Attraction de touristes    |

Des critères de motivations que les fans ont indiqués lors de nos entretiens, il ressort que la raison pour laquelle ils acceptent les nouvelles technologies réside dans le fait que celles-ci réduisent des nuisances à différents points de contact, principalement liées aux files d'attente (toilettes, caisses, entrée, etc.). En effet, cette réduction des nuisances favorise l'accès à l'expérience sportive. Ces technologies sont donc surtout acceptées dans la mesure où elles n'affectent pas directement l'expérience émotionnelle de l'événement sportif.

De plus, nous constatons que les technologies mettent en danger le processus d'enculturation, c'est-à-dire la façon dont un individu s'intègre dans un ou groupe et s'en approprie les normes sociales. Autrement dit, l'acquisition de la culture des supporters est

mise en péril par l'utilisation excessive de technologies dans les stades de football. Par exemple, lorsqu'un père qui emmène son fils pour la première fois dans un stade afin de lui montrer les supporters, leurs chants, l'atmosphère, il y a un grand risque que le petit soit plus impressionné par les nouvelles technologies, telles que les écrans dans le stade, les lumières LED ou encore par l'accès au Wifi, que par les chants des spectateurs, le jeu, etc.

Aujourd'hui, on va plus dans les stades de football vers un processus d'acculturation. En effet, suite à la commercialisation et à la globalisation du football, ce sont de plus en plus de fans temporaires qui sont attirés par les clubs de football. D'une part, il est désormais possible de regarder des matchs dans le monde entier et les clubs sont de plus en plus actifs sur les réseaux sociaux. Ils publient les faits marquants des matchs, des vidéos de divertissements et, avec des tirages au sort ou des quiz, ils encouragent les fans à interagir. Le football se globalise donc grâce aux technologies. Un smartphone suffit pour s'informer en temps réel des actualités d'un club. D'autre part, les clubs organisent des voyages dans le monde entier afin de commercialiser leur marque à l'échelle mondiale. Il en résulte que de plus en plus de fans temporaires (touristiques) assistent aux matchs de football. Ces fans vont rester dans leur bulle, c'est-à-dire qu'ils ne vont pas progressivement acquérir la culture des supporters. Leur visite au stade est surtout associée à l'accomplissement d'un rêve : assister une fois dans leur vie à un match de football dans le stade de leur club préféré. Grâce au fait qu'un club a récemment rénové et modernisé le stade, ce genre de demande augmente clairement. Le résultat est une coexistence de deux cultures de supporters : les fans dévoués et fanatiques et les fans temporaires. Cet amalgame n'est guère accepté par les fans traditionnels (dévoués et fanatiques).

Le fait d'attirer ces fans temporaires est associé à une dégradation de l'atmosphère dans le stade. Obtenir des billets devient de plus en plus difficile pour les fans traditionnels car les tribunes populaires, par exemple, sont très appréciées par les fans temporaires. Cependant, ces « touristes » ne connaissent pas les chansons et ne supportent pas l'équipe de la même façon que les fans dévoués. Les fans traditionnels par contre s'identifient fortement avec l'équipe et font tout pour supporter les joueurs. Ils sont à la recherche de personnes qui leur ressemblent, qui partagent les mêmes opinions et sentiments en matière de football. Ils ont besoin d'un environnement approprié pour pouvoir exprimer leurs émotions.

Les fans anglais, qui bénéficient déjà de stades modernes, mettent même l'accent sur la ségrégation croissante entre les fans traditionnels et les fans temporaires en fonction de leur capacité de dépense économique. Il est en effet probable que les fans temporaires ont des moyens économiques plus importants que les fans traditionnels. Les clubs essaient donc d'attirer d'avantage les premiers car ils consomment plus à l'intérieur des stades que les fans traditionnels.

De ce fait, il n'est pas surprenant que les fans dévoués et fanatiques restent fidèles aux traditions et préfèrent se réunir avec des pairs dans les bars autour du stade avant et après le match. Ils se positionnent clairement contre la commercialisation des clubs de football.

### **3.4 Recommandations managériales**

Dans le dernier chapitre de notre étude, nous allons présenter des recommandations managériales basées sur nos résultats et qui sont susceptibles d'aider les clubs et responsables du football en général à améliorer leur stratégie et leur segmentation des fans.

Les *Smart Stadium* ne présentent pas uniquement des avantages potentiels pour les visiteurs mais aussi pour les opérateurs et les sponsors. Ainsi, pour les exploitants des stades, l'accent est mis principalement sur le potentiel de rentabilisation de ces stades postmodernes. Il est possible de générer des revenus supplémentaires et de réduire les coûts et en même temps d'optimiser les différents processus par l'utilisation de nouvelles technologies.

Cependant, du point de vue du supporter, même si l'utilisation des technologies permet d'augmenter marginalement l'expérience dans le stade, les valeurs traditionnelles qui reposent sur des critères de socialisation, d'excitation et d'estime et dans lesquelles les racines du football sont ancrées doivent rester le focus principal d'un club afin de garantir une stratégie de fidélisation prospère à long terme.

Pour ce faire, nous proposons quelques pistes qui permettent, si elles sont élaborées plus en détail, de se recentrer sur l'essentiel tout en gardant l'aspect technologique. Les managers des clubs devraient segmenter davantage les fans traditionnels en valorisant par exemple plus les détenteurs des cartes membres. Dans ce contexte il serait intéressant d'instaurer un programme de fidélité qui garantirait aux fans l'accès aux tickets dans la phase décisive de la

saison. Concrètement cela signifie qu'un membre qui a acheté une certaine somme de tickets au premier tour de la saison, serait privilégié pour l'achat des tickets au deuxième tour lorsque la demande est souvent plus élevée, surtout si le club est encore représenté dans plusieurs compétitions. Cela se traduirait par un plus grand nombre de fans traditionnels dans les stades, une meilleure ambiance et ainsi une meilleure expérience pour tout acteur concerné. Dans cette même idée, il serait aussi intéressant d'organiser des fêtes de famille dans et autour du stade. Seuls les fans fidèles seraient invités et ils bénéficieraient des séances d'autographes et d'autres attractions en relation avec le club. L'identification avec le club et avec les joueurs serait ainsi renforcée car les fans se sentiraient proches des joueurs.

Le football est un sport qui est lié très fortement aux valeurs culturelles qui règnent dans les différents pays. Par conséquent, pour trouver une harmonisation entre l'aspect technologique, induit par la modernisation et la commercialisation, et les valeurs traditionnelles du football, nous recommandons une approche progressive qui soit adaptée aux caractéristiques culturelles et aux mentalités du pays concerné. Les supporters et les spectateurs dans les stades doivent s'habituer progressivement aux nouvelles technologies et ne doivent pas être confrontés à trop de changements à la fois. L'acceptation générale de la technologie dans un milieu donné peut donc être considérée comme un facteur de réussite essentiel pour la mise en place d'un concept de Smart Stadium, car c'est la seule façon d'en donner accès aux avantages potentiels à toutes les parties prenantes.

Lorsque les clubs envisagent de moderniser les stades de football, il est important que les supporters conservent le choix d'utiliser ou non les nouvelles technologies. Cela permet à chacun de personnaliser l'expérience (réduction des files d'attente, moyen de paiement, etc.). Mais lorsqu'il s'agit de l'événement central, le match de football, personne ne veut être perturbé/dérangé dans sa perception. Pour cette raison, nous recommandons aux managers des clubs concernés de minimiser l'utilisation des technologies qui peuvent impacter l'expérience directe du fan, surtout pendant le temps de jeu. Une idée serait de couper la connexion wifi pendant le temps de jeu, ce qui aurait un impact positif sur l'ambiance dans le stade et ainsi sur l'expérience des fans.

### **3.5 Limites et perspectives de l'étude**

#### **3.5.1 Limites**

Cette étude constitue une première exploration du changement de l'expérience des fans de football suite à la révolution technologique dans le monde du football et des comportements des spectateurs qui en résultent. Toutefois, l'étude présente un certain nombre de limites.

La première limite concerne le choix des interviewés. En raison de la crise sanitaire, nous n'avons pas pu faire d'interviews spontanées de fans devant des stades de football. Les personnes interrogées sont soit des fans de football proches de notre entourage, soit des fans qui se sont manifestés suite à des messages publiés sur des réseaux sociaux. Alors que la saturation sémantique a été atteinte, notre échantillon n'est pas assez varié car il est surtout composé de fans fanatiques et dévoués. Peut-être que l'interrogation de fans touristiques et commerciaux nous aurait donné d'autres impressions intéressantes.

Une deuxième limite de notre étude est le fait que nous n'avons pas pu faire d'observations dans les stades. Dès le début de l'étude, en raison de la crise sanitaire, les spectateurs n'avaient plus le droit d'assister aux matchs. D'un côté, nous n'avons pas pu nous faire une image concrète des technologies utilisées dans les stades des trois clubs choisis et ainsi vivre nous-mêmes l'expérience, de l'autre côté, nous n'avons pas pu observer les comportements des personnes à l'intérieur du stade.

Les autres limites repérées sont liées à l'existence de différents biais. Le premier biais concerne le recueil de l'information.

Alors que nous avons laissé le choix aux personnes interviewées, presque la totalité des entretiens ont été faits par vidéoconférence. Nous avons eu l'impression que certains interlocuteurs avaient des difficultés à s'exprimer librement. En effet, chacun ne ressent pas la même chose dans une conversation virtuelle.

De plus, les thèmes abordés dans les entretiens font appel à des souvenirs qui peuvent être altérés ou difficiles à se remémorer. Des interviews immédiatement après les matchs de football auraient permis d'éviter ce biais.

### **3.5.2 Perspectives**

Tout d'abord, il serait intéressant de mener une étude quantitative afin de mesurer et de modéliser le poids des différentes technologies sur l'expérience des spectateurs.

De plus, d'autres études qualitatives pourraient être envisagées afin d'obtenir d'autres impressions plus inconscientes que celles que nous avons eues. Puisque c'est un sujet d'actualité, il serait intéressant de mener une étude netnographique en participant activement à des discussions et ainsi aborder des sujets plus délicats, ceci pendant un laps de temps de plusieurs années. Nous nous sommes basés, pour notre part, sur ce qui a été dit dans les entretiens sans participer activement à des discussions sur des forums.

Une deuxième étude, encore plus importante que la participation active à des discussions sur des réseaux sociaux, repose sur l'observation sur le terrain. En effet, l'assistance répétée à des matchs de football à plusieurs reprises dans les mêmes stades de foot nous aurait permis de confirmer et, le cas échéant, d'étendre l'état de la recherche.

Il serait également intéressant d'avoir recours au point de vue des organisateurs d'événements sportifs afin de mieux comprendre l'importance, pour eux, de la technologie dans les stades de football et de mieux comprendre leur vision future en la matière.

Finalement, comme nous l'avons déjà indiqué dans la section précédente, des interviews en face à face auraient été préférables. Le recueil d'opinions d'un échantillon plus diversifié serait aussi avantageux. Au lieu de chercher des volontaires sur des réseaux sociaux, nous devrions donc demander l'avis des fans immédiatement après des matchs, ce qui permettrait d'avoir des informations non biaisées dans le temps.

## Conclusion

Ce mémoire porte sur l'étude du spectateur sportif à l'ère de la modernisation et de la digitalisation des stades de football. Il vise à analyser le point de vue des spectateurs traditionnels sur les stades de football postmodernes. Ceci nous permettra de comprendre à quel point la digitalisation impacte de manière favorable ou non la perception et l'expérience du consommateur sportif. De plus, nous avons eu des impressions intéressantes au sujet des besoins réels des spectateurs de football.

D'abord, nous avons étudié le comportement du consommateur à l'ère de la digitalisation. Nous avons montré l'impact de la technologie dans leur prise de décision et les exigences qui en résultent. Du fait que l'accès à l'information a été facilité et que les consommateurs sont devenus de plus en plus avisés en matière de technologie, les exigences de ces derniers ont significativement augmenté. Dans ce même contexte, les consommateurs ont obtenu de plus en plus de pouvoir au sens qu'ils peuvent impacter l'offre des entreprises par le simple fait de manifester leurs opinions sur les réseaux sociaux. Par conséquent, les firmes doivent plus que jamais analyser le processus de décision des clients et leurs comportements afin d'en déduire quels sont leurs besoins. Ils tentent de répondre à ces exigences en essayant d'offrir la meilleure expérience possible par le recours aux nouvelles technologies.

Ensuite, nous avons montré que, tout comme pour les consommateurs de l'ère digitale, les expériences vécues à l'intérieur des stades de football représentent l'essentiel de l'événement sportif. Nous avons donc étudié le rôle des technologies utilisées lors d'un événement sportif censées avoir un impact sur ces expériences. Pour ce faire, nous avons d'abord décrit les différentes technologies qui existent sur le marché. Nous avons fait une distinction entre celles qui sont en lien direct avec le football et celles qui sont utilisées dans les services complémentaires dans les stades. Ceci nous a permis d'illustrer les avantages de ces technologies, qui s'expliquent surtout par une facilitation des prises de décisions arbitrales pour celles qui sont liées au jeu de football. En ce qui concerne les *Smart Stadium*, les visiteurs bénéficient de services concernant l'accessibilité, la sécurité, la rapidité et le divertissement, et tout ceci par l'utilisation de nouvelles technologies telles que la *Smart Technology* et

l'Internet des Objets. Certains de ces services n'affectent pas l'état affectif ou l'autonomie des visiteurs. D'autres, en revanche, ont un impact nettement plus important.

Pour analyser si ces technologies sont appréciées par les spectateurs, nous avons présenté une segmentation conceptuelle des fans sportifs. Cette étude nous a permis de constater que le degré d'identification et l'attachement affectif au football sont les critères par lesquels les fans se distinguent. Cela étant fait, nous avons illustré le processus de motivation des consommateurs d'événements sportifs. Nous avons remarqué que l'état d'excitation décide du comportement final et que cet état d'excitation est surtout impacté par les motivations des fans. Nous nous sommes donc penchés sur l'échelle SPEED grâce à laquelle nous avons compris que la participation à l'événement sportif se traduit surtout par les motifs de socialisation, de performance, d'excitation, du sentiment d'accomplissement et de diversion. Dans le dernier point théorique, nous avons étudié le modèle d'acceptation des nouvelles technologies. Nous avons relevé l'état actuel des études en relation avec notre sujet.

L'étude de tous ces aspects nous a permis d'analyser et d'interpréter les résultats de notre étude qualitative. À travers des entretiens semi-directifs avec des fans de trois clubs sportifs et des recherches sur les forums de ces clubs, nous avons obtenu des impressions significatives des besoins réels des fans traditionnels. En effet, c'est du degré de l'implication émotionnelle, du contrôle et de l'identification à l'équipe que dépendent l'acceptation ou le refus de nouvelles technologies dans les stades de football.

Pour que les fans acceptent une technologie, elle ne doit en aucun cas nuire à l'affectation émotionnelle au jeu de football. En effet, déjà le fait de laisser son smartphone attirer l'attention du moment a un impact direct sur l'expérience dans le stade, pour l'utilisateur lui-même de même que pour les fans qui lui l'entourent. L'utilisateur ne perçoit pas les faits du jeu et ne peut pas participer au soutien de l'équipe, ce qui entraîne une dégradation de l'ambiance et donc une expérience négative pour les autres fans. Le fait de favoriser cette utilisation en offrant un accès au wifi public explique l'opposition des fans traditionnels.

De plus, les fans souhaitent avoir le contrôle de l'utilisation de la technologie de sorte que leur degré d'autonomie reste élevé. En outre, l'utilisation de cette technologie ne doit en aucun

cas avoir un impact direct sur la perception du jeu de football, mais elle doit plutôt être utilisée dans le but de réduire les nuisances, comme on a pu le constater dans le cas du recours à la VAR : les fans se sentaient entravés dans leur décharge émotionnelle, donc contrôlés et gênés dans leur autonomie.

Le degré d'identification avec le club détermine l'ampleur de ces critères d'autonomie et d'affectation émotionnelle. En effet, les fans sont à la recherche de personnes qui leur ressemblent, qui partagent les mêmes idées en matière de football, ce qui est nécessaire pour pouvoir exprimer leurs émotions. L'attractivité de nouveaux stades postmodernes attirent une clientèle avec laquelle les fans traditionnels ne s'identifient plus.

Notre analyse nous permet de conclure que les clubs de football doivent être conscients que la modernisation et les technologies qui y sont associées ne doivent en aucun cas avoir un impact négatif sur l'expérience émotionnelle des spectateurs. Actuellement, les fans sont déjà perturbés par une technologie dont ils n'ont aucun pouvoir d'utilisation. Si l'on accorde trop d'importance à la commercialisation de l'événement, c'est-à-dire si l'événement footballistique lui-même devient un spectacle secondaire, par exemple en attirant les gens grâce à des restaurants high-tech ou à d'énormes magasins, cela risque de provoquer une expérience encore plus négative pour les fans traditionnels. Le degré de loyauté de ces derniers risque de diminuer quand de plus en plus de fans commerciaux sont attirés dans le stade. Par conséquent, l'atmosphère y sera moins bonne. Le résultat est un effet de boule de neige qu'il semble difficile d'arrêter.

|                      |
|----------------------|
| <b>Bibliographie</b> |
|----------------------|

- Alhidari, A., Iyer, P., & Paswan, A. (2015). Personal level antecedents of eWOM and purchase intention, on social networking sites. *Journal of Customer Behaviour*, 14(2), 107-125. <https://doi.org/10.1362/147539215X14373846805707>
- Ashton, K. (2010). *That « Internet of Things » Thing*. 1.
- Atarodi, S., Berardi, A. M., & Toniolo, A.-M. (2019). Le modèle d'acceptation des technologies depuis 1986 : 30 ans de développement. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 25(3), 191-207. <https://doi.org/10.1016/j.pto.2018.08.001>
- Bal, B., & Dureja, G. (2012). Hawk Eye : A Logical Innovative Technology Use in Sports for Effective Decision Making. *Sport Science Review*, 21(1-2), 107-119. <https://doi.org/10.2478/v10237-012-0006-6>
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes : The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71. <https://doi.org/10.1177/002224299205600205>
- Bundesliga.com. (2019). *VAR : What is Video Assistant Referee and how does it work?* <https://www.bundesliga.com/en/bundesliga/news/var-what-is-video-assistant-referee-how-does-it-work-8107>
- Carlos, L.-P., Ezequiel, R., & Anton, K. (2019). How does Video Assistant Referee (VAR) modify the game in elite soccer? *International Journal of Performance Analysis in Sport*, 19(4), 646-653. <https://doi.org/10.1080/24748668.2019.1646521>
- Clemons, E. K. (2008). How Information Changes Consumer Behavior and How Consumer Behavior Determines Corporate Strategy. *Journal of Management Information Systems*, 25(2), 13-40. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222250202>
- Collins, H., & Evans, R. (2008). You cannot be serious ! Public understanding of technology with special reference to “Hawk-Eye”. *Public Understanding of Science*, 17(3), 283-308. <https://doi.org/10.1177/0963662508093370>
- Davis. (1986). *Davis : A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and Results*
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Decrop, A. (1999). Triangulation in qualitative tourism research. *Tourism Management*, 20(1), 157-161. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(98\)00102-2](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(98)00102-2)
- Deloitte. (2017). *Le consommateur à l'ère numérique—Impact de la numérisation sur le*

- comportement des clients dans le domaine du commerce de détail en Suisse.*  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ch/Documents/consumer-business/ch-fr-cb-digital-consumer-swiss-retail.pdf>
- Dichter Ernest. (1966). How Word-of-Mouth Advertising Works. *Journal of Advertising Research*, 9 (December), 147-166.
- Dionne, E., & Fleuret, C. (2016). L'analyse de données secondaires dans le cadre d'évaluation programme : Regard théorique et expérientiel. *Canadian Journal of Program Evaluation / La Revue canadienne d'évaluation de programme*, 31, 253-261.  
<https://doi.org/10.3138/cjpe.142.000>
- Doyle, P. (2020, juin 17). *Hawk-Eye apologises after « never seen before » error denies Blades against Villa.* The Guardian. <http://www.theguardian.com/football/2020/jun/17/hawk-eye-apologises-goalline-error-sheffield-united-aston-villa>
- Drust, B. (2010). Performance analysis research : Meeting the challenge. *Journal of Sports Sciences*, 28(9), 921-922. <https://doi.org/10.1080/02640411003740769>
- Fernandes, T., & Neves, S. (2014). The role of servicescape as a driver of customer value in experience-centric service organizations : The Dragon Football Stadium case. *Journal of Strategic Marketing*, 22. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2014.914058>
- Foroudi, P., Gupta, S., Sivarajah, U., & Broderick, A. (2018). Investigating the effects of smart technology on customer dynamics and customer experience. *Computers in Human Behavior*, 80, 271-282. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.11.014>
- Funk Daniel, Kostas Alexandris, & Heath McDonald. (2016). *Sport Consumer Behaviour : Marketing Strategies.* Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315691909>
- Graves, C. (2008). *The 4 E's of Marketing (Ogilvy PR) | Mass Media | Brand.* Scribd. <https://www.scribd.com/document/3438893/The-4-E-s-of-Marketing-Ogilvy-PR>
- Haire, M. (1950). Projective Techniques in Marketing Research. *Journal of Marketing*, 14(5), 649-656. <https://doi.org/10.1177/002224295001400501>
- Halson, S. L. (2014). Monitoring Training Load to Understand Fatigue in Athletes. *Sports Medicine*, 44(S2), 139-147. <https://doi.org/10.1007/s40279-014-0253-z>
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., Walsh, G., & Gremler, D. D. (2004). Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms : What motivates consumers to articulate themselves on the Internet? *Journal of Interactive Marketing*, 18(1), 38-52. <https://doi.org/10.1002/dir.10073>
- Hill, B., & Green, C. (2000). Repeat Attendance as a Function of Involvement, Loyalty, and the Sportscape Across Three Football Contexts. *Sport Management Review*, 3.

- [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(00\)70083-0](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(00)70083-0)
- Holbrook, M. B., & Hirschman, E. C. (1982). The Experiential Aspects of Consumption : Consumer Fantasies, Feelings, and Fun. *Journal of Consumer Research*, 9(2), 132-140. <https://doi.org/10.1086/208906>
- Hunt, K. A., Bristol, T., & Bashaw, R. E. (1999). A conceptual approach to classifying sports fans. *Journal of Services Marketing*, 13(6), 439-452. <https://doi.org/10.1108/08876049910298720>
- Hutchins, B. (2016). ‘We don’t need no stinking smartphones!’ Live stadium sports events, mediatization, and the non-use of mobile media. *Media, Culture & Society*, 38(3), 420-436. <https://doi.org/10.1177/0163443716635862>
- Immonen, M., & Sintonen, S. (2015). Evolution of technology perceptions over time. *Information Technology & People*, 28(3), 589-606. <https://doi.org/10.1108/ITP-12-2013-0219>
- International Football Association Board. (2018). *Laws of the Game : Video Assistant Referee (VAR) protocol*.
- Iso-Ahola. (1999). *Motivational foundations of leisure* (p. 35-51).
- Johnson Joseph. (2020). *Belgium : Number of internet users 2025*. Statista. <https://www.statista.com/statistics/566910/predicted-number-of-internet-users-in-belgium/>
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive Quality and Must-Be Quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 41, 39-48.
- Kolbinger, O., & Knopp, M. (2020). Video kills the sentiment—Exploring fans’ reception of the video assistant referee in the English premier league using Twitter data. *PLOS ONE*, 15(12), e0242728. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0242728>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson.
- Labrecque, L. I., vor dem Esche, J., Mathwick, C., Novak, T. P., & Hofacker, C. F. (2013). Consumer Power : Evolution in the Digital Age. *Journal of Interactive Marketing*, 27(4), 257-269. <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2013.09.002>
- Lange. (2020, février 1). *Influence of VAR on Premier League enjoyment 2020*. Statista. <https://www.statista.com/statistics/1094033/influence-of-var-on-the-enjoyment-of-english-premier-league-football-matches-by-gender/>
- Lee, A., & Baskerville, R. (2003). Generalizing Generalizability in Information Systems Research. *Information Systems Research*, 14, 221-243. <https://doi.org/10.1287/isre.14.3.221.16560>

- Lee, S., Lee, H., Seo, W., & Green, C. (2012). A New Approach to Stadium Experience : The Dynamics of the Sensoryscape, Social Interaction, and Sense of Home. *Journal of Sport Management, 26*, 490-505. <https://doi.org/10.1123/jsm.26.6.490>
- Lex, H., Pizzera, A., Kurtes, M., & Schack, T. (2015). Influence of players' vocalisations on soccer referees' decisions. *European Journal of Sport Science, 15*(5), 424-428. <https://doi.org/10.1080/17461391.2014.962620>
- McCaskill. (2019). *Inside Europe's most technologically advanced stadium*. IT PRO. <https://www.itpro.co.uk/digital-transformation/33556/inside-europes-most-technologically-advanced-stadium>
- O'Brolcháin, F., de Colle, S., & Gordijn, B. (2019). The Ethics of Smart Stadia : A Stakeholder Analysis of the Croke Park Project. *Science and Engineering Ethics, 25*(3), 737-769.
- Panchanathan, S., Chakraborty, S., McDaniel, T., Bunch, M., O'Connor, N., Little, S., McGuinness, K., & Marsden, M. (2016). Smart Stadium for Smarter Living : Enriching the Fan Experience. *2016 IEEE International Symposium on Multimedia (ISM)*, 152-157. <https://doi.org/10.1109/ISM.2016.0037>
- Pantano, E. (2014). Innovation drivers in retail industry. *International Journal of Information Management, 34*(3), 344-350. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2014.03.002>
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1986). The Elaboration Likelihood Model of Persuasion. In R. E. Petty & J. T. Cacioppo (Éds.), *Communication and Persuasion : Central and Peripheral Routes to Attitude Change* (p. 1-24). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-1-4612-4964-1\\_1](https://doi.org/10.1007/978-1-4612-4964-1_1)
- Pilz, D. G. A. (2005). *Fußballfankulturen und Gewalt– Wandlungen des Zuschauerverhaltens : Vom Kuttenfan und Hooligan zum postmodernen Ultra und Hooltra*. 28.
- Randers, M. B., Mujika, I., Hewitt, A., Santisteban, J., Bischoff, R., Solano, R., Zubillaga, A., Peltola, E., Krusturup, P., & Mohr, M. (2010). Application of four different football match analysis systems : A comparative study. *Journal of Sports Sciences, 28*(2), 171-182. <https://doi.org/10.1080/02640410903428525>
- Schmitt, B. (2011). *Experience Marketing : Concepts, Frameworks and Consumer Insights*. Now Publishers Inc.
- Spitz, J., Wagemans, J., Memmert, D., Williams, A. M., & Helsen, W. F. (2021). Video assistant referees (VAR) : The impact of technology on decision making in association football referees. *Journal of Sports Sciences, 39*(2), 147-153. <https://doi.org/10.1080/02640414.2020.1809163>
- Sport1.de. (2020). *Kritik am VAR : José Mourinho vergleicht Vdeoschiedsrichter mit*

- Playstation*. <https://tinyurl.com/2yuz6x2r>
- Stankevich, A., Akhunjonov, U., & Obrenovic, B. (2017). *Explaining the Consumer Decision-Making Process : Critical Literature Review*. 7-14.
- Tenzer. (2020). *Smartphones—Nutzer weltweit 2016-2023*. Statista. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/309656/umfrage/prognose-zur-anzahl-der-smartphone-nutzer-weltweit/>
- Turkle, S. (2012). *Alone Together*. <https://www.basicbooks.com/titles/sherry-turkle/alone-together/9780465093656/>
- Turnali, K. (2014). *SAP BrandVoice : The Fan Experience Matters: Design Elements*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/sap/2014/05/04/the-fan-experience-matters-design-elements/>
- Unkelbach, C., & Memmert, D. (2010). Crowd Noise as a Cue in Referee Decisions Contributes to the Home Advantage. *Journal of sport & exercise psychology*, 32, 483-498. <https://doi.org/10.1123/jsep.32.4.483>
- Tribune Sud du stade de Tottenham Hotspurs*. (2019). [Photographie]. [https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Fichier:Tottenham\\_Hotspur\\_Stadium\\_South\\_Stand.jpg](https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Fichier:Tottenham_Hotspur_Stadium_South_Stand.jpg)
- Vázquez-Casielles, R., Suárez-Álvarez, L., & Río-Lanza, A.-B. del. (2013). The Word of Mouth Dynamic : How Positive (and Negative) WOM Drives Purchase Probability: An Analysis of Interpersonal and Non-Interpersonal Factors. *Journal of Advertising Research*, 53(1), 43-60. <https://doi.org/10.2501/JAR-53-1-043-060>
- Venkatesh, V., & Davis, F. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46, 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Vogelsang, K., Steinhueser, M., & Hoppe, U. (2013). *A Qualitative Approach to Examine Technology Acceptance. 1*.
- Weill, M., & Souissi, M. (2010). L'Internet des objets : Concept ou réalité ? *Annales des Mines - Realites industrielles, Novembre 2010*(4), 90-96.
- Yang, C., & Cole, C. (2020). Smart Stadium as a Laboratory of Innovation : Technology, Sport, and Datafied Normalization of the Fans. *Communication & Sport*, 216747952094357. <https://doi.org/10.1177/2167479520943579>
- Zeppenfeld. (2020). *Zuschauerzahlen in den größten europäischen Fußballligen*. Statista. <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/12292/umfrage/zuschauerzahlen-in-den-groessten-europaeischen-fussballligen/>

## Annexes

### **Annexe 1 : Le guide d'entretien**

Bonjour, je m'appelle Niki Gremling et je suis étudiant en gestion à l'Université de Namur. Je réalise un travail sur le comportement des spectateurs sportifs dans le cadre de mon mémoire de fin d'études et j'aimerais vous poser quelques questions à ce sujet.

Je tiens à vous préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses. Il s'agit d'une simple discussion de plus ou moins 45 minutes.

Si cela ne vous dérange pas, je vais enregistrer notre conversation afin de pouvoir me concentrer sur ce que vous me dites. Est-ce que vous êtes d'accord ?

Enfin, je vous garantis l'anonymat et la confidentialité de vos réponses. Elles seront utilisées uniquement dans le cadre académique.

Merci d'avance pour votre participation.

#### **1. Phase d'échauffement**

- Pourriez-vous vous présenter brièvement ?
- A quoi passez-vous vos temps libres ?  
Relance : Est-ce que vous faites du sport ? Si oui, lequel et pourquoi ? Si non, pourquoi ?
- Aimez-vous les événements sportifs ? Quid du football ?

#### **2. Topo général : Perception du football**

- Vous souvenez-vous de votre première visite dans un stade de football ? Pouvez-vous me la raconter ? (Quel match ? Quand ? Où ? Seul ou avec d'autres personnes ?
- Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?
- Que représente pour vous la visite dans un stade de football ? Et pour d'autres gens ?
- Pourriez-vous me décrire une journée typique lorsque vous participez à un match de football ? De la réservation/achat du ticket jusqu'à la fin du séjour.
- Quelles sont vos attentes lorsque vous assistez à un match de foot ?
- Pourriez-vous me parler de votre dernier match de football auquel vous avez assisté ?

- Est-ce que vous avez observé des changements dans l'expérience par rapport à votre première visite ? Lesquels ?
- Qu'est-ce que vous aimez le plus dans le football ?
- Qu'est-ce que vous aimez le moins dans le football ?

### 3. Topo spécifique :

#### Nécessité de la technologie dans les stades de foot

- J'imagine que vous avez effectué plusieurs visites dans des stades de football. Laquelle était la meilleure expérience que vous avez vécue dans un stade de foot ? Pourquoi ?
- Est-ce que vous avez l'impression que les nouvelles technologies sont plus présentes dans les stades de football d'aujourd'hui que dans la vie de tous les jours ?
- Quelles sont les technologies que vous percevez comme étant en forte présence dans les stades de football ?
  - En quoi cette technologie change l'expérience du spectacle de football ?
- Quels mots vous viennent à l'esprit lorsque je vous dis : La technologie améliore le football !
 

*Si la personne ne connaît pas les mots Eye → expliquer ce que c'est en une phrase : « Hawk Eye et VAR sont des nouvelles technologies utilisées dans le football afin de rendre les prises de décisions des arbitres plus faciles et ainsi le jeu en tant que tel plus crédible aux spectateurs et à tout autre acteur »*

  - Connaissez-vous le VAR ? Que pensez-vous de cette technologie ?
  - Connaissez-vous le Hawk Eye ? Que pensez-vous de cette technologie ?
  - Que pensez-vous des statistiques des joueurs illustrées dans les stades ?

Que pensez-vous de la présence de telles technologies dans les stades ?

- Que vous évoquent les photos suivantes ? (technique projective)





- Quels mots vous viennent à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?  
*Si la personne ne connaît pas le terme « Smart Stadium » → expliquer ce que c'est en une phrase : « Ex : L'usage de l'application mobile du club de football pour s'informer des accessibilités dans les stades de football (toilettes, restaurants, shops, etc..). La digitalisation de l'événement sportif via l'usage des technologies intelligentes et des réseaux IOT permettant d'analyser les données des clients afin d'offrir une meilleure expérience aux spectateurs »*
- Quels sont les avantages et les inconvénients des Smart Stadium ?
- Décrivez-moi les personnes qui selon vous accordent beaucoup d'importance aux services secondaires tels que le guide d'accès aux toilettes, l'information sur des files d'attentes via l'application du club, etc. dans un stade de foot (toilettes, shops, restaurants, wlan,...)
- Pensez-vous que l'expérience vécue par les spectateurs change dans des smart stadium ? Si oui, de quelle manière ? Si non, pourquoi ?

**Ambiance et la manière dont l'expérience/le vécu du spectacle du football a évolué ces dernières années avec la technologie**

- Généralement que pensez-vous de l'ambiance dans les stades de football ?
  - Quelle valeur accordez-vous à l'ambiance en matière d'expérience vécue du spectacle sportif ?
- Y-a-t-il d'autres éléments que vous considérez comme nécessaires pour améliorer l'expérience dans les stades ?
- Est-ce que l'évolution technologique a amélioré l'expérience et l'ambiance dans les stades ? Si oui, pourquoi ? Sinon, pourquoi ?
- Plusieurs spectateurs prétendent que l'ambiance et le support ont fortement diminué dans les stades de football ces dernières années. Que pensez-vous de la raison suivante : « Je pense que le wifi est une raison. Beaucoup s'accrochent au smartphone au lieu de soutenir l'équipe » ?

**Questions plus précises sur l'interviewé (selon ce qui a été évoqué à l'échauffement) :**

**Thème : Savoir de quel type de fan il s'agit :**

- Combien de fois allez-vous au stade par an ? Chaque semaine ?
- Comment y allez-vous ? (à pied ? en bus avec d'autres spectateurs ? )
- Est-ce que vous avez un abonnement ?
- Faites-vous des activités avec d'autres supporters ? (Dîner de fan, déplacement, etc.) ?

Nom :

Sexe :

Age :

Profession :

Club :

Membre d'un fan club :

Titulaire d'un abonnement :

Nombre de matchs par saison :

Type de fans :

Interview réalisée le ..... à .....

**4. Clôture**

Résumer les idées qui sont ressorties lors de l'interview.

Avez-vous quelque chose à ajouter ?

Merci beaucoup de votre participation, je vous souhaite une très belle journée.

## Annexe 2 : Retranscriptions des entretiens

### **Entretien N°1 : Hoffmann Claude – Borussia Dortmund**

#### **Pourriez-vous vous présenter brièvement ?**

Oui, mon Nom est Claude Hoffmann. J'habite à Vianden, j'ai 39 ans et je travaille en tant que chauffeur de bus à Luxembourg ville.

#### **A quoi passez-vous vos temps libres ?**

Je joue beaucoup à la Playstation...j'aime passer du temps avec des amis... j'aime cuisiner.. oui c'est tout.. Bon maintenant le football, il n'y a pas de moyen.

#### **Assistez-vous aussi à des matchs de football ici au Luxembourg ?**

Oui, bon au moment il n'y pas de moyens... mais j'ai passé mon enfance à Hesperange et voilà je vais toujours regarder des matchs du Swift. De plus, j'assiste aux matchs de Vianden et comme nous avons fondé un fan club de Dortmund ici au nord du Luxembourg dont la majorité des personnes habitent à Redange je vais régulièrement aux matchs du Fc Preizerdaul-Redange.

#### **Vous souvenez-vous de votre première visite dans un stade de football ? Pouvez-vous me la raconter ? (Quel match ? Quand ? Où ? Seul ou avec d'autres personnes ?**

Oui, ce weekend, il y avait un ami chez moi qui m'a emmené la première fois au stade. C'était le match de Dortmund contre Schalke, donc un derby et... on n'avait pas de très bons tickets. C'était des places debout à la tribune de Nord mais cela c'était le début des stades .. fin le début de ma participation régulière.

#### **Pouvez-vous me parler des expériences vécues dans le stade, lors de votre première visite ?**

J'ai trouvé que... c'était directement un des grand matchs, dangereux avec une grande rivalité entre les clubs. Les fans doivent être séparés et de l'observer la première fois c'était déjà impressionnant. Les mesures de sécurité étaient donc très élevées mais tout a bien fonctionné. Pour un derby c'était très bien organisé.

#### **Et qu'est-ce que vous me pouvez dire de l'atmosphère à l'intérieure du stade ?**

L'atmosphère était chaude, c'était plus agressive que pour des matchs de moindre importance comme Gladbach ou Cologne.

#### **Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?**

C'était à ce moment contre Schalke que j'ai découvert l'intérêt d'assister. J'étais positivement surprise de sorte que je me suis dit voilà c'est ça ce que je veux voir plus souvent. C'est un peu dommage de pas l'avoir fait plus tôt dans ma vie. Malheureusement, je n'avais aucun contact avec des gens qui assistaient souvent à des matchs dans le stade. Et c'était mon collègue qui m'a tout montré ce jour-là...la méthode d'acheter des tickets, la ville, le stade,... Après j'ai commencé à participer à des voyages organisés du fan club du sud de Luxembourg. Petit à petit, j'ai appris à tout connaître.

#### **Que représente pour vous la visite dans un stade de football ?**

Globalement ?.. On est plus proche de l'équipe. On supporte l'équipe, on est présent sur les gradins et... aussi l'atmosphère. Les supporters de Dortmund le font très bien. Une heure avant le match, ils sont déjà présents dans le stade et ... ils font la fête, ils chantent et ceci une heure avant le match. Nous étions dans d'autres stades, comme par exemple à Hamburg où moi j'ai mis la pression d'entrer dans le stade et en fin de compte ils n'ont commencé à supporter que 30 minutes devant le match. Et voilà quoi à Dortmund c'est une heure avant le match. Ce qui compte est la musique, oui les drapeaux, l'écharpe, l'atmosphère...C'est la raison d'assister aux matchs. Et aussi maintenant avec covid-19, nous sommes tout chaud de retourner au stade. Toujours qu'on se rejoint et qu'on discute on s'entend sur le fait qu'il est temps de retourner au stade (rit).

**Qu'attendez-vous d'une visite de stade ?**

Premièrement que l'équipe gagne (rit) c'est le plus important et puis tout ce qui va avec. Nous avons déjà une certaine habitude. Nous connaissons les pubs, ce qui signifie que l'expérience commence dès que nous quittons la maison. Puis vous êtes dans le pub avec des personnes qu'on connaît et il y a déjà une bonne ambiance. Ensuite, vous allez manger ensemble, vous allez dans le métro et il y a à nouveau des gens qui vous réchauffent. Et puis on entre le stade et on commence à chanter... et puis le jeu lui-même... Cela dépend des adversaires. Si c'est Schalke, c'est un peu plus fort. Quand d'autres personnes sont là, comme par exemple Wolfsburg, c'est un peu plus calme.

**Donc l'atmosphère et le fait de passer du temps avec des amis sont les raisons principales des visites au stade ?**

Oui exactement, et on peut si rapidement établir des relations. Il suffit que l'équipe marque un but pour tomber dans les bras des voisins jusque-là totalement inconnu. On est fan d'une équipe, il y a plus des gens qui ont les mêmes intérêts voilà c'est magnifique (rit).

**Imaginez que vous devez convaincre quelqu'un d'assister à un match de football que lui diriez-vous ?**

(Rit)... Du trajet, des gens, de la nourriture, des boissons, de l'atmosphère...hmmm peut-être un peu de l'histoire, de l'état actuel de l'équipe qui ne joue pas bien pour l'instant (rit)... Des trucs comme ça.. et puis un peu de notre club. On a développé un site web, les gens du club sont drôles, il y a toujours une bonne ambiance et ceci encourage les gens. C'est bien évidemment construit sur base d'atmosphère. Puis ça dépend des caractéristiques des personnes. Moi personnellement, j'aime assister aux matchs mais je ne suis pas un Ultra ou une personne qui cherche la bagarre... Ce qui est en fait aussi une règle de notre club. Les confrontations ne sont pas acceptées et on se distance de toute bagarre. C'est une question d'atmosphère, de plaisir, de voir quelque chose de différent le week-end.

**Est-ce que vous participez activement au support de l'équipe ?**

Oui bien sûre, en tant que nouveau membre vous pouvez même bénéficier sur notre page web de liens avec des chants de supporters.

**Pourriez-vous me décrire une journée typique lorsque vous participez à un match de football ? De la réservation/achat du ticket jusqu'à la fin du séjour.**

Au début, nous sommes allés en bus mais entretemps on part avec la voiture. Mais en général on pourrait même dire qu'on suit notre rituel. Nous dormons toujours dans les mêmes hôtels, nous buvons des bières dans les mêmes bistrotts. Nous savons entretemps qu'on doit prendre au plus tard 3 heures avant le match le métro pour éviter de grandes foules de personnes. Arrivé près du stade on boit quelques bières dans le Strobels pour entrer le stade une heure avant le match. Et après le match commence et voilà la difficulté réside dans le fait de retourner dans la ville de Dortmund (rit).

**Pourriez-vous me parler de votre dernier match de football auquel vous avez assisté ? Est-ce que vous avez observé des changements dans l'expérience par rapport à votre première visite ? Lesquels ?**

Je me rappelle plus de mon dernier match à Dortmund mais je pourrais vous parler généralement des changements dans l'expérience par rapport à ma première visite. En fait, il est plus facile de s'orienter. Vous savez où trouver vos gens, vous connaissez les bons et les mauvais endroits. Vous êtes mieux organisé. Oui, quand vous y allez pour la première fois, vous ne savez pas où trouver quoi que ce soit en particulier... d'où se trouve les magasins, les restaurants,... Maintenant, c'est automatique. Ce qui est comme technologie disponible à Dortmund c'est un système de paiement qui vous obligent de télécharger de l'argent sur une carte. Lors de mes premières visites dans le stade de Dortmund, il fallait trouver un employé

auquel vous avez donné votre argent et qui a chargé votre carte de ce montant. Aujourd'hui la carte peut être rechargé de la maison. Donc, vous n'avez plus besoin d'emmener votre portefeuille au stade...Si vous perdez votre carte, tant pis pour l'argent.. mais au moins vos documents personnels ne sont pas perdus.

**Depuis votre première visite dans un stade foot, avez-vous effectué d'autres visites ? Si oui, dans quels stades ?**

Oui, j'ai participé à plusieurs matchs dans des stades différents. Quelques stades m'ont bien plu tandis que d'autres je n'aimais pas. Une expérience négative était par exemple à Berlin. Il y avait un grand problème avec les toilettes et avec la distribution des boissons. En raison de la vétusté du stade, la buvette a été déplacée à l'extérieur du stade. Le cadre du stade ne me plaisait pas tandis que les sièges étaient très confortables. À Hamburg par exemple, l'expérience était mieux. Il y avait même d'animation pour les enfants et il n'y avait pas trop de files d'attentes. Mais généralement, un problème omniprésent est la disposition des toilettes. À Dortmund par exemple, ils ne comprennent pas qu'une seule porte ne suffit pas et qu'il serait mieux d'avoir deux portes ce qui permettrait un passage plus fluide. Les gens pourraient entrer par la porte gauche et sortir par la porte droite.

**Laquelle était la meilleure expérience que vous avez vécu dans un stade de foot ? Pourquoi ?**

La meilleure expérience liée au match de football était la victoire contre Bayern en 2018. Par contre, la meilleure expérience dans un stade de football ...hmmmm... je voudrais dire à Hamburg. On a eu un peu de la chance parce que les ultras de Hamburg ont eu la permission de faire exploser des engins pyrotechniques de manière contrôlé ce qui était très spectaculaire. De plus ils ont fait beaucoup d'animations à l'intérieur du stade, surtout pour les enfants. À Dortmund par exemple je ne voudrais pas emmener des enfants (rit).

**Dans les stades de football d'aujourd'hui est-ce que vous avez l'impression que les nouvelles technologies sont plus présentes que dans la vie de tous les jours ?**

Oui, est c'est même évident. Par exemple maintenant avec la carte de paiement, c'est devenu mieux. Il ne faut plus se faire la tête dans le stade. De plus avec tous les écrans installés, c'est... lorsque c'est bien développé une bonne chose parce que souvent on rate des actions pendant le match et les rediffusions permettent donc de se faire une image claire de ce qu'il s'était produit sur le terrain. À Berlin, par exemple il n'y avait qu'un seul écran et si vous êtes assis dans un coin de la tribune, vous n'avez pas de vue sur l'écran. Les nombreux écrans à Dortmund permettent de se faire une image claire de ce qu'il s'est produit. Aussi en matière de sécurité et d'accès au stade la technologie peut jouer un rôle important.

**Remarquez-vous d'autre chose en relation avec les technologies dans les stades ?**

Ehmm.. une bonne signalisation du parking peut être important. Cela ne me concerne personnellement pas à Dortmund comme je vais directement à l'hôtel. Cependant pour des matchs à l'extérieur il est évident que le chemin le plus court à l'autoroute sera signalisé afin d'éviter de faire des tours inutiles dans la ville. La technologie peut également améliorer et accélérer les contrôles de sécurité. Il n'y a rien de plus désagréable que d'attendre inutilement à l'entrée du stade. Une bonne technologie peut aussi être avantageux pour accélérer la distribution de boissons dans les buvettes. À Gladbach par exemple, il y avait des personnes avec des sac à dos remplis de bière, on ne devait plus se déplacer pour avoir une bière. Pour moi ceci est une nouvelle technologie que l'on ne trouve pas souvent dans un stade.

**Est-ce que la technologie change l'expérience du spectacle de football ?**

Oui la technologie change l'expérience.

**Et de quelle manière ?**

Un meilleur déroulement, on est mieux informé... Comme déjà dis ehm plusieurs écrans sont mieux et comme à Hamburg avec les serveurs de bières, c'est quelque chose de nouveau ce

qui est très bon. On souhaite se concentrer au match et pour aller chercher de la bière on loupe 10 minutes. Et... maintenant on pas encore parlé du jeu en tant que tel par exemple avec le VAR.

**Et quand je vous dis que la technologie améliore le football ! Que pensez-vous ?**

Oui mais il faut le faire correctement. Moi personnellement j'aime regarder la NFL et là ce n'est absolument pas de problème. Il y a une faute, quelque chose arrive et ils stoppent le chrono, l'arbitre regarde la scène et s'il est sûr et une décision sera prise, il y a point ou pas. Après le jeu continue comme d'habitude. Là c'est clair mais ici, le problème que personne ne sait quand la VAR doit intervenir ou pas. Le résultat est que, pour des mêmes situations, la prise de décision diffère. Il s'ensuit que les décisions prises ne sont souvent pas claires. Par exemple, il y a quelques jours le BVB jouait contre Manchester. Il y avait une faute sur Bellingham par le gardien de but de City mais l'arbitre n'a pas sifflé alors que la faute était claire comme nous l'avons vu dans la rediffusion. À ce jour, je ne comprends pas pourquoi la VAR n'est pas intervenue. Dans la NFL par exemple, l'arbitre aurait sifflé et regarder la scène sur l'écran et puis la décision est prise. Ceci veut dire que la VAR est bien, par exemple la Goal Line Technology est bien .. on sait quand la balle est dans le but ou pas. Ceci est une bonne chose. Mais pour les autres choses par exemple lors d'une faute il faut encore améliorer le système afin d'obtenir plus de clarté.

**Et les deux technologies évoquées maintenant, ont-elles un impact sur l'expérience vécue dans le stade ?**

Oui, ehmm on l'attend. Moi j'étais une fois présent et le but... je ne sais plus quel match..s'est produit et on entend un signal dans le stade lorsque le VAR intervient et on attend toujours ce signal. J'ai remarqué que je me retenais.. comment dire, le but est marqué, tu commences à crier mais tu sais que l'action n'était pas si claire, peut-être il y eu une faute. On est plus déçu quand le VAR reprend le but. Ça détruit toute l'ambiance.

**Alors, l'euphorie de la joie n'est plus présente ?**

Vous pouvez toujours être heureux mais lorsque l'arbitre annule le but on est plus déçu qu'auparavant. De plus, il arrive que la VAR prenne trop de temps pour intervenir et après prendre une décision. Mais oui parfois on est sceptique et on retient sa joie. Souvent la VAR intervient en défaveur de l'équipe. C'est plus probable qu'un but de votre équipe est annulé que le contraire. Parfois c'est une bonne chose, par exemple pour des fautes que l'on ne peut pas voire .. quand un joueur crache au visage d'un autre joueur.

La technologie doit être utilisé mais il faudra encore des adaptations et des développements. Les règles quand les arbitres externes devront intervenir doivent être claire.

**Que pensez-vous des statistiques des joueurs illustrées dans les stades ?**

Moi personnellement je n'ai rien contre des statistiques dans les stades. J'ai même introduit un fichier avec des statistiques sur notre page web. Les statistiques sont aussi évidents pour les joueurs...c'est à travers de ces données que le prix du joueur sera calculé. Bien évidemment en tant que spectateur on commence à discuter quel joueur est mieux que l'autre.. pour des discussions c'est toujours bien.

**Que vous évoquent les photos suivantes ?**

Smartphone: Je ne l'aime pas. On peut toujours faire des photos lorsqu'on entre le stade mais une fois que le match a commencé le focus doit être au match. Pour filmer une chorégraphie c'est bien mais dès que le match a commencé, il faudra se concentrer sur le match. On ne voit rien... ce sont seulement des petits points sur un arrière-plan vert et on ne les regarde plus après (rit).

**Pensez-vous que plus en plus de personnes utilisent leur smartphone pendant les matchs ?**

Je pense oui... oui mais c'est ça le problème des photos. Le joueur doit être très proche des spectateurs pour qu'on obtient une bonne photo. Mais dans notre groupe ce n'est pas un problème bon cela s'explique peut-être par l'âge. Le plus jeune à 37 ans.

**Pensez-vous que les spectateurs sont distraits par l'utilisation des smartphones dans le stade ? (des médias sociaux, des résultats des autres équipes, peut-être des pari..)**

Oui absolument, bon maintenant pour les paris, la plupart des gens savent combien et sur qui ils ont parié. Sauf s'ils ont fait des paris compliqués tel qu'une équipe marque un but entre la dixième et la 40<sup>ème</sup> minute. Ces personnes vont peut-être vérifier leurs mises mais des pour des paris simple je ne pense pas. Chacun utilise son smartphone c'est clair, même pour publier sa présence dans le stade...mais de faire des photos du jeu ça je n'apprécie pas.

Écran dans les sièges : Cela j'apprécie beaucoup. Je trouve ça cool. Bon je pense que ce sont des places VIP mais peut-être à l'avenir, cela pourrait être la norme. Eh bien, je suis tout à fait pour cette technologie. Surtout par exemple, comme dis auparavant, à Berlin.. ils n'ont qu'un seul grand écran et ceci peut être une bonne idée pour améliorer le stade.

Market place : Oui, le problème est que ça doit aller vite. Il est préférable de ne proposer que 3 choses et d'avoir 10 guichets de paiement et que cela aille vite que d'avoir 20 choses et que la file d'attente soit incroyablement longue. Les trucs standards comme les frites et les saucisses, ça doit aller vite. Une buvette de telle taille me semble un peu trop grand. Peut-être plusieurs petites buvettes qui travaillent plus vite.

Caméras: J'apprécie le fait des nouveaux systèmes de sécurités. Si on a des régions avec beaucoup de gens susceptibles de chercher la confrontation avec d'autres personnes, il est évident de trouver celui, qui a commis le délit. Souvent ça suffit que 2 ou 3 personnes sont sortis du bloc pour que l'atmosphère se calme. Si on peut vérifier les personnes dans le bloc avec des caméras je trouve cela une bonne idée. Il n'est plus question de vie privée ici, mais ce qui est important est la sécurité des fans et des joueurs. Il est possible d'éviter des scènes comme celle qui s'est produite il y a 16 ans lorsqu'un spectateur a jeté un bengalo sur le gardien de but lors du match Ac Milan contre Inter Milan. Bien évidemment ceci ne s'adresse qu'à 20% des fans du stade.

**Quels mots vous viennent à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?**

Jusqu'ici je n'ai pas encore entendu ce terme.

**Il s'agit entre-autre de l'usage de l'application mobile du club de football pour s'informer des accessibilités dans les stades football (toilettes, restaurants, shops, etc..). En d'autres mots, de la digitalisation de l'événement sportif via l'usage des technologies intelligentes et des réseaux IOT permettant d'analyser les données des clients afin d'offrir une meilleure expérience aux spectateurs "**

Je trouve ça une bonne idée. Si je me trouve par exemple à un étage où la file d'attente des toilettes est trop longue et qu'une application m'informe de cette situation même avant que je me mette en route, pourquoi pas c'est une bonne idée.

**Le fait que le club collecte vos données personnelles ne vous dérange pas ?**

Moi je n'ai pas de problèmes. C'est tout une question de sécurité. Si cette technologie m'offre la possibilité de trouver ce que je cherche, je trouve que c'est une bonne idée. Mais si le club utilise mes données pour les vendre à de tierces personnes..ça j'apprécie pas. Ça ne m'intéresse pas si le club sait que j'ai consommé à telle ou telle visite pour autant que cette technologie m'aide à améliorer l'expérience dans le stade. Si je reçois des Spam dans ma boîte mail parce que j'ai donné mon accord de collecter mes données, je ne le trouve pas bien. Bon Dortmund est maintenant petit, il n'y a que 2 mètres. La ville est beaucoup plus petite qu'à Londres par exemple. À Londres je pense que le guidage au stade c'est une bonne chose mais cela dépend de la taille de la ville.

**De plus à Tottenham par exemple l'accès au stade se fait aussi par l'application du stade. Qu'est-ce que vous pensez ?**

Je pense que c'est bien. De cette manière on ne perd plus de ticket. Souvent on a des affaires dans les pochettes et il arrive des moments où on ne trouve plus le ticket.. Mais de manière générale on fait plus d'attention au portable qu'aux tickets.

**Quelle valeur accordez-vous aux services secondaires dans les stades de foot ? (la buvette, la signalisation, l'accès aux toilettes..) ?**

Une très grande valeur. Pour moi, c'est le plus important. Si vous y réussissez, vous avez compris les besoins des fans. Une seule entrée pour aller aux toilettes ne suffit pas par exemple... l'architecte qui s'est occupé de cette tâche s'est complètement trompé. L'importance réside dans la rapidité... On a toujours de discussions à Dortmund pour savoir qui va chercher de la bière parce qu'il sera parti 10 minutes. À Hamburg, les serveurs avec les sacs à dos sont très précieux comme ceci réduit le problème du temps perdu et, en plus, le club vend plus de bière. Mais oui, c'est pour moi le plus important. La nourriture, les boissons, les toilettes, l'accès au stade... À Berlin par exemple tout est vieux et je pense qu'ils ont des problèmes à moderniser l'offre.

**Généralement que pensez-vous de l'ambiance dans les stades de football ?**

Oui je suis très content dans le stade. L'expérience dans le stade est toujours unique. Mais il faut bien évidemment faire une différence. On était à Gladbach dans le bloc des fans adversaires et l'ambiance était trop agressive. Parfois il faut faire attention mais pour le reste l'ambiance était toujours bien et on s'est toujours bien amusé. C'est le plus important, c'est ça la raison d'y assister.

**Y-a-t-il d'autres éléments que vous considérez comme nécessaire pour augmenter l'expérience dans les stades ?**

Non, la seule chose comme toujours il n'y a pas assez de place. Il y a toujours trop de monde mais malheureusement on ne peut pas être seul dans le stade. Si on est fan et on assiste plus souvent à des matchs dans le stade on devient de plus en plus expérimenté. Par exemple, il y a un café « Strobels ». Au début j'étais toujours trop tard et l'accès m'a toujours été refusé alors que mes amis m'attendaient à l'intérieur. Maintenant j'arrive au café deux heures avant le match et il n'y a plus de problèmes. Au début c'est toujours comme ça car on n'a pas d'expérience.

**Est-ce que l'évolution technologique a amélioré l'expérience et l'ambiance dans les stades ? Si Oui, Pourquoi ? Si Non, Pourquoi ?**

Oui comme dis auparavant je suis tout à fait pur cette technologie.

**Pensez-vous que le Wifi dans le stade a une répercussion négative sur le support de l'équipe ?**

Oui et non, bien évidemment si on est plus sur les smartphones on ne capte plus toutes les actions mais ... oui on peut quand même être en contact avec les personnes sur les réseaux sociaux. Je ne vois pas de grand problème. J'aime faire ce que je veux et voilà j'aime plus quand le Wifi fonctionne bien. C'est surtout un moyen de communication dans le stade. Bien évidemment ça dépend aussi des personnes. Pour les personnes qui participent chaque semaine à des matchs le Gsm peut être vu de façon négative tandis que les personnes qui ne sont que 2 ou 3 fois par ans dans le stade aime prendre des photos. Mais bon les ultras sont toujours spéciaux.

**Combien de fois allez-vous en stades par an ? Chaque semaine ?**

4 fois par an

**Est-ce que vous avez un abonnement ?**

J'ai une carte membre mais pas d'abonnement

**Faites-vous des activités avec d'autres supporters ? (diner de fan, déplacement)**

Oui je suis membre d'un fan club

**Nom** : Hoffmann Claude

**Sexe** : masculin

**Age** : 39

**Profession** : chauffeur de bus

**Club** : Borussia Dortmund

**Membre d'un fan club** : oui

**Titulaire d'un abonnement** : non

**Nombre de matchs par saison** : 4

**Type de fans** :

**Résumé** :

Vous acceptez les nouvelles technologies utilisées dans les stades modernes, tel que le stade de Tottenham car ceci peut améliorer votre expérience dans le stade de football. En ce qui concerne les technologies en relation direct avec le jeu de foot vous souhaitez des améliorations en ce qui concerne la VAR par contre le Hawk-Eye et les données statistiques vous paraissent utiles.

**Avez-vous encore quelque chose à ajouter ?**

Non

**Je vous remercie de votre participation et je vous souhaite une très belle fin de journée.**

**Interview réalisée par vidéoconférence à Dellen, le 12/04/2021**

**Entretien N°2 – Paulus Jakkie – Borussia Dortmund**

**Pourriez-vous vous présenter brièvement ?**

Mon nom est Jakkie Paulus, j'ai 30 ans et je suis assistante sociale. Oui, je travaille et j'habite ensemble avec mon copain qui lui est aussi fan de Borussia Dortmund. C'est à cause de lui que je suis fan du club.

**Aimez-vous les événements sportifs ?**

Oui j'ai toujours joué au handball. J'ai regardé beaucoup de matchs de foot mais toujours de façon neutre. Mon sport préféré était toujours le handball.

**Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?**

En tant qu'étudiant j'ai toujours travaillé dans un café de sorte à ce que je connais Borussia Dortmund depuis un certain temps. Il y avait un club de fans qui y suivaient chaque semaine les matchs de Dortmund. Et à partir du moment où j'étais en relation avec mon copain j'ai commencé à assister aux matchs dans le stade.

**Que représente pour vous la visite dans un stade de football ? Et pour d'autres gens ?**

Je vous l'accorde, c'est spectaculaire ! Au début j'ai suivi chaque match à domicile. Mon copain est titulaire de deux abonnements de sorte qu'on essaie de suivre tous les matchs au fur et à mesure du possible, ce qui a très bien marché quand j'étais étudiant. C'est impressionnant, il y a beaucoup de personnes et une énorme ambiance, ce qu'on ne voit pas à la télé. Très rapidement on se sent intégré et on y participe automatiquement.

**Pensez-vous qu'il y a aussi des aspects négatifs lors d'un match de foot ?**

En principe, je ne vois que de choses positives. La seule chose est que, quand tu regardes le match à la télé tu as droit à des rediffusions. Si tu n'as pas vu le but dans le stade, c'est tempé. Il n'y a pas de moyens de regarder de rediffusions. Un autre désavantage peut être le trajet. On est dans la voiture pour environ 3,4 heures pour un trajet.

**Quelles sont vos attentes lorsque vous assistez à un match de foot ?**

J'ai hâte de passer une bonne journée avec des amis et j'espère que l'équipe gagne. Oui, on s'y rend tous avec la même passion, le même but et oui c'est une bonne ambiance (rit).

**Pourriez-vous me décrire une journée typique lorsque vous participez à un match de football ?**

Ça dépend si on part avec le club ou avec notre propre voiture. On se donne RDV le matin, on prend le bus ou la camionnette et on se rend à Dortmund. Là-bas on va boire 2,3 bières devant le stade avant d'entrer. On entre normalement une heure avant le match et on regarde l'échauffement des joueurs. Puis on regarde le match. Après le match on mange parfois quelque chose et on part à la maison. C'est presque toujours la même chose. Lorsque nous irons en voiture, il arrive parfois qu'on dort à Dortmund mais normalement on fait un aller-retour.

**Pourriez-vous me parler de votre dernier match auquel vous avez assisté ?**

Je me rappelle plus de la date... bien évidemment avant la pandémie donc ça fait déjà un certain temps. Normalement à Dortmund mais je me rappelle plus de l'adversaire, désolé.

**Mais non, ce n'est pas grave. Avez-vous observé des changements dans l'expérience par rapport à votre première visite ? Lesquels ?**

Oui, la première fois je me rappelle encore que mon copain refusait d'aller avec moi à la tribune du sud, car ce serait un peu trop pour moi. Donc nous étions assis presque dans la dernière rangée et je n'ai pas beaucoup remarqué du match comme j'étais impressionné de l'atmosphère. Je pense que je regardais plus aux personnes qu'au match. Maintenant, j'assiste pour regarder le match. Je ne regarde plus ce qui se passe autour de moi. Entretemps, je connais toutes les chansons de sorte que je chante automatiquement avec les autres supporters.

**Est-ce qu'il y a des changements que vous avez remarqué au niveau du stade ?**

Ehm je trouve que depuis toujours l'offre pour les fans à Dortmund était énorme. C'est-à-dire vous avez tellement d'options de nourriture et de boissons et de toutes autres choses que vous pouvez acheter. Tout au début, le fanshop était plus petit mais... bon moi je connais le stade depuis 2013 et c'est toujours le même. Et oui, je dois dire que j'étais déjà dans plusieurs stades mais l'offre à Dortmund est impressionnante.

**Laquelle était la meilleure expérience que vous avez vécu dans un stade de foot ? Pourquoi ?**

Je dois dire que la meilleure expérience était toujours lorsqu'on assistait à des matchs à l'étranger en combinaison avec quelques jours dans les villes en question, comme à Porto, Lisbonne où nous sommes restés quelques jours. Bon j'ai vu la finale de la ligue des champions contre Bayern. Je pense que le plus spectaculaire en termes d'ambiance était le quart de finale contre Malaga. Là j'étais sur la Sud et dans l'euphorie des gens quelqu'un m'avait cassé le nez.

**Vous étiez à Porto et à Dortmund. Avez-vous perçu de grandes différences dans les deux stades en question ?**

Je pense que j'étais le plus impressionné par le stade de Liverpool. Porto... c'était une bonne expérience. Si on assiste à des matchs à l'extérieur, dans le bloc des fans adverses, tout est plus cadré. C'est impossible d'y aller partout. Même après le match, il faut attendre à ce que les autres fans sont partis. Mais ce sont de très belle ville, c'est chouette d'être là.

**Est-ce que vous avez l'impression que les nouvelles technologies sont plus présentes dans les stades de football d'aujourd'hui que dans la vie de tous les jours ?**

C'est une question difficile.. je ne sais pas de quelles technologies vous parlez.

**Je viens directement à la prochaine question. Quelles technologies sont en forte présence dans les stades de football ?**

Premièrement les portables. Ils sont utilisés partout. Quelques personnes n'arrêtent pas de filmer pendant les matchs. Puis, tout ce qui est pub.. c'est extrême dans un stade. Vous savez le nom du sponsor principal après le match. Après, tout ce qui est alimentation est entouré de pub. Et puis la VAR qui est beaucoup discuté le dernier temps. Ça apporte de l'agitation dans le stade. Mais personnellement je trouve ça bien que les décisions soient revues. Mais bon globalement vous percevez que c'est un événement commercial.

**Est-ce que ces technologies changent l'expérience dans le stade ?**

Oui, je me rappelle encore mes premiers matchs pendant lesquels j'ai fait énormément de photos que j'ai envoyé aux amis, téléchargés sur Instagram et Facebook et quoi que sais-je. Maintenant je l'ai fait plus. Principalement vous ne captez rien du match et ceci n'est pas le but de la participation. Mais ceci change avec le temps quand on assiste plus souvent.

**Et si je vous dis maintenant que la technologie améliore le football. Que pensez-vous ?**

Je pense que c'est juste. Un arbitre ne peut pas tout voir et je trouve que le Hawk-Eye est importante comme ça évite de mauvaises décisions. Un seul arbitre responsable pour 22 personnes sur le terrain, c'est trop. Puis vous avez encore l'impact des spectateurs. Bon parfois, en tant que spectateur l'expérience change négativement mais je vois cette technologique très positivement.

**Avez-vous participé à un match dont la VAR a corrigé une décision de l'arbitre principale ?**

Oui. Et ce sont les moments où l'humeur s'aplatit. C'est impossible de savoir ce qui s'est passé et ça dure très longtemps. Si par exemple un but est d'abord refusé puis accordé, on ne ressent plus la même joie qu'auparavant.

**Que pensez-vous du Hawk-Eye ?**

Comme déjà dit auparavant, l'arbitre ne peut pas tout voir. Et je pense que cette technologie rend le jeu un peu plus juste. Je trouve ça bien que ces choses existent.

**Que pensez-vous des données statistiques des joueurs illustrés sur les grands écrans dans le stade ?**

Personnellement, je ne le trouve pas intéressant. Je le vois mais ça ne m'intéresse pas. Pour certaines personnes, c'est peut-être une bonne chose mais pour moi et pour ma vision du football, cela n'augmente pas mon expérience.

**Que vous évoquent les photos suivantes ?**

Écrans dans sièges : Définitivement exagéré ! Moi je ne veux pas d'écrans dans mon siège dans le stade. Je ne savais même pas que ça existe et c'est un peu drôle.

Smartphone : Je ne blâme personne car beaucoup de gens n'ont cette chance qu'une fois dans leur vie. Une visite est impressionnante et c'est totalement logique de faire des photos pour avoir des souvenirs. C'est spectaculaire. De plus, dans notre bloc il y a presque toujours les mêmes personnes et ceux-ci ne le font pas et même si c'était le cas, je ne voudrais pas blâmer cette personne.

**Plusieurs spectateurs prétendent que l'ambiance et le support a fortement diminué dans le stade ces dernières années. Pensez-vous que ceci est due au wifi et à l'usage des smartphones qui en résultent ?**

Oui depuis un certain temps on a accès au wifi dans le stade. Mais pour moi la raison de la diminution de l'ambiance est que dans le passé les personnes autour de vous, étaient toujours les mêmes. Ce que j'ai remarqué depuis un certain temps est qu'il y a beaucoup de personnes étrangères qui n'étaient pas là avant. Et ces personnes sont peut-être pour la première fois dans la tribune du Sud et ne connaissent pas l'ambiance ni les chansons et le résultat logique est une diminution de l'ambiance. Je ne voudrais pas dire que c'est la faute du portable mais plutôt des personnes étrangères.

The market place : À Dortmund les buvettes ne ressemblent pas à des restaurants chics (rit). Je ne sais pas quoi dire. Je pense que c'est dans l'espace VIP (rit). Moi je ne connais que les saucisses, des hamburgers ,etc. (rit). Mais je pense qu'une offre de produits différents est bien mais il ne faut pas exagérer. Je n'ai pas besoin de restaurants dans un stade, une buvette à l'ancienne me suffit largement.

### **Quels mots viennent-vous à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?**

*"Ex : L'usage de l'application mobile du club de football pour s'informer des accessibilités dans les stades football (toilettes, restaurants, shops, etc.). La digitalisation de l'événement sportif via l'usage des technologies intelligentes et des réseaux IOT permettant d'analyser les données des clients afin d'offrir une meilleure expérience aux spectateurs "*

Si cela réduit le problème des toilettes, pourquoi pas. Imaginez-vous que 80 000 personnes doivent aller aux toilettes en même temps et en tant que femmes le nombre des toilettes est très limité. De plus, je pense que les personnes sont de toute façon surveillées, ce qui est bien surtout pour détecter les petits délits. Mais moi personnellement cela ne me dérange pas que le club sache de ma présence dans le stade. Même si le stade est grand, il peut être très petit si 90 000 sont là. Je suis conscient du fait que les spectateurs sont filmés et ça ne me dérange pas. De plus, si vous participez la première à un match dans le stade de Dortmund, vous vous sentez perdu. Il y a beaucoup de gens, vous ne trouvez plus vos amis... Pour des matchs à l'extérieur on a eu le problème qu'on devait sortir par une seule porte. Dans ce cas vous restez là pendant des heures.. je pense qu'il y a beaucoup de personnes qui ne peuvent pas supporter le fait d'être entouré par une foule de personnes pendant des heures. Je pense qu'un système qui vous guide serait pratique pour ces gens. Moi personnellement, je me débrouille à cause de mon expérience.

### **Pensez-vous que les fans locaux acceptent ces nouvelles technologies ?**

Non je pense que les gens préfèrent garder leurs habitudes. Nous nous garons avec le bus toujours sur le même parking, sur la même place, on a l'habitude... À Dortmund une application qui vous guide n'est pas nécessaire à mon avis. Je ne sais pas quoi faire avec... De plus, si mon ticket est sur le portable ou dans ma poche ça ne change pas grande chose. Au niveau du paiement on a maintenant déjà une carte pour payer comparable au système contactless des cartes bancaires. Le fait de ne plus taper le code facilite les transactions et est plus rapide. Mais oui ça dépend un peu des choses quoi.

**Les sièges que je vous ai montré auparavant, the market place, c'est tout le concept. Le but des Smart Stadium est que les gens passent plus de temps dans le stade et qu'ils se sentent si bien à plus consommer.**

Oui je peux m'imaginer mais ceci ne fonctionne pas à Dortmund. Si le match est terminé, toutes les buvettes à l'intérieur du stade sont fermées de sorte que vous devez automatiquement sortir.

**Décrivez-moi les personnes qui selon vous donnent beaucoup d'importance aux services secondaires illustrés auparavant.**

Comme dis auparavant, des gens qui ont acheté des tickets une seule fois et qui n'assistent qu'une seule fois. Quand j'emmène des amis au stade pour la première fois, il faut faire attention à ce qu'ils ne se perdent pas. Il faut bien choisir l'entrée, trouvez le bloc, les places... on ne peut pas partout entrer dans le stade à Dortmund.

**Pensez-vous que l'expérience vécue par les spectateurs changent dans des smart stadium ?**

Bon je pense que chacun, qui est sur une place qu'il n'a pas encore fréquenté auparavant, est content s'il trouve assez simplement l'accès. Si moi je trouve après une heure devant le stade pas l'entrée ceci peut avoir un impact négatif sur mon expérience. Mais l'expérience actuelle à l'intérieur du stade devraient être maintenu car le but est de regarder le match et de

percevoir l'ambiance... Devant le stade, de telles technologies peuvent améliorer l'expérience à mon avis.

**Que pensez-vous généralement de l'ambiance dans les stades de foot ?**

C'est très différent, et je ne l'ai pas non plus imaginé comme ça. La meilleure est à Dortmund et à Liverpool en fonction de ce que j'ai vécu et remarqué jusqu'ici. Il y a des stades où l'acoustique est très négative, telle qu'à Munich. Là les personnes sont supporter, on n'entend presque rien. Ehmm oui, ça dépend du stade et de l'architecture du stade.

**Est-ce qu'il y a eu des changements en matière d'ambiance dans des stades ces dernières années ?**

Ça dépend un peu du niveau de fréquentation des fans. À Dortmund par exemple sur la tribune de Sud, il y a presque toujours les mêmes personnes, qui sont là pour supporter, qui connaissent les chansons. Et si des clubs n'ont pas cette culture de fans l'ambiance est fortement réduite. De plus le nombre des places dans le stade peut aussi avoir un impact sur l'ambiance. C'est différent si 80 000 personnes crient au lieu de 40 000.

**Est-ce qu'il y a eu un changement au niveau des fans ces dernières années ?**

Hmmm.. À Dortmund on a eu quelques mauvais temps avec beaucoup de pertes, beaucoup de frustration... Dans ces moments les gens ne sont pas toujours de bonne humeur ce qui a un impact sur l'ambiance. Cependant si Dortmund avait beaucoup de succès, il y avait une meilleure ambiance. En ce qui concerne les fans je pense qu'aujourd'hui il y a de plus en plus de fans touristes. Je me rappelle encore mes premières visites dans le stade. Là on remarquait directement les gens qui portaient des tricot de l'adversaire. Cependant aujourd'hui il y a beaucoup plus de ces personnes et beaucoup plus de personnes que vous ne connaissez pas. Je pense qu'il y a de plus en plus de touristes qui n'assistent qu'à un seul match. Ceci a un impact négatif sur l'ambiance.

**Est-ce que l'évolution technologique a amélioré l'expérience et l'ambiance dans le stade ?**

Diverses choses s'améliorent, car elles deviennent plus pratiques dans leur signification. Je pense aussi que l'acoustique joue un rôle important. Si vous n'entendez rien l'expérience n'est pas vraiment au top. Aussi au niveau du paiement, cela rend les choses plus faciles. Devant le match vous pouvez regarder des extraits sur les écrans, souvent ce que vous voulez voir quoi. Vous voyez les résultats d'autres matchs. J'étais dans le stade lorsqu'il y a eu une attaque sur le bus des joueurs. On ne pouvait pas sortir du stade et c'était déjà bien que vous soyez informé sur les écrans de la situation actuelle. Je pense que c'est pratique si vous avez accès aux informations de partout dans le stade.

**Combien de fois allez-vous en stades par an ?**

Presque chaque match à domicile.

**Comment allez-vous ?**

Par bus ou par voiture

**Êtes-vous titulaire d'un abonnement ?**

Oui, mon copain a deux cartes.

**Type fans : Supporters**

**Résumé :** Vous êtes pour la VAR, le Hawk-Eye. Parfois cela a un impact négatif sur votre expérience mais généralement c'est ok. Les données illustrées sur les écrans ne vous intéressent pas. Toute la technologie en relation avec les smart stadium ne serait pas acceptée par les fans de Dortmund, cependant si cela avait un impact positif sur les files d'attente ce serait bien mais les choses extraordinaires telles que des restaurants ça n'a rien à voir dans le stade.

**Avez-vous quelque chose à ajouter ? Non**

**Interview réalisé par vidéoconférence à Dellen, le 27/04/2021**

**Entretien N°: 3 – Kieffer Laurent – Borussia Dortmund****Pourriez-vous vous présenter brièvement ?**

Mon nom est Kieffer Laurent, j'ai 34 ans et j'aime faire du sport. Pendant mon temps libre je vais beaucoup courir et j'aime regarder des matchs de football, surtout dans le stade de Borussia Dortmund. De plus, j'aime bien la nature et je fais beaucoup de balades avec mon chien.

**Généralement, aimez-vous les événements sportifs ?**

J'aime principalement le football comme c'est en quelque sorte ma passion mais parfois je regarde aussi des compétitions de natation, mais la plupart du temps du football (rit).

**Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?**

Bah je suis fan de Dortmund depuis 1997, mais le fait d'assister à des matchs venait plus tard car auparavant on n'avait pas les possibilités d'y aller et avec le temps on a fait de nombreuses connaissances. Dans l'année 2014, ma copine m'a acheté la première fois des tickets pour un match dans le stade de Dortmund et depuis ce jour-là j'essaie d'assister au moins une fois par mois.

**Que représente pour vous la visite dans un stade de football ?**

C'est..Ça commence tôt le matin. Je pars souvent avec des amis et le trajet dure au moins 3 heures. Pendant ce temps on discute les attentes du match et de l'équipe adverse. Une fois arrivée au stade, on est à nouveau étonné par la foule de spectateurs. Et dès que le match commence, l'ambiance est une des meilleures en Europe et c'est quelque chose qu'on doit avoir expérimenté et senti dans le stade car c'est ... quelque chose qu'on ne remarque pas devant la télé.

**Quelles sont vos attentes lorsque vous assistez à un match de Dortmund ?**

Ce que vous attendez et espérez, c'est bien sûr que votre équipe gagne. Et on fait tout pour supporter l'équipe afin qu'elle gagne le match. De plus, passer un bon moment entre amis et idéalement beaucoup de buts et un match serré avec beaucoup d'émotions. Oui, qu'on oublie un peu le quotidien et qu'on y passe un moment agréable.

**Est-ce que vous faites plutôt des aller-retours ou est-ce que vous passez encore du temps dans la ville de Dortmund ?**

Ça dépend un peu de l'heure du match. Quand le match sera joué samedi après-midi à 16h00, normalement on fait un aller-retour. Mais s'il s'agit d'un match de la ligue des champions pendant la semaine à 21h00 et que le match n'est pas terminé avant 23h30 on dort sur place pour aussi boire un ou deux verres. Puis là-bas c'est toujours la même chose. En fonction de ce qui m'accompagne soit on va boire un ou deux bières devant le stade avant d'entrer, soit on fait un tour dans le fan shop. C'est devenu une routine.

**Pourriez-vous me parler de votre dernier match de football auquel vous avez assisté ?**

Oui bien sûr, c'était en février 2020 contre Frankfurt. Je sais qu'on est arrivé très tard au stade et qu'il y avait une grande file pour entrer de sorte qu'on est arrivé à nos places 5 minutes avant le début du match ce qui ne m'est jamais arrivé jusqu'au jour-là.

**Si vous comparez l'expérience dans le stade par rapport à l'expérience vécue pendant le premier match en 2014, avez-vous remarqué des changements ?**

Ehmm c'est un peu une routine. On connaît le stade par cœur. J'étais presque sur chaque tribune, dans chaque bloc.. La première fois qu'on arrive, on est fasciné par la taille du stade et regarde sur la tribune du Sud, c'est très impressionnant. Mais avec le temps, c'est toujours chouette mais on s'y habitue.

**Qu'est-ce que vous aimez le plus dans le football ? et le moins ?**

J'aime beaucoup les matchs serrés, quand tu te laisses emporter par l'ambiance. Je suis une personne plutôt tranquille et mes amis étaient étonnés de mon comportement dans le stade, je crie, je brûle, je chante..

Ce que je n'aime pas trop sont les bagarres... Heureusement je n'ai pas encore vécu cette expérience et j'espère que dans le futur ça reste la même chose.

**Si vous pensez à toutes vos visites. Laquelle était la meilleure expérience dans un stade de foot et pourquoi ?**

Une des meilleures expériences était le match contre Bayern. C'était un match serré jusqu'à la fin et on a gagné 3-2. C'était la meilleure ambiance que j'ai remarquée dans un stade dès ma première visite. De plus, tous les derbies contre Schalke sont des matchs spéciaux car l'atmosphère est tendue dès la première minute.

**Est-ce que vous avez l'impression que les nouvelles technologies sont plus présentes dans les stades de football d'aujourd'hui que dans la vie de tous les jours ?**

Je pense que le stade de Dortmund est très moderne même s'il date de quelques années. Par exemple, vous avez un très bon wifi même si ce n'est pas important pour moi. Il y a de grands moniteurs, une bonne qualité de musique... Je pense que le stade de Dortmund est comparable en matière d'acoustique à une salle de concert.

**Donc vous pensez que la technologie est bien représentée dans les stades de foot ?**

De plus en plus de technologies sont ajoutées dans les stades. Vous avez des caméras, des écrans, ehm, les hauts parleurs, le Wifi... Avec la VAR de plus en plus de caméras sont utilisées. Surtout avec l'introduction de la VAR la technologie a pris une place importante dans le stade. Si vous l'appréciez ou pas, c'est une autre chose mais oui c'est le football moderne.

**Est-ce que vous pensez que les technologies changent l'expérience dans le stade de foot ?**

Si on prend maintenant la VAR, oui clairement. Le résultat peut être en faveur de l'équipe suite à l'intervention de la VAR. Sans intervention l'équipe aurait par exemple perdu 2-0. Bon, je sais que la plupart des fans n'apprécie pas le football moderne et préfère le football traditionnel. Mais ces technologies ont une influence sur le résultat car pendant chaque match 2,3 décisions sont corrigées par la VAR, c'est-à-dire sans la technologie c'est impossible de voyez les choses de cette façon.

**Connaissez-vous le Hawk-Eye ?**

Oui

**Si vous prenez la VAR et le Hawk-Eye, pensez-vous que ces technologies ont un impact sur l'expérience dans le stade ?**

Je me rappelle d'une scène de la finale de la coupe d'Allemagne où Dortmund a marqué un but régulier mais qui n'a pas été donné par l'arbitre parce qu'il pensait que la balle n'aurait pas traversé la ligne. Avec le Hawk-Eye, l'arbitre aurait sûrement donné le but. Je pense que surtout pendant une finale, la technologie peut avoir un énorme impact sur le résultat.

**Avez-vous assisté à un match où une de ces technologies a été utilisé ?**

La Var oui, même plusieurs fois, mais le Hawk Eye je ne sais pas. C'est différent dans le stade, on est souvent très loin du terrain et on n'a pas de rediffusions. On ne voit pas les détails de la décision comme à la télévision.

**Ces décisions, impactent-elles votre humeur pendant un match ?**

Je pense que...oui.. même si le but compte rétrospectivement, vous n'êtes plus heureux.. L'émotion est freinée et ce n'est plus la même chose que si un but est donné sans vérification. C'est différent.

**Que pensez-vous des statistiques des joueurs illustrées dans les stades ?**

Moi personnellement, je ne regarde pas beaucoup les écrans dans le stade. Je regarde le match si cette technologie n'existait pas. À la maison c'est un détail intéressant mais je n'étais pas frustré si je ne le savais pas... Ce n'est pas quelque chose dont vous avez besoin.

**Que pensez-vous des images suivantes ?**

Écrans : (rit) alors on peut aussi rester à la maison. Si vous voulez suivre le match sur écran vous pouvez le faire à la maison sur l'ipad ou sur la télé. Moi, je trouverais ça terrible. De toute façon je préfère les places debout et oui on va dans le stade pour regarder le match en direct.

Smartphone : Les gens qui passent plus de temps à jouer sur leur portable sans regarder le match et sans supporter l'équipe devrait rester à la maison et laisser les places aux supporters de l'équipe et à ceux qui s'intéressent au football. Je pense que ceux qui y participent pour après télécharger la meilleure photo sur Instagram.. c'est triste. On peut faire des photos avant le match et après le match, je le fais aussi parfois mais normalement mon portable est dans la poche.

**Avez-vous l'impression que l'usage du smartphone dans les stades a augmenté ces dernières années ?**

Oui ! Devant le match, après le match et pendant la mi-temps il y en a beaucoup. Bon ok c'est encore compréhensible mais pendant le match il y en a aussi de plus en plus. Cela dépend des tribunes mais je pense qu'il y a une tendance à la hausse ce qui peut être due aux touristes qui assistent de plus en plus nombreux.

The market place : C'est un catering dans le VIP ? Cela ressemble à un centre commercial. Franchement ce qui m'intéresse dans le stade est une buvette avec une restauration rapide, des saucisses et voilà quoi. Des restaurants pareils peuvent faire partie du VIP, là on ne me trouve pas de toute façon. Mais dans un stade ordinaire c'est un peu exagéré car on paye pour ce service avec des augmentations du prix des tickets. Je pense que 80,90% des gens préfèrent manger une saucisse, des frites et boire une bière. Si vous voulez bien manger vous allez au resto avec votre copine.

**Quels mots viennent-vous à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?**

Je connais le terme Smart Home, donc j'imagine que tout devient de plus en plus contrôlables, quantifiable, c'est ça ?

**Oui effectivement, et qu'est-ce que vous pensez de tels stades ? Quelles sont les avantages et les inconvénients ?**

Pour certaine chose ce serait une bonne idée. Là je pense par exemple à la vidéosurveillance ce qui rend l'événement un peu plus sécurisé comme il y a toujours des personnes qui font des émeutes dans le stade. Ceci peut donc être une bonne idée pour contrôler ces personnes. Mais pour le reste je ne sais pas si c'est vraiment nécessaire. Pour les VIPS on pourrait augmenter l'utiliser pour offrir encore plus de choses extraordinaires, en augmentant encore une fois le prix des tickets mais le fan ordinaire ne s'y intéresse pas.

**Pensez-vous que l'expérience change dans des smart stadium ? De quelle manière ?**

Un désavantage serait qu'on attire une clientèle riche et que le fan ordinaire qui assiste aux matchs depuis des années n'y va plus parce que les tickets deviennent trop chers. Le football moderne détruit un peu la tradition, ce qu'on observe surtout pour les grands clubs qui voulaient créer une Super League pour des raisons financières.

**Que pensez-vous de la collecte de données pour offrir un meilleur service dans le stade ?**

**Exemple : application de Tottenham qui vous indique le temps d'attente des files d'accès aux toilettes.. Pouvez-vous imaginer de telles technologies dans les stades futur ?**

Oui je n'y ai pas pensé.. Ceci peut être une chose intéressant comme surtout à Dortmund on remarque que les toilettes sont beaucoup occupées et on a souvent des problèmes de revenir

à temps à sa place. Généralement, je déteste les files d'attentes donc je pense que je voudrais quand même utiliser ce système.

**Si vous avez une multitude de restaurants, un fan shop gigantesque, etc.. pensez-vous que vous passeriez plus de temps dans ces stades ?**

Si je veux assister à un match, ça ne m'intéresse pas qu'il y a des restaurants italiens, japonais, et.... la seule chose qui m'intéresse est le match. Des produits régionaux pourraient être vendus mais rien de plus.

**Quelles personnes sont susceptibles d'utiliser de telles technologies dans le stade ?**

Je pense que c'est intéressant pour des familles, qui assistent au match avec leurs enfants ou encore pour des personnes étrangères qui restent à Dortmund pendant un weekend entier. En gros, je pense que c'est plutôt pour des personnes étrangères qui perçoivent la visite comme une chose occasionnelle et pas pour les fans qui y participent régulièrement.

**Que pensez-vous généralement de l'ambiance dans les stades de football ?**

Dans la plupart des stades l'ambiance est assez bien. Dans tous les stades que j'ai visités il y avait une bonne ambiance. Ça dépend bien évidemment des personnes. Il y a toujours des ultras qui essaient de motiver les autres spectateurs à participer aux supports. Par contre, je pense que si tout devient de plus en plus moderne ceci pourrait avoir un impact négatif sur l'ambiance.

**Plusieurs spectateurs prétendent que l'ambiance et le support a fortement diminué dans le stade ces dernières années. Pensez-vous que ceci est due au wifi et à l'usage des smartphones qui en résultent ?**

Absolument, oui. Si les personnes utilisent leur portable, ils sont distraits et ne participent pas aux chants des supporters ce qui peut avoir un impact sur le match. Lorsque vous regardez le match, vous observez des moments où le support est nécessaire, au moins vous le croyez comme par exemple lors d'un pénalty et si vous êtes dérangés par votre portable vous ne captez pas ces moments cruciaux du match. Au moins, je pense que l'accès au wifi et l'usage excessif du portable n'augmentent pas l'ambiance dans le stade.

**Est-ce que vous avez remarqué une différence dans l'ambiance si vous comparez les premiers matchs en 2014 aux derniers matchs en 2020 ?**

À Dortmund, c'est difficile à dire comme le groupe des ultras est assez grand et qu'ils font tout pour avoir une bonne ambiance dans le stade. Sinon ça dépend des places. Il y a des blocs dans lesquels des spectateurs sont moins attentifs aux matchs et ne supportent pas vraiment l'équipe parce qu'ils sont distraits du portable. Mais je ne pense pas qu'il y a une différence en matière de l'ambiance si je compare 2014 avec aujourd'hui.

**Est-ce qu'il y a d'autres choses qui pourront augmenter l'expérience dans le stade ?**

Oui, supprimer le wifi pendant le match. Ça suffit largement avant le match, après le match et à la limite pendant la pause.

**Je reviens encore une fois à la VAR et au Hawk-Eye. Pensez-vous que ces technologies sont bien utilisées ou faudrait avoir des changements voir des améliorations / adaptations ?**

Je pense que le jeu doit rester fluide et si chaque 5 minutes l'arbitre se rend au moniteur pour vérifier des décisions, je le trouve un peu triste. Pour des situations très très critiques ou encore pour des finals, l'usage me semble raisonnable. Mais en gros, l'usage devrait être réduit au minimum afin que le match reste fluide et seulement pour des situations critiques l'usage me semble raisonnable.

**Combien de fois allez-vous dans le stade par an ?**

1 fois par mois, en moyenne 12x par ans

**Comment y allez-vous ?**

Normalement par voiture.

**Est-ce que vous avez un abonnement ?**

Non malheureusement pas, j'ai uniquement une carte membre

**Faites-vous des activités avec d'autres supporters ?**

Non

**Résumé :**

Vous appréciez les technologies censées à améliorer le jeu tel que la VAR et le Hawk-Eye même si en matière de la VAR quelques adaptations seraient nécessaires. L'affichage des données statistiques des joueurs n'est pas nécessaire. Concernant les stades modernes du futur, vous êtes contre l'usage des nouvelles technologies comme ceci augmente les prix, attirent une autre clientèle et diminuent l'ambiance dans le stade. Cependant, vous appréciez un système qui diminuerait les files d'attente.

**Avez-vous quelque chose à ajouter ?**

Non

**Je vous remercie de votre participation et une bonne journée**

**Interview réalisé par vidéoconférence à Dellen, le 23/04/2021.**

**Entretien N°4 – Schimanski Volker – Borussia Dortmund**

**Pouvez-vous vous présenter brièvement ?**

Bien sûr ! Volker Schimanski, né et grandi à Dortmund. Je suis né le 3.8.1966. Je travaille comme peintre. Je fais du papier peint, je peins des maisons, des histoires comme ça...

**Et que faites-vous pendant votre temps libre ?**

Comment est-ce que je passe mon temps libre ? Hmm.. je roule avec la moto, avec le vélo eh quand nous sommes en vacances je fais de la plongée, le ski, toutes ces histoires... Tout dépend de la saison. En été, plus de moto et de vélo, en hiver plus de ski, c'est ainsi que je passe mon temps libre. Et bien évidemment je vais au stade pour autant que c'est possible.

**Vous avez donc un enthousiasme pour les événements sportifs ?**

Oui, on peut dire ça.

**Souvenez-vous encore de votre première visite dans un stade de football ?**

Premier match dans un stade de football... Oui, ça... Quel âge avais-je ? 12 ans... C'était encore dans le Westfalenstadion, qui est maintenant le Signal Iduna Park.

**Quelles étaient vos attentes lorsque vous êtes entré dans le stade ?**

Attente, qu'est-ce que vous avez comme attentes ? En fait, je n'attendais que la victoire de Dortmund. Pour le reste j'étais trop excité d'être dans un stade si grand. Bien qu'il était petit par rapport à aujourd'hui. Le stade ne pouvait accueillir qu'un peu moins de 34 000 personnes et il était déjà complet à cette époque. Mais je me souviens plus de ce que je m'attendais.

**Comment avez-vous perçu ce que vous avez vécu au stade à ce moment ?**

Eh... c'est comme chaque fois que tu vas au stade, tu as la chair de poule quand tout commence. Quand le speaker du stade commence à appeler les joueurs, c'est une belle chose. C'était il y a trop longtemps, je vais avoir 55 ans cette année (rit).

**Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?**

Oh... oui comment ai-je découvert ça, je suis allé au club de football quand j'avais 6 ans, au club local ici au coin de la rue l'OSG Viktoria. J'ai commencé à jouer au football et puis j'ai grandi avec le football. Aujourd'hui, je suis toujours actif au sein du club. Je ne joue plus mais quand il y a des championnats en salle, des championnats de ville, j'y participe pour faire des saucisses, pour vendre des boissons et ainsi de suite. On est toujours pleinement intégré dans l'ensemble de l'histoire.

**Qu'est-ce que cela signifie pour eux de visiter un stade de football ?**

Ehhmm qu'est-ce que ça veut dire... question difficile... comment dire, c'est assez difficile. C'est vraiment cool d'aller au stade. Quand vous tenez les billets dans votre main... 14 jours avant d'obtenir les billets, je n'ai pas d'abonnements maintenant mais j'ai... un de mes compagnons dont le père travaille pour le BVB et il me donne toujours les billets. Je les reçois toujours 14 jours plus tôt et ça fait des picotements. Ensuite, il faut attendre et... j'y vais toujours avec des amis de sorte que j'ai toujours 4 à 8 billets. Le jour du match nous nous rencontrons toujours 4 heures à l'avance. C'est la journée entière qui compte, avec les pubs, les rencontres, etc... L'attente est très grande.

**Quels sont pour vous les avantages et les inconvénients d'aller au stade ?**

Il n'y a pas vraiment d'inconvénients. Il n'y a que des avantages. Le simple d'avoir des tickets et de pouvoir y assister c'est déjà un avantage. Vous rencontrez 82 000 personnes qui sont presque toujours de bonne humeur et qui font une atmosphère inimaginable... c'est comme ça.

**Pouvez-vous me parler de votre dernier match de foot au Signal Iduna Park ?**

Oh, on a perdu là, il ne vaut mieux pas... (rit). Nous avons perdu contre Düsseldorf et c'était stupide parce que l'écart entre nous et Bayern est devenu trop grand de sorte qu'on ne pouvait plus gagner le championnat.

**Si vous comparez la dernière visite à la première, qu'est-ce qui a changé ?**

L'acoustique s'est améliorée. À l'époque on était sur la tribune du Sud. Maintenant nous sommes assises sur la tribune latérale et on regarde sur le mur jaune. Le sentiment est différent. L'annonceur du stade a changé... avec Norbert Dickel la manière d'annoncer les joueurs et les buts a complètement changé. La musique a changé. Les haut-parleurs sont meilleurs. Quand les gens commencent à chanter, tout est bien mieux qu'avant. Ce n'était pas comme ça avant, tout est mieux maintenant. Surtout, il y a maintenant deux grands écrans, ce qui n'était pas le cas avant. À l'époque, il n'y avait que le tableau d'affichage. On y voit également la tribune sud, qui est bien meilleure qu'avant. Si vous êtes assis beaucoup plus haut maintenant, grâce à l'extension du stade, alors toute la tribune rebondit... le béton rebondit et donc... nous sommes assis relativement haut... C'est déjà à couper le souffle.

**Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans le football en général ?**

Le football est une passion, on a grandi avec le football. Il y a un vide comme en ce moment lorsque vous ne pouvez plus assister aux matchs. Nous sommes à 2 ou 3 pour regarder les matchs à la maison dans le respect des mesures sanitaires bien évidemment, c'est quelque chose de complètement différent. Dans le passé, vous étiez dans le stade et maintenant... oui c'est chiant...

**Avez-vous participé à des matchs dans d'autres stades de football ?**

Oui, en Allemagne, nous sommes allés à St Pauli, Hambourg, ehh puis j'étais à Glasgow..... J'ai assisté à quelques matchs à l'extérieur également. Quand j'étais plus jeune, entre 20 et 25 ans, nous avons assisté à des matchs à l'extérieur. Nous sommes allés en Angleterre quelques fois, mais jamais en Espagne. Il n'y a nulle part une atmosphère comme à Dortmund, c'est comme ça. A Schalke, il y a la même atmosphère mais le comportement de nous, les Borussia, est différent. A Schalke, tu dois te comporter différemment comme Borussia si tu ne veux pas avoir de problèmes.

**Parmi toutes ces visites, quelle était la meilleure expérience ?**

La meilleure expérience était lorsque Dortmund a joué un match de relégation à Düsseldorf. Nous avons dû jouer 3 matchs car il n'y avait pas de gagnants dans les deux premiers matchs et la prolongation n'existaient pas à l'époque. Le match devait avoir lieu sur un terrain neutre et nous sommes allés à Düsseldorf pour assister au match et nous avons réussi le maintien dans la Bundesliga. C'était l'une des meilleures choses que je n'ai jamais vécues. En tout cas la

plus émouvante pour moi personnellement. Surtout parce que nous y sommes allés avec beaucoup de gens et qu'il y avait un embouteillage sur l'autoroute et nous avons fait la fête sur l'autoroute et oui c'était vraiment sympa.

**Pensez-vous que les nouvelles technologies sont plus présentes dans les stades de football d'aujourd'hui que dans la vie de tous les jours ?**

Ehh, quelles sont les nouvelles technologies dans le stade ? Les deux nouveaux écrans sur lesquels vous pouvez regarder les rediffusions, ils n'existaient pas auparavant. La musique s'est améliorée hmmm mais sinon tout est resté pareil dans le stade. Les écrans extérieurs lorsque vous vous trouvez à la buvette devant le stade, sont tous vieux. À part ça... rien n'a changé sauf les cartes de paiement qui devront être chargées d'argent afin de pouvoir payer dans le stade. Dans le passé, vous payiez avec de l'argent. Aujourd'hui, vous payez avec ces cartes. Donc je pense qu'il n'y a pas beaucoup de nouveau dans le stade.

**Cela signifie qu'à Dortmund il n'y a pas d'autres technologies dans le stade ?**

Eh, lesquelles ? Je ne sais pas s'il y a d'autres technologies comme ceux évoqués auparavant. Peut-être encore dans la zone d'entrée, il y a les scanners des billets pour que vous puissiez entrer. Il n'y a plus de personnes qui regardent ton ticket et qui te laisse entrer... Oui, mais sinon il n'y a rien de nouveau dans le stade.

**Il n'y a même pas de Wifi dans le stade ?**

Non, il n'y a pas de wifi. Le stade de Dortmund est construit en béton, de sorte que même si vous êtes assis à l'intérieur, vous n'avez pas du tout d'accès à Internet. Il est très difficile d'envoyer des photos ou un message Whatsapp, c'est très bizarre mais ça ne fonctionne pas du tout. Il faut presque quitter le stade pour envoyer des messages. Peut-être vous n'avez pas réseau à cause des 80 000 personnes, je ne sais pas.

**Pourquoi pensez-vous que le club n'offre pas de Wifi ?**

On n'a pas besoin de Wifi... on peut communiquer par téléphone ou par messages pour autant que ce n'est pas Whatsapp ou Facebook (rit). Ce serait pas bien d'offrir de Wifi.. Si Dortmund offrait le Wifi, je pense que la plupart des gens l'utiliseraient. Mais cela n'existe pas, je ne l'ai pas encore vu, disons-le. Peut-être que ça existe dans la zone VIP, mais il n'y a rien de tel ici. Les nouvelles technologies sont donc très peu présentes dans le stade.

**L'expérience du stade de football change-t-elle à cause des nouvelles technologies dont on vient de me parler ?**

Non, pas du tout. Cela simplifie un peu l'accès au stade, et même ceci dépend des personnes, parce que si vous choisissez la mauvaise entrée, vous ne pouvez pas entrer ce qui est souvent le cas des personnes qui ne participent pas régulièrement. C'est stupide bien sûr, il faudrait une meilleure visualisation des accès au stade avec des panneaux d'affichage qui vous permettent de choisir la bonne entrée. Pour l'instant ces panneaux descriptifs ne sont pas assez clairs et ils datent depuis des années, je pense que les nouvelles technologies pourraient jouer un rôle important dans la solution de ce problème avec par exemple une application qui guide les spectateurs aux différents endroits. Ce serait génial.

**Que pensez-vous si je vous dis que la technologie améliore le football ?**

Je conteste cette hypothèse. Je dirais non, en aucun cas.

**Et quand vous pensez à la technologie qui est censée améliorer le jeu en tant que tel ?**

Oui oui oui... avec la VAR et la balle où la puce est dedans, qui détecte si la balle est complètement derrière la ligne, ça je trouve bien. Sauf pour la VAR, ça ne trouve pas si avantageux car l'arbitre vidéo n'intervient pas toujours. On l'a vu lors du dernier match de la Champions League où Bellingham avait marqué un but régulier qui a été repris par l'arbitre principal alors que la VAR ne s'est pas manifestée.

**Avez-vous eu des expériences négatives avec la VAR**

Oui oui oui bien sûr... l'arbitre vidéo n'avait pas le droit d'intervenir car l'arbitre avait sifflé. Si vous avez de telles choses, vous devez être autorisé à vérifier la situation même si l'arbitre siffle et dire que vous avez mal réagi, que c'était un but, et que vous avez juste mal sifflé, mais la nouvelle technologie n'est pas utilisée pour cela, seulement de manière très limitée. Soit on le fait sérieusement et pour toute situation critique soit on oublie toute la VAR.

**Étiez-vous déjà dans le stade lorsque la VAR ?**

Une seule fois.

**Pouvez-vous me parler de votre expérience ?**

Ça a duré trop longtemps. Je pense que ça a pris 6,7 minutes - c'est juste trop long. D'abord la VAR à Cologne a analysé la situation pour après informé l'arbitre du match de se rendre au moniteur dans le stade pour que celui-ci prend une décision. Tout cela prend trop de temps, l'interruption du jeu est trop importante. C'est particulièrement stupide dans le stade parce que vous êtes assis là et... à la télévision vous entendez des choses complètement différentes, le journaliste en parle et dans le stade vous n'entendez rien. Si vous avez également une vision limitée du terrain, c'est stupide, alors l'ensemble prend trop de temps.

**Est-ce que vous étiez émotionnellement impacté ?**

Bah oui, cela a quand même une influence. On est moins heureux. Vous en discutez après le match avec vos amis en leur expliquant votre joie au moment du but et puis la déception après vérification du but pendant 5 minutes. C'est stupide bien sûr, vous vous trouvez déjà dans les bras d'un autre et puis le coup de sifflet de l'arbitre et le signal de la VAR... C'est stupide, bien sûr, car maintenant après chaque but vous êtes plus discret parce que vous savez que peut être le but ne sera donné..

**Que pensez-vous de lu Hawk-Eye ?**

Je pense que c'est très bien. Cela n'interrompt pas le jeu. Si le ballon est derrière la ligne de but, le but compte. C'est déjà une très bonne chose.

**Que pensez-vous des statistiques des joueurs qui sont affichées sur les écrans pendant le match ?**

La plupart du temps, vous ne le remarquez pas du tout ou très peu. On ne les voit qu'en arrière-plan. Vous regardez parfois afin de savoir qui a marqué le but et ainsi de suite mais principalement ces écrans ne vous intéressent pas.. Vous suivez beaucoup plus ce qui se passe sur le terrain. Mais pourquoi pas.. ce n'est pas quelque chose qui me dérange donc je trouve ça, avec le Hawk-Eye, une bonne idée.

**Je vais vous montrer quelques photos. Pourriez-vous me dire spontanément ce qu'elles signifient pour vous ?**

The market place : cela a-t-il un rapport avec le football ? Je dirais que c'est un centre de foire.

**En fait, il s'agit d'une photo prise du nouveau stade de Tottenham à Londres.**

Oh, ouais, cool. Ça ne ressemblera pas à ça à Dortmund. Ça a l'air très futuriste.

**Est-ce une option d'avenir pour vous ?**

Je ne sais pas. En fait, je n'ai pas besoins d'une telle offre. Ça me suffit si j'ai ma bière et ma saucisse, la tradition quoi. Pendant la pause, il y a tellement de monde qu'on ne voit rien d'une telle « buvette » de toute façon. À la limite lorsqu'on entre le stade très tôt on pourrait profiter d'une telle offre mais moi je ne le fais certainement pas.

**Écrans dans les sièges**

Oui, je ne sais pas. Si parfois, comme à la télévision, la rediffusion du but est montrée ou que l'on vous montre la ligne de hors-jeu, ce qui n'est pas le cas dans le stade maintenant ce serait un truc cool. Mais je ne pense pas que cela fonctionnerait dans le stade de Dortmund, car il faudrait que ces écrans soient étanches, car les gens donnent des coups de pied dans les sièges

et jettent la bière partout. Je ne sais pas si ça marche comme ça. Il est également relativement étroit dans le stade de Dortmund. Lorsque vous êtes assis, vos genoux sont dans le dos de la personne en face de vous.

#### Smartphone

C'est un téléphone portable. C'est exactement que je fais mais seulement au début, pas pendant le jeu. Mais quand les joueurs entrent le stade, je les filme parfois. J'essaie d'envoyer les images mais cela ne fonctionne pas toujours. Beaucoup de gens font ça. Sur les 80 000, je suis sûr que 30 000 le font surtout pendant l'hymne de You will never walk alone.

Dans le passé, vous l'avez apprécié différemment. Lorsqu'ils entrent, vous utilisez votre téléphone. Oui, mais vous n'avez pas fait ça dans le passé.

#### **Est-ce que cela a un impact sur l'ambiance ?**

Je dirai que dans notre bloc les gens ne le font pas beaucoup ou je ne l'ai pas remarqué. Au début, oui, pendant la présentation des joueurs avec de la musique il y en a encore pas mal, mais pendant le match, on ne le voit pas ou très peu dans notre bloc.

Les gens qui y participent la première fois le font de temps en temps, mais chez nous, il y a presque toujours les mêmes personnes et ceux-ci n'utilisent pas excessivement leur Gsm. La seule chose, c'est quand Dortmund a marqué un but et que c'est marqué sur l'écran il y en a des personnes qui font des photos pour les publier sur les médias sociaux. Mais pendant le match, presque personne ne fait ça.

#### Caméras

Oui, ce n'est pas faux si vous voulez revoir le match à la maison. Regarder les actions sous tous les angles est déjà un avantage. Aujourd'hui, vous pouvez vivre cette expérience chez vous de manière tout à fait différente. Dans le passé, il y avait 3 caméras dans le stade et c'était tout. Aujourd'hui, ils filment sous tous les angles. C'est aussi bien pour les jours où on ne peut pas visiter le stade.

#### **Que pensez-vous du fait que vous êtes de plus en plus surveillé dans le stade ?**

C'est parfait pour autant que ça sert à la sécurité. Aujourd'hui, vous ne faites plus rien d'interdit. À l'époque, c'était différent... on a parfois enflammé des fumigènes. La conséquence était une interdiction au stade pour 2 ans. Aujourd'hui on est devenu plus calme et on assiste aux matchs plutôt pour passer des bons moments.

#### **Connaissez-vous le terme Smart Stadium ?**

C'est la première fois que j'entends ça.

#### **Il s'agit d'un terme utilisé dans le contexte des villes intelligentes du futur, qui consiste à améliorer l'expérience dans les stades de football via l'analyse de données collecté par des capteurs et des caméras hypermodernes. Qu'en pensez-vous ?**

Je pense que c'est stupide. Pour moi c'est trop... On va au stade pour voir un match de football, pour sentir l'ambiance, pour être là avec des amis et pour échanger des idées. Je pense que personnes devrait analyser mes transactions et mouvement dans le stade. Ça n'a rien à faire là.

#### **Je vais vous donner un exemple du stade de Tottenham. Ils ont développé une application qui vous accompagne de chez vous jusqu'au stade et vous indique exactement quel chemin prendre pour arriver le moins stressé possible.**

Ça au contraire, j'aime bien. C'est ce qui manque à Dortmund comme déjà dit au début. Si cette application me guide pour que je prenne directement la bonne entrée, alors une telle application a du sens, bien sûr. Il arrive aussi que vous soyez étranger dans une ville et que vous ne sachiez pas quel tram vous devez prendre, il est alors tout à fait logique d'avoir une telle application.

**Vous obtenez également des informations sur les files d'attente actuelles aux toilettes et des buvettes.**

C'est bien sûr (rit) chouette, je dirais. Vous pouvez alors voir à quel point de vente ça va vite, quelles toilettes sont pleines. Si 80 000 personnes doivent aller aux toilettes en même temps, il y aura rapidement un embouteillage et cela pourrait résoudre le problème.

**Pensez-vous que les supporters du Borussia Dortmund accepteraient de telles technologies dans le stade ?**

Hmm les ultras certainement pas mais la grande partie des fans ordinaires l'accepterait, je pense. Bien entendu, il devrait être possible de désactiver la collecte des données. Si je sais que je vais au stade et que je peux l'activer ça ne m'intéresse pas que je sois contrôlé dans le stade ou pas. Les billets sont personnalisés de toute façon et le Borussia sait de toute façon si on est dans le stade ou pas. Il y a mon nom dessus, si je le scanne, ils sauront que Volker Schimanski est de nouveau dans le stade. Bien évidemment, ils ne savent pas où je me promène mais bon s'ils sont contents s'ils savent où j'achète mes boissons... Cela ne me dérange pas.

**Pensez-vous que l'expérience des spectateurs changent dans des stades modernes ? Si oui, de quelle manière ?**

Je pense que ça pourrait changer. Par exemple, les gens n'iraient plus aux toilettes pendant le match, car on peut alors voir à l'heure actuelle combien de personnes se trouvent aux toilettes et choisir ceux qui sont le moins remplis pendant la pause. Vous pourriez mieux vous organiser. D'abord prendre une bière et ensuite aller aux toilettes ou vice versa. Je pense que c'est logique.

**Vous n'êtes pas étonné par ce progrès technologique ?**

Je suis étonné du progrès technologique de Tottenham. J'aurais pensé que ce serait dans les nouveaux stades construits ailleurs pour la Coupe du monde. Dans ces stades rien me paraît inimaginables mais à Tottenham, je n'aurais pas pensé ça maintenant.

**Que pensez-vous de l'ambiance dans les stades de football en général ?**

Je suis un grand fan de ça. Il n'y a rien de mieux. On a toujours la chair de poule quand on est dans le stade et quand on y entre. Vous ne pouvez donc pas comparer l'atmosphère avec celle qui règne ailleurs, ça ne marche pas du tout. Bien sûr, la Coupe du monde 2006 en Allemagne était formidable, car tout le pays applaudissait et regardait les matchs sur des écrans géants. Pourtant, rien ne vaut d'être dans le stade et de vivre l'expérience en direct.

**L'atmosphère a déjà une grande importance pour eux ?**

Oui Oui

**Y a-t-il d'autres éléments que vous envisageriez pour améliorer l'expérience du stade ?**

Pas vraiment, je pense que l'atmosphère est formidable. C'est certainement le cas pour nous à Dortmund. Le Signal Iduna Park est un stade de football pur. Il n'y a pas de piste de course autour, vous êtes beaucoup plus proche des joueurs, ce qui est très différent des autres stades.

**Êtes-vous déjà allé dans un stade où il y a une piste ?**

Non, personnellement pas encore, mais je sais que Berlin et Stuttgart ont une piste de course dans le stade. Il y en a bien sûr plusieurs autres en Allemagne.

**La technologie a-t-elle amélioré l'atmosphère et l'expérience du stade ?**

Non, je ne pense pas. Si vous prenez la technologie avec les nouveaux systèmes de sonorisation, alors bien sûr parce que vous entendez mieux le speaker du stade, vous voyez tout mieux sur les écrans. Avant, nous n'en avons qu'un, maintenant nous en avons deux. Maintenant, on voit beaucoup mieux, mais Dortmund n'a pas tant de nouvelles installations.

**Les Ultras de Dortmund ont pris le wifi et le smartphone comme la raison pour laquelle le support sur la tribune sud s'est détérioré. Qu'est-ce vous en pensez ?**

Si c'est le cas, c'est bien sûr stupide. Alors ces gens n'ont rien à faire sur la tribune du sud. La tribune du sud devrait célébrer, encourager les joueurs. Non, ils n'ont rien à faire là. Mais je ne savais pas qu'on avait du wifi dans le stade, c'est nouveau pour moi. Cela a dû nous échapper car ça ne nous intéresse pas, car nous allons au stade pour regarder le football.

**Combien de fois par an allez-vous au stade ?**

6,7 fois

**Comment allez-vous ?**

Nous allons en ville dans les pubs et ensuite nous prenons le tram vers le stade. Puis nous marchons les 2 derniers kilomètres. Je n'y vais jamais seul non plus, nous sommes au moins 4. Nous allons aussi toujours dans les mêmes pubs et avant le stade nous allons à l'écurie pour boire de la bière, c'est toujours les mêmes rituels. Vous rencontrez aussi toujours les mêmes personnes.

**Résumé :**

**Vous êtes pour l'utilisation de la technologie afin d'améliorer le jeu de football, mais il faut établir une ligne claire à ce niveau. Oui. Et à part cela, l'évolution des nouvelles technologies dans les stades ne vous dérange pas vraiment, car vous les utiliserez si elles étaient là. Oui**  
**Avez-vous quelque chose à ajouter ?** Non, pas vraiment. Si je pense à quelque chose, je vais vous laisser un message.

**Merci d'avoir participé à l'enquête.**

**Interview réalisé par vidéoachat à Dellen, le 14/04/2021**

**Entretien N°5 : Cardoso Ricardo – Fc Porto**

**Pourriez-vous vous présenter brièvement ?**

Je m'appelle Ricardo Cardoso, j'habite à Porto et j'ai 25 ans. Je travaille dans une immobilière et j'ai fait mes études en management à l'université de Porto.

**Aimez-vous les événements sportifs ?**

Oui, j'aime beaucoup le football.

**Vous souvenez-vous de votre première visite dans un stade de football ?**

Oui. Je me rappelle plus la date exacte car j'étais très jeune. Je sais encore que c'était dans l'ancien stade de Porto, le stade des Antes. Je suis né en 1995 et le stade des dragons a ouvert ses portes en 2004. Je pense que la première fois devrait être en 1999. J'étais dans le stade avec mon père.

**Pouvez-vous me parler un peu de cette première visite, même si vous étiez très jeune ?**

Oui. Comme j'étais très jeune l'expérience a été très différente comparé aux visites d'aujourd'hui. Je me rappelle de toutes les choses autour du jeu comme les supporters, les drapeaux, l'ambiance quand Porto a marqué un but... Je me rappelle plus des scènes du match.

**Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?**

Pour moi, ce n'était pas une découverte. J'ai grandi avec le football, toute ma famille est passionnée par le football. Quand j'ai commencé à analyser le football d'un point de vue plus critique, c'était déjà trop tard. Je ne pouvais plus m'éloigner du sport comme je suis devenu trop passionné.

**Que représente pour vous la visite dans un stade de football ?**

Hmm, peu importe le stade j'ai toujours la chair de poule surtout pour les matchs à l'extérieur lorsque nous sommes en minorité. L'atmosphère est très agressive comme nous devons faire ce que les autres ne veulent pas qu'on fasse, insulter les joueurs, l'arbitre, provoquer les fans...

**Pourriez-vous me décrire une journée typique lorsque vous participez à un match de foot ?**

Oui, bon la dernière fois que j'étais dans un stade était il y a un an à cause de la pandémie mais normalement pour un match de samedi par exemple, je fais quelque chose le matin avec ma famille et puis l'après-midi on fait quelque chose avec des amis. Je vais toujours avec mon père et avec mon frère et on se donne rendez-vous avec des amis, s'il fait beau on part un peu plus tôt et on se balade autour du stade. C'est quand même devenu une routine.

Lorsque c'est un match en semaine pour la ligue des champions par exemple, c'est un peu différent. Je travaille et je n'ai pas le temps de me préparer mentalement au match. Soit je pars directement du boulot, soit je retourne à la maison vite fait me changer mais c'est tout. Mais bon en gros c'est un peu la même chose pour tous les matchs.

**Est-ce que vous avez observé des changements dans l'expérience par rapport à votre première visite ?**

Le dernier match auquel j'ai assisté était en février 2020. Ce n'était pas un grand match. Si je le compare aux matchs il y a 10 ans je trouve que le contact et la relation entre les joueurs et les fans a fortement diminué. Les joueurs d'aujourd'hui restent quelques années et partent à l'étranger pour signer dans une des meilleures équipes en Europe. Il est très difficile de créer des liens. C'est pour moi le plus grand changement. Le taux de participation est plus ou moins le même, bon je n'ai pas de données spécifiques mais voilà ce que j'ai observé. Mais oui, en 2010 par exemple on avait des joueurs qui jouaient pendant 5,6 saisons à Porto. Des portugais qui sont nés et grandis à Porto ou des joueurs que personnes a connu. Maintenant c'est différent, c'est comparable à une salle d'exposition. Les joueurs ne veulent plus faire de carrière à Porto mais juste profiter de l'image du club afin de signer dans un autre club. Les joueurs ne s'identifient plus avec le club, ils ne sont plus fiers de porter le tricot de Porto.

**Laquelle était la meilleure expérience que vous avez vécu dans un stade de foot ?**

C'est difficile car j'avais beaucoup. J'étais avec un ami à Dortmund. C'était une expérience inoubliable pour moi, l'avant match, l'ambiance dans le stade, mais malheureusement ce n'était pas un match serré. La meilleure expérience vécue était contre Benfica il y a 4 ans je crois. Il restait deux matchs à jouer et Porto était deuxième au classement derrière Benfica et Benfica avait 2 points d'avance sur Porto. Benfica menait 1-0 dans la mi-temps et Porto avait égalisé immédiatement après la pause. Le match était très serré sans beaucoup d'opportunités pour les deux équipes. À la 80<sup>ème</sup> minute l'entraîneur de Porto a laissé Kelvin entrer en jeu et à la 92<sup>ème</sup> minute il a marqué le but décisif. L'ambiance était au top... Je n'ai jamais vu une atmosphère si intense. Il n'y avait personne qui croyait encore à la victoire et surtout personne pensait que Kelvin voudrait marquer...il était très jeune et talentueux mais rien de plus. Maintenant tout le monde connaît son nom.

**Est-ce que vous avez l'impression que les nouvelles technologies sont plus présentes dans les stades de football d'aujourd'hui que dans la vie de tous les jours ?**

Pour quelques personnes sûrement. Vous avez la VAR, le Hawk-Eye et ce n'est que pour aider l'arbitre. Les entraîneurs ont des ipads, des laptops, ils sont en contact avec des analystes du jeu qui sont assis sur les gradins. Si vous comparez la technologie dans les stades à une personne ordinaire qui a un laptop, un smartphone ou une voiture avec un gps, je dirais oui ! Et là je parle uniquement des technologies dans le stade, vous avez encore les analyses des données d'entraînement, des experts, etc.. Les clubs investissent beaucoup dans la nouvelle technologie.

**Pensez-vous que cette technologie améliore le football ?**

Ehm ça change le foot, mais je ne sais pas si cela améliore le foot. Je pense...si nous comparons le football d'aujourd'hui au football il y a 20 ans, c'est très différent. À cette époque l'importance était encore de jouer au football, de s'entraîner avec la balle, un peu

d'entraînement physique. Maintenant, c'est différent. Beaucoup d'effort est investigué dans l'analyse des données, de la nutrition, etc.. Ils essaient d'être le meilleur dans tout ce qui a un impact sur le jeu de foot. Il y a quelques semaines Pablo Aimar, un fameux joueur en Portugal a dit dans un interview qu'il est difficile d'avoir un numéro dix classique. Quand vous voulez avoir un bon numéro dix vous devez lui offrir la liberté sur le terrain. Tous ces programmes qui prédisent les déplacements des joueurs, enferme les joueurs dans leur développement.

**Vous l'avez mentionné auparavant. Que pensez-vous de la VAR ?**

Je sais que les opinions diffèrent, mais moi personnellement je pense que dans certains cas c'est un outil qui peut aider. Vous savez c'est un outil et non pas un arbitre. La décision finale prend toujours l'arbitre. Il dispose simplement d'un outil qui lui aide à prendre sa décision. Les entraîneurs utilisent aussi des technologies qui leur aident à prendre des décisions, pourquoi pas l'arbitre. Pour moi, c'est bien.

**Pensez-vous que cette technologie a un impact sur l'expérience des spectateurs ?**

Oui. Chaque fois quand le jeu est arrêté, vous sentez quelque chose que vous n'avez pas connu auparavant. C'est comparable au time out dans le basket, vous attendez la décision pendant des minutes. Par exemple si l'équipe marque un but sur contre-attaque et que l'assistant n'a pas levé le drapeau vous pensez directement à la VAR et vous attendez à ce que le but sera définitivement confirmé. Donc bien évidemment ça change l'expérience mais avec le temps les arbitres vont s'y habituer de sorte à ce que les décisions peuvent être prises plus vite. Et de plus, ça évite les mauvaises décisions donc vous avez les côtés comme nous disons en Portugal.

**Que pensez-vous du Hawk-Eye ?**

Après ce qu'il est arrivé dans le match de Portugal il y a quelques semaines, je pense que cette technologie devrait être utilisée dans chaque match. Bon bien évidemment ce n'était pas le meilleur exemple mais imaginez-vous qu'une fausse décision sera prise dans une finale de la coupe de monde par exemple. Généralement cet outil est utile même si l'importance diffère en fonction de l'importance du jeu.

**Que pensez-vous des données statistiques illustrées dans les stades ?**

Je pense que c'est bien. Moi personnellement j'aime les statistiques. J'ai passé beaucoup de temps de ma vie à analyser des statistiques et je le trouve bien à ce que le football se tourne dans la même direction. J'aime bien avoir un récapitulatif des données du match. De toute façon ils montrent ces données souvent dans la mi-temps et après le match. Pendant le jeu, je ne regarde pas les statistiques mais après le match je n'aime pas avoir ces statistiques.

**Que vous évoquent les photos suivantes ?**

Smartphone : Chaque fois que l'équipe marque un but, il y a quelqu'un qui sort son portable pour filmer. Moi je ne le fais pas. Je sais que les caméras dans le stade sont mieux que ceux de mon portable et je préfère de revoir le match après en rediffusions. C'est le monde dans lequel on vit. Aujourd'hui si quelqu'un oublie son portefeuille à la maison peut-être il retourne pour le chercher mais lorsqu'on oublie le portable les gens vont sûrement retourner le chercher. Aujourd'hui les technologies ont une très grande influence. Je ne sais pas si c'est bien ou pas, nous allons le découvrir probablement dans quelques années.

The market place :

C'est dans un stade ? (rit) Ça ressemble à la cantine scolaire ou au restaurant chez moi au boulot. Ehhh... c'est un concept très différent par rapport à ce que je connais. À Porto c'est un investissement pas rentable car les personnes préfèrent rester devant le stade, dans le soleil, boire des bières et parler avec des amis et des fans. Dans d'autres stades ce pourrait être une bonne chose mais la réalité à Porto est différente.

Écrans dans les sièges :

C'est un avion (rit). Non mais cela n'a rien à voir avec un match de foot. Vous pouvez regarder le match à la maison.

**Quels mots viennent-vous à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?**

C'est difficile pour moi de parler d'un tel stade comme je n'ai pas d'expériences auxquelles je pouvais me référer. Ehmm probablement il n'y a pas beaucoup de stades qui entrent dans cette catégorie mais personnellement je ne l'aime pas. Je pense que l'événement est bien tel qu'il est et je ne pense pas qu'il faut y avoir plus de technologies vu qu'on est déjà accroché aux technologies. Essayer d'améliorer l'expérience en augmentant l'usage des technologies dans le stade est gaspillage d'argent et ça détournerait l'objectif du football qui est de regarder les matchs.

**Et que pensez-vous si par exemple vous disposez d'une application qui vous guide dans le stade afin que les temps d'attentes seraient réduits au minimum et ceci par la collecte de données personnelles ?**

Je pense que ce serait une bonne chose mais cela ne correspond plus au jeu, à l'événement. Je voudrais l'utiliser mais ça n'a rien avoir avec le football.

**Le but est d'attirer plus de personnes devant et après les matchs et ainsi augmenter l'offre dans le stade en intégrant des restaurants, des fans shops, beaucoup d'écrans, etc.**

À la limite dans ce contexte ce serait peut-être pas mal mais ça attire une autre clientèle. Pour moi ce n'est pas bien.

**Pensez-vous que l'acceptation dépend un peu des fans ?**

Oui bien sûr. Si vous faites l'interview par exemple avec un membre des Super Dragoes, celui-ci n'accepterait jamais cette technologie parce qu'il pense par exemple que ça attire les touristes dans les stades. Mais on a l'habitude. Les uns sont pour, les autres contre la technologie. Je pense que pour autant il reste une option pour les spectateurs d'utiliser la technologie vous êtes sur le bon chemin.

**Pensez-vous que l'expérience et l'atmosphère change par l'usage de ces technologies ?**

Oui et si vous aimez la technologie l'expérience augmenterait encore plus. Et pour autant que ça reste une option c'est bien.

**Quelques supporters prétendent que l'ambiance dans le stade a diminué suite à l'usage des smartphones dans le stade. Que pensez-vous ?**

Je suis d'accord. Bon les gens autour de moi ne le font pas. Mais quand le match commence il y a des gens qui sortent le portable pour filmer. C'est quelque chose qui m'a longtemps énervé mais je m'y suis résigné. Je l'ignore maintenant pour autant qu'ils ne me dérangent pas, c'est ok pour moi. Je pense que ce n'est pas grand-chose d'ignorer le portable pendant 90 minutes... Mais oui bien évidemment cela a un impact négatif sur l'ambiance.

**Combien de fois allez-vous en stades par an ?**

25-35 fois par saison, les matchs extérieurs inclus.

**Est-ce que vous avez un abonnement ?**

Oui

**Faites-vous des activités avec d'autres supporters ?**

Non, j'assiste avec ma famille et mes amis aux matchs. Les ultras s'associent trop à des choses externes au jeu que je n'aime pas. Je ne veux pas participer à des crimes.

**Résumé :**

Vous pensez que la technologie utilisée pour améliorer le jeu est une bonne chose, c'est-à-dire la VAR et le Hawk-Eye. Les temps d'attentes de la prise de décisions devraient être réduit mais bon... Les données statiques sont aussi importantes pour vous mais plus après le match.

Tout ce qui est technologie intelligente vous trouvez que c'est bien pour autant que ça reste une option.

**Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?**

Non

**Merci de votre participation et une très belle journée**

**Interview réalisé par vidéoconférence à Dellen, le 21/04/2021.**

### **Entretien N°6 : Duarte Kevin – Fc Porto**

**Pourriez-vous vous présenter brièvement ?**

Je suis Kevin, j'ai 28 ans. J'assiste à des matchs de Porto depuis mon enfance. La première fois j'étais dans le stade à l'âge de 7 ans ce qui était encore dans l'ancien stade (Stade des Antas). Ehm... Après je suis allés dans le stade avec mon père jusqu'à l'âge de 17 ans. C'était donc principalement dans les vacances scolaires. À partir de mes 17 ans j'assistais seul aux matchs ou avec des amis et on a même manqué à l'école si c'était nécessaire. Ehm.. souvent voyagé à Porto mais aussi partout dans l'Europe (Angleterre, Italie, Belge, Allemagne, France).

**A quoi passez-vous vos temps libres ?**

Une grande partie de mon temps libre est consacré au Fc Porto. Ce n'est pas trop le football en général mais plus spécifiquement la passion pour le club de Porto. Bien évidemment je voudrais assister à tout autre match pour autant que ce ne sera pas devant la télévision.

**Aimez-vous les événements sportifs ? Quid du football ?**

Les événements sportifs m'intéressent beaucoup, Oui.

**Vous souvenez-vous de votre première visite dans un stade de football ? Pouvez-vous me la raconter ? (Quel match ? Quand ? Où ? Seul ou avec d'autres personnes ?**

C'était autour de l'année 2000 dans le stade des Antas à Porto. Cela n'a absolument rien à voir avec le stade d'aujourd'hui. C'était un bloc de béton et c'était beaucoup plus familiarisé alors que le stade était plus grand qu'aujourd'hui avec une capacité supérieure avec plus ou moins 90 000 places. Un ami est venu chez moi et on s'est rendu à 5,6,7 personnes au stade mais malheureusement on n'avait pas des billets à côté les uns des autres. On était dans un bloc avec des personnes handicapés de sorte qu'on a eu énormément de place. Je pense que c'était un match amical contre Anderlecht. Les tickets n'étaient pas épuisés mais il y avait quand même du monde. On était assis vis à vis du bloc des fanatiques de Porto. J'ai vu tous les drapeaux, les chants, la fumé... c'était un sentiment d'appartenance.

**Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?**

L'intérêt s'est développé au fil des années avec de nombreuses visites. A l'âge de 15,16 ans j'ai remarqué que j'aimais le sport mais ce qui m'a fasciné n'était pas le fait que la balle circulait sur le terrain alors que cela était une partie de ce que j'aimais, de même que les joueurs comme Quaresma, Lucho,... ce qui était une expérience folle... mais l'énergie qui est venu des gradins...lorsque l'équipe était en train de perdre les chants des supporters, la fierté qu'on a senti en disant que cela était mes gens. Je voulais toujours ressentir ce sentiment et j'ai commencé à capter les chants des supporters et de m'intéresser des éventuelles confrontations entre fans et supporters, j'ai participé à des discours sur des forums pour s'informer sur l'actualité de ce qui se passe dans la scène des supporters du Fc Porto. À l'âge de 17 ans j'étais accompagné la première fois par un mec de mon village qui faisait partie des Super Dragoes (Ultras du Fc Porto). Il était devenu ma personne de référence et aussi mon protecteur surtout dans les yeux de mes parents parce qu'ils étaient rassuré par le fait que Roberto faisait partie depuis des années des ultras du Fc Porto. C'est en partie déjà un autre monde parce que j'y en contact étais avec des personnes avec lesquelles je ne serais pas en contact dans la vie de tous les jours.

**Que représente pour vous la visite dans un stade de football ? Et pour d'autres gens ?**

Il y a beaucoup de choses associées aux émotions. C'est un événement, un trip. Ce n'est pas seulement les 90 minutes dans le stade mais une journée complète. On se retrouve souvent en ville le matin, puis se promène dans les cafés en chantant des chansons, le tout avant même de se rendre au stade.

**Qu'attendez-vous d'une visite de stade ?**

Souvent cela dépend du match. Donc si je veux seulement regarder le match je reste à la maison. Je sais que le support peut avoir une énorme influence sur le match. J'assiste donc avec des attentes d'avoir un impact sur le match. On participe donc activement pour provoquer les adversaires, les arbitres et pour supporter l'équipe... ca doit être une fête. Et bien évidemment on s'attend souvent à un spectacle sportif.

**Imaginez que vous devez convaincre quelqu'un d'assister à un match de football que lui diriez-vous ?**

La personne voudrait avoir une expérience qu'elle n'a jamais vécue auparavant parce qu'on arrive à un endroit où se rencontre des personnes de différents milieux sociaux. Des professeurs, des étudiants, des avocats, des drogués, d'anciens prisonniers,.. chacun est là pour le même but : l'amour du club, le groupe, l'équipe, la ville et voilà qu'on peut se faire une expérience inoubliable. On voit une autre façon de vivre le football. De plus, on peut se faire sa propre image et remarquer que les préjugés ne sont pas justes. On n'est presque jamais assis, on saute et le support est au centre de l'événement accompagné de chants, des fumées, des pétards voilà des choses plus actives quoi. Parfois il y a aussi des choses qui n'arrivent pas dans d'autres endroits dans le stade comme par exemple des conflits internes, voilà c'est différent.

**Pourriez-vous me décrire une journée typique lorsque vous participez à un match de football ? De la réservation/achat du ticket jusqu'à la fin du séjour.**

L'achat des billets se fait souvent spontanément. Il y a une personne qui va acheter les tickets pour l'ensemble du groupe. À un moment donné nous nous rencontrons devant le stade.... À l'époque j'étais beaucoup plus tôt dans le stade. Lorsque le match a commencé à 20h et que les portes ouvraient à 18h j'étais déjà présent à 17h45 et à 18h je suis rentré dans le stade et j'attendais le début du match. Aujourd'hui nous nous rencontrons, mangeons quelque chose ensemble et nous allons boire un verre quelque part. À midi, on se dirige vers le stade et on va boire des verres dans des cafés avec d'autres supporter, proche du stade. Une trentaine de minutes avant le match on entre dans le stade et vu qu'on ne reçoit plus d'alcool dans les stades portugais on se dirige directement à nos places et on commence à fixer les drapeaux et calicots sur les gradins et oui on attend le début du match.

**Pourriez-vous me parler de votre dernier match de football auquel vous avez assisté ?**

Mon dernier match n'était pas dans le stade de Porto mais à Leverkusen en Allemagne. En tant que groupe nous nous sommes déplacés avec le bus à Leverkusen. C'était sympa parce que c'était la période de carnaval en Allemagne. Le trajet ne durait pas longtemps ce qui est bien parce que souvent les premiers commencent à boire immédiatement au moment du départ et alors lorsque nous faisons des trajets plus longs, ils sont bien bourrés au moment qu'on arrive au stade... Nous sommes arrivés à Leverkusen, on était mangé quelque part dans la ville et on s'est donné rdv avec les autres supporters qui venait du Portugal, de la Suisse,.. un peu de partout. Nous avons bu quelques bières au centre de la ville et vu qu'on a fêté carnaval avec les allemands on a loupé le cortège vers le stade. Nous sommes finalement arrivés juste avant le match au stade.

**Est-ce que vous avez observé des changements dans l'expérience par rapport à votre première visite ? Lesquels ?**

La différence est principalement liée à l'âge. On fait la fête ensemble, on boit ensemble...le tout ehmmm c'est la journée complète qui compte. Nous buvons ensemble, nous faisons la fête ensemble, nous chantons ensemble...voilà ce qu'on fait avec des amis. En tant qu'enfant c'était un peu différemment. On a bien choisi le maillots, on s'est mis de la couleur dans le visage et on est parti avec les parents... on a fait des photos..etc

**Qu'est-ce que vous aimez le plus dans le football ?**

L'ambiance et le fait d'être entre amis.

**Qu'est-ce que vous aimez le moins dans le football ?**

Hmm...surtout pendant les matchs à l'extérieur. En tant que fan de l'équipe extérieure, on se fait cataloguer de préjugés comme des supporters antisociaux et dangereux. Immédiatement au moment où on arrive au parking la police est présente avec des caméras de surveillances et des contrôles de carte d'identité sont faites sans raison. Bref.. pour moi, il n'y a pas d'arguments qui justifient un tel comportement de la justice comme je n'ai jamais remarqué de conflits majeurs. Bien évidemment, c'est un phénomène qui dépend fortement du pays, des ultras, des clubs, etc.. Les fans de Porto sont différents que les fans de Francfort par exemple.. Mais la police ne fait pas de différences à ce niveau.

**Depuis votre première visite dans un stade foot, avez-vous effectué d'autres visites ? Si oui, dans quels stades ?**

Cela dépend pour moi des fans. À Leverkusen par exemple j'étais dans l'ancien et le nouveau stade et les deux fois je n'étais absolument pas impressionné comme les supportes sont nuls. Cependant, à Francfort l'ambiance, la passion et le volume dans le stade est impressionnant. Il y avait des moments où je n'ai pas entendu ma propre voix. Et là tous les spectateurs dans le stade ont participé au support de l'équipe et pas seulement les ultras. De plus, Dortmund à cause du stade, de la tribune populaire etc.. C'est impressionnant quand les supporters font une chorographie sur la tribune de sud. Cependant au niveau de l'ambiance je m'attendais plus... uniquement une minorité a supporté l'équipe.

**Laquelle était la meilleure expérience que vous avez vécu dans un stade de foot ? Pourquoi ?**

La meilleure expérience était à Francfort. Pour moi, c'est surtout l'ambiance qui compte. Bien évidemment la nostalgie, la légende qui joue aussi un peu. Comme par exemple si on est dans le stade de Liverpool, on se dit voilà je suis à Anfield, un lieu populaire dans le football où beaucoup des choses ont eu lieu. La même chose à Dortmund. C'est légendaire au niveau de l'histoire du football et si on aime la culture des fans, voilà il n'y a rien de mieux. Cependant je ne commence pas à comparer les manières de payer dans le stade. Cependant, ce ne que s'apprécie absolument pas et le temps d'attente pour entrer dans le stade. Mais cette expérience se fait surtout en Portugal... Mais aussi une fois à Londres, j'ai dû passer par 5 contrôles de sécurités. Mais l'architecture du stade par exemple, m'intéresser personnellement pas.

**Dans les stades de football d'aujourd'hui est-ce que vous avez l'impression que les nouvelles technologies sont plus présentes que dans la vie de tous les jours ?**

Je n'ai pas l'impression... Je remarque l'évolution de la technologie dans les stades avec des écrans qui deviennent de plus en plus qualitatifs. Je remarque aussi l'évolution des caméras qui permettent d'avoir des images très qualitatives à la télévision. Les moyens de paiement deviennent de plus en plus raffinés. J'étais dans une petite arène à Arnhem en Pays-Bas. Ma première impression lors de ma visite était que je suis dans un centre commercial. Je n'avais pas le sentiment du stade de football. On entre le stade et on doit immédiatement acheter une carte de paiement. Il y a des magasins, des restaurants, des panneaux d'affichages qui vous dirigent comme dans un aéroport. Pour moi, en tant que romantique du football, c'était très décevant. Je n'aime pas avoir ce sentiment dans un stade de football. Si je veux aller

trainer dans les boutiques je vais dans un centre commercial, si je veux assister à un match de football j'aimerais avoir un stade de football où l'atmosphère peut bel et bien être plus rude. De plus, des systèmes de sécurité deviennent de plus en plus sophistiqués. À Turin on avait un poteau devant nous avec 5 caméras qui bougeaient. Nous savions que nous étions surveillés et que tous nos mouvements étaient enregistrés... Je sais que ces systèmes existent dans la plupart des stades mais à Porto par exemple le système est plus caché. Je pense que la plupart des stades a cette technologie négative dans mes yeux.

**Quelles sont les technologies que vous percevez comme étant en forte présence dans les stades de football ? En quoi cette technologie change l'expérience du spectacle de football ?**

L'expérience change certainement.. bon maintenant chacun doit savoir si c'est positive ou négative...Des systèmes de sécurité qui deviennent de plus en plus sophistiqués avec reconnaissance faciale et que chaque fan doit avoir un badge de supporter qui sera scanné et qu'on est dans une base de données... chacun sait à quelle heure on était dans le stade... voilà ça peut être défavorable pour en matière d'expérience dans le stade. À Porto par exemple la sécurité est beaucoup moins sévère qu'en Allemagne. Si vous déclenchez la pyro, ils ferment souvent les yeux...tandis qu'en Allemagne c'est beaucoup plus sévère avec même des exclusions du stade. Mais oui, après la pandémie, à Porto on doit avoir un badge de supporter pour pouvoir entrer dans le stade. Au lieu d'investir dans des systèmes de sécurité sophistiqué, il serait mieux que les autorités communiquent avec les supporters pour éventuellement légaliser des shows de pyro... Vous devez savoir que le comportement est un peu rebelle et on préfère de faire des choses qui sont interdites. Ce serait donc avantageux de le légaliser.

**Quels mots viennent vous à l'esprit lorsque je vous dis : La technologie améliore le football !**

La technologie améliore le football... Bon si vous me dites cela je pense immédiatement à la technologie en relation avec le sport, c'est-à-dire... À l'époque avec Thierry Henry par exemple ils ont inventé des tricots qui permettent la collecte de données statistiques des joueurs. Bon je ne me suis pas informé sur ce sujet mais je pense qu'aujourd'hui ces systèmes sont beaucoup plus élaborés et sophistiqués, c'est-à-dire la manière que les joueurs sont accompagnés par des entraîneurs de toute sorte... La technologie joue un rôle beaucoup plus important surtout en matière d'optimisation de performance sur la base des données. Que la technologie améliore l'expérience du football, je ne le pense pas.

**Connaissez-vous le VAR ? Que pensez-vous de cette technologie ?**

La première fois en contact avec le VAR était au moment où ils l'ont introduit dans le championnat portugais. La technologie a été introduite sur demande de plusieurs clubs qui ont estimé qu'il y avait un déséquilibre dans la manière de l'arbitrage. Avec l'introduction du VAR il n'y a rien qui a changé... la seule différence est que maintenant tout le monde le voit... Et cela me fait me demander pourquoi tant d'arbitres, entre guillemets compétents, sont nécessaire si rien ne change... Ils ont craqué à plusieurs reprises... tout le monde savait que c'était une mauvaise décision. Pour autant que rien ne change, je pense qu'on peut revenir au mode d'arbitrage traditionnel. Je sais pas quelles sont les raisons.. peut-être la corruption, pas assez de compétences, mauvaise interprétations des règles... Il y a des situations qui sont discutables mais l'arbitre est quand même assisté de plusieurs personnes compétentes et je ne comprends pas comment autant de fausses décisions peuvent toujours être prises.

**Cette technologie, a-t-elle un impact sur l'expérience vécue dans le stade ?**

Sûrement, oui ! Il n'y a rien de plus ennuyeux que... Je sais de 2,3 cas où les équipes étaient déjà dans les vestiaires et qui ont dû revenir sur le terrain à cause d'un pénalty. À Leverkusen j'étais même dans le stade et le VAR a été utilisé à plusieurs reprises... et c'était cruel..frustrant à fond.. Il y avait 2 ou 3 situations où l'arbitre a pris une décision qui a été révoquée par après

par le VAR. C'est quelque chose qui ne peut absolument pas être fait. L'expérience du football est complètement détruite ... vous accumulez les frustrations. Même les décisions en faveur de Porto ... le rythme a été complètement détruit. On est moins heureux. Si un but est marqué, on a envie de fêter mais l'euphorie est réduite au plus tard au moment où on observe que le VAR est appelé pour vérifier la décision. Mais comme il y a des gens qui ne sont pas autoritaires et qui ont la possibilité d'utiliser cette technologie, ils le font probablement beaucoup plus souvent, simplement à cause de leur insécurité. Et ceci a comme conséquence que le jeu est arrêté à plusieurs reprises et donc bien évidemment l'expérience est négativement impactée. Les émotions sont réduites... on n'a pas les images et on attend pendant des minutes la décision de l'arbitre et on devient frustré et irrité.

### **Connaissez-vous le Hawk Eye ? Que pensez-vous de cette technologie ?**

D'un côté, je trouve ça génial parce qu'on se rapproche du bon résultat. C'est comparable au hockey, une fois que la balle a entièrement traversé la ligne de but, l'arbitre reçoit un signe et il y a but. Il n'y a pas de discussions après le match...c'est un système faire qui améliore le football. En matière d'expérience et surtout d'émotivité je ne pense pas que cette technologie change grand-chose. L'émotivité ne dépend pas d'un seul but. Elle demeure même avec le Hawk Eye. Un exemple récent était le Match de Portugal contre la Serbie où le système n'a pas été utilisé et il y a eu un but régulier qui n'a pas été détecté par l'arbitrage. On est 2021, la technologie existe, alors il faut l'utiliser dans chaque jeu.

### **Que pensez-vous des statistiques des joueurs illustrées dans les stades ?**

Pour moi ces données sont importantes, non seulement en matière du football mais aussi pour tout autre sport. Si je regarde un match j'aimerais avoir une analyse et au mieux une analyse d'experts de football. Cependant, j'aime aussi me faire ma propre image comme j'ai une certaine expérience en matière du football et là ces statistiques m'aident beaucoup. De plus, la visualisation de ces données peut contribuer à l'échange avec ses pairs ... voilà la preuve que Sergio Oliveira est une machine... Par contre ce que j'aime aussi sont les rediffusions de buts sur les grandes télévisions. En tant qu'ultras, vous pouvez manquer certaines situations à cause des drapeaux, de la pyro, etc... Avoir des rediffusions pendant la pause permet de se faire une autre image parce qu'en temps réel on capte les situations avec beaucoup plus d'émotions ce qui peut déformer la réalité.

### **Que vous évoquent les photos suivantes ?**

Smartphone: C'est impossible. Dans ma vie privée je ne suis pas conservatif mais en tant que spectateur de football c'est quand même un peu le cas. J'aime le football traditionnel. Parfois je prends des photos de moi dans un stade en Angleterre par exemple ou je fais des snaps, c'est ok on vit dans une ère de la technologie mais dès que le match commence je veux plus voire des gsm dans le stade. Les personnes enregistrent des vidéos de moi ou de mes amis pendant un match pour les regarder et les montrer une fois à un amis après le match. Mais avec ce comportement, vous mettez en danger l'expérience du football et si vous regardez l'ensemble de la communauté des supporters, vous remarquez qu'il y en a plusieurs qui ne font que des vidéos au lieu de soutenir, de chanter, de faire du football l'événement, le spectacle qu'il est. Je vois cela souvent, non seulement de la jeune génération mais aussi des personnes plus âgées. Ils filment tout l'événement pour ensuite montrer les « expériences » au monde virtuel sur des médias sociaux, juste pour dire voilà j'étais là. Je n'ai pas besoin de me voir sur ces plateformes en train de célébrer de manière euphorique un but de mon équipe ou d'insulter l'arbitre ou les joueurs adverses. Peut-être dans 10, 20 ans je me dis de tel enregistrement de moi je ne veux pas les avoir.

Mais je pense que c'est une bataille perdue d'avance. Pour moi, par exemple, c'était un moment de nostalgie lorsque j'étais à Liverpool, dans un endroit que l'on ne connaissait

jusqu'à-là que par la télévision. C'est un moment que je ne pense pas que vous puissiez capturer de la même façon lorsque vous êtes distrait par votre smartphone.

**Pensez-vous que l'usage du Gsm peut avoir un impact sur l'atmosphère dans les stades ?**

Je suis sûre, si on regarde les images d'autrui, l'ambiance était mieux. C'était plus... ehmm... les gens ont plus participé...Aujourd'hui c'est plus l'expérience... le fait de dire voilà j'étais là et je peux le montrer...Cependant ces gens ne participent pas, ils sont là mais ne participent pas activement. Je pense que c'est la plus grande différence par rapport à autrui. Bien évidemment, pour d'autres aspects l'expérience s'est améliorée...moins de bagarres, plus adapté aux familles. Mais ce n'est pas la direction à prendre en matière de football. Je veux que le football reste plus rude, parce que c'est un peu le sport de la classe inférieure.

Écrans :

L'impact des fans et l'atmosphère qui en résulte étaient toujours énorme dans le stade de Besiktas. Les spectateurs turcs sont passionnés mais ceci est un bon exemple de la voie à prendre pour réduire l'atmosphère dans ce stade... Si ceci est le futur du football, je préfère rester à la maison.

Market place :

Lorsque je regarde cette photo, j'ai l'impression d'être dans un aéroport.. ça je ne cherche pas dans l'expérience...

**Quels mots vous viennent à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?**

Je sais qu'il y a beaucoup de systèmes qui sont utilisés dans les stades comme des applications mobiles qui permettent de commander des bières et des hot dog. C'est dans ce contexte que je réfléchis lorsque vous me dites smart stadium. Puis les moyens de paiements, je sais que les clubs de football utilisent des cartes paiements rechargeables, c'est-à-dire que chaque spectateur doit charger et à la fin de l'événement peut récupérer l'argent. La majorité ne veut pas attendre pour récupérer leur fonds de sorte que c'est une bonne manière pour les clubs d'encaisser de l'argent. Personnellement, je n'ai rien pour et rien contre ces services. Le fait d'être informé des files d'attente, boff ok pourquoi pas même si personnellement je ne l'utiliserai pas. Je n'aime pas que mes données soient enregistrées et utilisé mais bon on le fait tous les jours. Mais si je parle au nom de la communauté des fans fanatiques je peux vous confirmer que la majorité boycottera ces systèmes.

**Pensez-vous que l'expérience vécue par les spectateurs changent dans des smart stadium ?**

**Si oui, de quelle manière ? Si non, pourquoi ?**

Bien évidemment oui, c'est un grand luxe lorsqu'on est informé des files d'attente ou lorsque on peut commander des boissons par application. À Schalke par exemple, il y avait un serveur avec un sac à dos remplis de bières... ça j'ai apprécié mais des systèmes plus sophistiqués je n'ai pas besoin.

**Plusieurs spectateurs prétendent que l'ambiance et le support a fortement diminué dans les stades de football ces dernières années. Que pensez- vous de la raison suivante : « Je pense que le wifi est une raison. Beaucoup s'accrochent au smartphone au lieu de soutenir l'équipe » ?**

Non, c'est un phénomène social. Les gens ne savent pas comment utiliser la smart technologie. Je pense même qu'on a tous une petite addiction en ce qui concerne les smartphones et les médias sociaux. Et voilà c'est plus une assertivité de montrer à des amis sociaux qu'on a participé à l'événement. Mais ceci est un problème général de la société qui ne se réduit pas uniquement au football. Et le fait d'avoir des stations de wifi dans le stade s'explique par le phénomène social auquel le club essaie de répondre.

**Y-a-t-il d'autres éléments que vous considérez comme nécessaire pour augmenter l'expérience dans les stades ?**

La seule chose que j'ai en tête... les mesures de sécurité. J'aimerais que les autorités fassent preuve de plus de diplomatie et ne classent pas tous les jeux dans la même catégorie de risques. Par exemple, si Porto joue contre Leverkusen, où il n'y a pas de rivalité du tout... ils pourraient vendre de l'alcool dans le stade. Mais en tant que fan de foot tu es toujours considéré comme un criminel...

**Est-ce que l'évolution technologique a amélioré l'expérience et l'ambiance dans les stades ?**

**Si Oui, Pourquoi ? Si Non, Pourquoi ?**

Pour moi pas... Je n'ai jamais souhaité la technologie dans les stades et donc je ne vais surement pas l'utiliser. J'ai pas besoin des applications mobiles qui me guident, j'ai pas besoin des écrans dans les sièges, etc.. Cependant, si vous me dites que la qualité des écrans s'améliore, fin une amélioration de la technologique qui existent depuis des années, cela j'apprécie. L'expérience ne s'améliore pas avec ces nouvelles technologies pour les fans fanatiques. Je pense que ces systèmes et les nouvelles technologies sont intéressants pour les familles, les personnes âgées, les vips... Mais bon les clubs de football devraient se questionner sur la culture de fans qu'ils aimeraient avoir dans leur stade.

**Combien de fois allez-vous en stades par an ? Chaque semaine ?**

4 matchs par année en moyenne

**Est-ce que vous avez un abonnement ?**

Non comme j'habite à Luxembourg

**Faites-vous des activités avec d'autres supporters ? (diner de fan, déplacement)**

Oui je fais partie des ultras

**Nom** : Duarte Kevin

**Sexe** : masculin

**Age** : 28

**Profession** : chargé d'enseignement primaire

**Club** : Fc Porto

**Membre d'un fan club** : oui

**Titulaire d'un abonnement** : non

**Nombre de matchs par saison** : 3,4

**Type de fans** : fan fanatique

**Résumer les idées qui sont ressorties lors de l'interview.**

On peut dire que votre opinion pour la nouvelle technologie est plutôt négative car ceci n'apporte rien pour votre expérience personnelle dans le stade. Par contre, vous êtes plus en faveur du Hawk-Eye et des données statistiques alors que pour la VAR vous avez une opinion critique. Des stades sont plutôt attractifs pour les grands clubs qui ont déjà maintenant une base de supporters touristiques comme Barcelona, Tottenham, Bayern Munich, Real Madrid. Des clubs qui ont déjà depuis des années jeté leurs fans devant la porte des stades pour diverses raisons telles que l'extrémisme de droite et ainsi de suite... ils ont définitif aussi beaucoup de fans touristiques qui dispersés dans le monde entier.

**Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?**

Non

**Je vous remercie pour votre participation.**

**Interview réalisée le 10/04/2021; à Dellen (face à face)**

**Entretien N°7 : Fernandes Georges – Fc Porto**

**Pouvez-vous vous présenter brièvement ?**

Oui ! Je m'appelle Georges Fernandes, j'ai 44 ans et j'habite à Torre do Pinhao. Je travaille comme jardinier. Ça suffit ?

**Oui bien sûr ! Que faites-vous pendant votre temps libre ?**

J'aime bien la nature. Je suis un chasseur passionné et parfois je vais à la pêche. J'aime voyager et passer du temps à la montagne. De plus j'aime le football et surtout le Fc Porto. Dans la mesure où cela est financièrement possible, j'essaie de participer à autant de jeux que possibles.

**Aimez-vous d'autres événements sportifs ?**

Non pas vraiment... c'est surtout le football qui m'intéresse. Pendant la saison les matchs du Fc Porto et après les matchs internationaux de la sélection portugaise.

**Souvenez-vous de votre première visite dans un stade de football ?**

Oui, c'était dans l'ancien stade de Porto, le stade des Antas. Il y avait un ami de mon père qui m'offrait deux tickets pour mon anniversaire il y a 25 ans plus ou moins. Je me rappelle encore que j'avais demandé à mon meilleur ami d'y aller avec moi comme je n'avais pas encore de permis de conduire. Je me rappelle plus le résultat mais je sais encore que j'étais surpris par l'atmosphère et par la taille du stade.

**Quelles étaient vos attentes avant d'assister à votre premier match ?**

L'attente était très grande. Jusque-là j'ai suivi les matchs dans le petit café de mon village. Il y avait régulièrement de personnes qui parlaient du stade, de la foule, des fanatiques, etc... j'étais si heureux de pouvoir participer.

**Comment avez-vous découvert l'intérêt pour le football ?**

Toute ma famille est passionnée. Quand j'étais petit, mon père m'a souvent emmené aux matchs des clubs de la région. J'ai été immédiatement fasciné par la passion qu'incarnaient les entraîneurs et les joueurs. Avec le temps, j'ai commencé à regarder les matchs de Porto à la télé et je me suis toujours dit qu'un jour je voudrais assister à un match. Et la première fois dans le stade j'étais complètement flashé ... maintenant, je vais régulièrement.

**Que représente pour vous la visite dans un stade de football ?**

Ehmm, je dirai c'est plus que la visite dans le stade. Toute l'expérience commence 3, 4 heures avant le match. Juste à côté du stade de Porto il y a un grand centre commercial avec plusieurs restaurants. On se donne toujours rendez-vous dans un de ces restaurants avant d'aller au stade. Je dirais donc que pour moi personnellement c'est surtout le fait de passer du temps avec des amis. Puis...on ne se rend pas au stade pour rester assis 90 minutes. J'aime bien supporter l'équipe, râler, chanter,... toutes ces choses quoi. Nous formons en quelque sorte le 12<sup>ème</sup> joueur et oui le silence au stade est interdit (rit).

**Pouvez-vous me parler de votre dernier match de football ?**

Ehmm c'était en décembre 2019, donc avant la pandémie. On jouait au stade des dragons contre Tondela. Si je ne me trompe pas on a gagné 2 ou 3-0. Je me rappelle encore qu'il faisait très froid et que le stade n'était pas rempli... Bon ce n'était pas un match très important, mais Bon ce n'était pas un match très important, mais l'atmosphère était tendue. Il existe une grande rivalité entre les fans des deux équipes de sorte qu'il y a eu plusieurs affrontements. Si je me rappelle bien, une quinzaine de minutes avant la fin du match, les supporters de Tondela ont attaqué les supporters de Porto sur la tribune populaire. Heureusement, la situation s'est rapidement calmée.

**D'accord, avez-vous remarqué un changement dans l'expérience par rapport à votre première visite ?**

Hmm le stade a changé. Il est plus moderne avec moins de places. Vous avez des grands moniteurs sur lesquels vous êtes informés des faits essentiels du jeu. De plus, l'acoustique s'est améliorée. Vous entendez clairement ce que le speaker dit. C'est comparable au radio

de la voiture. À l'époque il y avait une très mauvaise qualité de son. Pour le reste, je pense qu'il y a moins de personnes dans les stades mais ceci est due au prix des tickets qui augmentent de plus en plus.

**Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans le football en général ?**

L'ambiance dans le stade, il n'y a rien de mieux. Surtout pour les grands matchs où le stade est complètement rempli. On peut sentir la tension et lorsque l'équipe marque un but et que les gens sautent et crient... c'est quelque chose que tout le monde devrait expérimenter une fois. Mais aussi les matchs plus calmes, le simple fait de passer du temps avec des amis suffit déjà... je pense que surtout maintenant dans la pandémie les gens commencent à apprécier ces moments. Ehmm ah oui, il ne faut pas oublier la fête avant et après les matchs. L'alcool est interdit dans les stades portugais de sorte qu'on se chauffe déjà au restaurant (rit).

**J'imagine que vous étiez dans d'autres stades. Parmi toutes ces visites, laquelle était la meilleure ? Pourquoi ?**

Hmmm je n'ai pas de préférence pour un match spécifique. Ce qui importe pour moi c'est l'ambiance et le fait de passer du temps avec mes amis. En revanche si je devais choisir, je dirais Porto contre Bayern dans la ligue des champions il y a plus ou moins 5 ans. Quaresma était de retour à Porto et si je me rappelle bien il a marqué 2 buts ce jours-là. L'ambiance était au top. J'étais là avec mes deux meilleurs amis et je me rappelle encore qu'on a beaucoup bu avant le match (rit).

**Pensez-vous que les nouvelles technologies sont plus présentes dans les stades de football que dans la vie de tous les jours ?**

Personnellement, je n'utilise pas beaucoup de technologies. J'ai un portable et une télévision mais c'est tout. Au niveau des technologies dans le stade... il y a les caméras de surveillance, les grands écrans et le système de sécurité pour entrer dans le stade. Je dirais donc que la technologie est un peu plus présente dans le stade que dans ma vie privée, surtout...je l'avais presque oublié toute la technologie qui aide l'arbitrage.

**À quoi pensez-vous exactement ?**

Bah d'un côté l'assistance vidéo à l'arbitrage que je n'aime pas du tout. Vous savez en Portugal, les arbitres ont une mission très compliquée. Après chaque match les chaînes de sport analysent leur performance et presque toujours ils sont critiqués. Le fait que chaque décision sera de toute façon contrôlée a un impact négatif sur la prise de décision des arbitres. Ils ont souvent tendance à ne pas siffler en cas de doute parce qu'ils savent que la VAR interviendra de toute façon. En revanche, vous avez la goal line technology ce que j'aime bien. Une fois que la balle a traversé la ligne le but compte.

**Avez-vous déjà assisté à un match pendant lequel la VAR a intervenu ? Si oui, pouvez-vous me parler de cette expérience ?**

Oui malheureusement déjà plusieurs fois. Je me rappelle encore la dernière fois. Porto jouait contre Chaves. À la fin du match Porto menait 1-0 quand Chaves avait égalisé. J'étais tellement en colère que j'ai tapé avec mes pieds sur la chaise parce que c'était un match décisif. Soudain, on a entendu le signal de la VAR. Après une analyse d'environ 6 minutes l'arbitre sifflait penalty pour Porto et refusait le but de Chaves. Personne ne savait pourquoi... ce n'est qu'à la maison que j'ai vu qu'effectivement un joueur de Chaves avait touché la balle avec la main. C'était une décision très limite à mon avis. À la fin Porto avait gagné 2-0. Même si c'était à notre faveur je reste toujours contre cette technologie comme ceci détruit en quelque sorte l'émotion.

**Que pensez-vous des données statistiques des joueurs illustrées dans les stades ?**

C'est une bonne chose. Pendant la pause je discute souvent avec mes copains de la performance des joueurs et ces statistiques forment souvent la base de mes arguments (rit), surtout quand on a une opinion différente.

**Je vais vous montrer quelques photos. Pouvez-vous me donner votre avis ?**

The market place : J'espère que cela ne soit pas une photo d'un stade ? **Si...** Franchement, ça j'aime pas du tout. Ça ressemble à un aéroport...Ehm moi je suis pour la tradition. Une petite buvette avec des saucisses et des boissons sont bien suffisantes pour moi.

Écrans dans les chaises : Il y a sûrement des gens qui l'apprécie.. mais moi personnellement je ne l'aime pas du tout. Sois-vous regardez le match à la maison soit vous vous rendez au stade... Mais le fait de se rendre au stade pour regarder le match sur des écrans.. ça je comprends pas du tout. Limite dans l'espace VIP et même là c'est trop je crois.

Caméra : Des caméras de surveillance... J'aime ça. L'usage des caméras pour améliorer la sécurité dans les stades est déjà un avantage. Il y a souvent des personnes individuelles qui montrent un comportement négatif. De cette façon, vous pouvez identifier rapidement ces personnes et les expulser du stade.

Smartphone : Un phénomène qu'on observe de plus en plus. Mes amis et moi on n'utilise pas le portable dans le stade parce qu'à mon avis ça détruit un peu la perception du jeu. Lorsque vous vous concentrez à l'usage du portable soit pour prendre des photos, soit pour envoyer des sms vous êtes distraits de l'essentiel. Malheureusement, il y a de plus en plus de personnes qui utilisent le portable et ceci pas seulement avant le match ou à la mi-temps mais de plus en plus pendant le jeu. Je pense qu'une raison est l'accès au wifi.. Depuis quelques années vous avez l'accès au wifi dans le stade Porto. Il y avait même une fois une personne devant moi, une femme de plus ou moins 30 ans, qui regardait des séries sur Netflix....Très triste.. il y a beaucoup de personnes qui n'ont pas eu de billets ou qui n'ont pas les moyens d'en acheter et puis vous avez des personnes qui assistent pour regarder des séries sur Netflix...

**Quels mots viennent-vous à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?**

Hmm quelque chose en relation avec de la technologie intelligente comme le Smart Home ?

**En fait c'est la digitalisation de l'événement sportif via l'usage des technologies intelligentes et des réseaux IOT permettant d'analyser les données des clients afin d'offrir une meilleure expérience aux spectateurs.**

D'accord les clubs vont collecter des données des spectateurs ? Pouvez-vous me donner un exemple ?

**Oui, les données des spectateurs sont collectées et analysées afin d'offrir par exemple des informations via une application mobile sur des files d'attente aux toilettes, devant les buvettes, etc..**

D'accord.. je n'ai jamais été dans un tel stade. Mais j'imagine que ça va un peu trop loin. Les files d'attente dans les stades peuvent être longues mais ça fait partie du jeu je pense. Comme je l'avais déjà dit pour tout ce qui est alimentation, je suis un partisan de la tradition. Des choses pareilles vont beaucoup trop loin et ne vont pas améliorer l'expérience dans le stade. Ce qui importe est l'ambiance, le match ... Je pense même que j'ai la même opinion que les autres spectateurs de Porto.

**Pourquoi ?**

Le football est le sport de la société et les personnes défendront la tradition. Une très grande partie des spectateurs sont de vrais supporters qui chantent qui crient et s'identifient à 100% avec leur club et ceci aussi dans le quotidien. Ils ne voudraient jamais accepter que leurs données soient collectées et surtout pas utiliser d'application mobile pour aller aux toilettes.

**Pouvez-vous me décrire les personnes qui selon vous donnent beaucoup d'importance aux services secondaires (restaurant, shops, wifi,..) ?**

À mon avis tous les touristes qui assistent aux matchs parce qu'ils font leurs vacances dans la ville ou parce qu'ils ont lu que c'était le stade par excellence au niveau de la technologie. Avec une telle offre on risque de remplacer les spectateurs fidèles par des touristes. Je ne sais pas si c'est aussi le cas dans d'autres régions mais au Portugal, je crains que ce soit la réalité.

**À partir du moment où le stade offre l'accès au wifi public il est déjà classé comme smart stadium. Pensez-vous que l'expérience change dans ces stades ?**

Prenons le cas extrême que 80% des spectateurs dans le stade profitent de l'accès au wifi et sont distraits par leur smartphone. Imaginez-vous l'impact négatif que cela pourrait avoir sur l'ambiance ? Ça diminue l'ambiance pour les supporters mais peut au contraire augmenter l'expérience pour les touristes... il faut toujours voir les deux côtés.

**Généralement que pensez-vous de l'ambiance dans les stades de football ?**

Personnellement, l'ambiance est le plus important dans un stade. Le football vit d'émotions et l'impact des spectateurs sur les joueurs est très important. Vous supportez vos joueurs, et idéalement en revanche ils vous offrent un spectacle. C'est surtout important pour les grands matchs avec beaucoup de rivalité. Imaginez-vous que Porto marque le but décisif contre Benfica à la 90<sup>ème</sup> minute... je peux vous dire que cette atmosphère est inoubliable et vous en parlez encore une semaine d'après de ce que vous avez vécu à ce moment.

**Y-a-t-il d'autres éléments que vous considérez comme nécessaire pour augmenter l'expérience et l'ambiance dans les stades ?**

Interdire les smart stadium (rit). Non, je pense que l'expérience dans le stade devrait rester aussi traditionnelle que possible ou au moins vous devez offrir le choix aux spectateurs à ne pas utiliser les nouvelles technologies.

**Est-ce que l'évolution technologique a amélioré l'expérience et l'ambiance dans les stades ?**

Non pas du tout... Bon à Porto il n'y a que les écrans, l'acoustique et le wifi qui peuvent être considérés comme nouvelles technologies donc je ne pense pas ou très peu, mais ça diffère de l'opinion des personnes. Un ami à moi qui m'accompagne parfois dans le stade, il regarde tout le temps sur son portable pour savoir les résultats des autres matchs parce qu'il s'intéresse fortement aux paris... pour lui l'expérience a certainement changé. Au niveau de l'ambiance il y a une petite tendance négative ces dernières années qui est à mon avis liée au tourisme. On observe de plus en plus de touristes dans le stade ce qui s'explique aussi par le fait que la ville de Porto compte parmi une des meilleures villes touristiques en Europe. Ces personnes ne supportent pas l'équipe comme ils ne connaissent pas les chansons, etc..

**Combien de fois allez-vous en stade par an ?**

10-12 fois ça dépend un peu de la situation financière.

**Est-ce que vous avez un abonnement ?**

Non uniquement une carte membre.

**Êtes-vous membre d'un fan club ?**

Non

**Résumé :**

Vous avez un deuil contre la VAR comme cette technologie peut négativement impacter l'expérience dans le stade. Cependant, le Hawk-Eye est une bonne chose car de mauvaises décisions de but ou non but peuvent être évitées. Les données statistiques qui sont illustrées sur les écrans ne vous dérangent pas, au contraire comme ceci sont des arguments pour vous dans la discussion avec vos amis.

Vous critiquer la nouvelle tendance qui prévoit d'augmenter l'usage des technologies intelligentes dans les stades comme ceci détruit un peu la tradition du football et changerait la culture des fans.

**Avez-vous quelque chose à ajouter ?**

Non

**Je vous remercie et je vous souhaite une très belle journée.**

**Interview réalisé par vidéoconférence à Dellen, le 02/05/2021.**

### **Entretien N°8: Silva Stéphanie – Fc Porto**

**Pourriez-vous vous présenter brièvement ?**

Je m'appelle Stéphanie, j'ai 25 ans, je suis fan du Fc Porto et j'aime aller regarder des matchs.

**Aimez-vous les événements sportifs et faites-vous du sport ?**

J'aime regarder le football, mais je ne fais pas de sport. Les autres sports ne m'intéressent pas vraiment.

**Vous souvenez-vous de votre première visite dans un stade de football ?**

Je vais au stade depuis toujours. Peut-être tout ça a commencé à l'âge de 5 ans, je ne sais pas.

**Pouvez-vous me parler de votre expérience même si ceci paraît difficile comme vous étiez encore très jeune ?**

Actuellement, j'habite à Luxembourg mais mes parents étaient nés en Portugal. Chaque été nous avons passé nos vacances auprès de la famille portugaise et en août nous sommes toujours allés au stade. Je me souviens que c'était toujours une activité de famille. Nous avons chanté dans le stade, nous sommes sautés et oui nous avons fait la fête. C'est ce que je me rappelle encore.

**Vous assistez toujours à des matchs ?**

Oui toujours en été et puis si le club joue aux alentours de Luxembourg dans la ligue des champions j'assiste toujours aux matchs. La dernière fois c'était à Leverkusen il y a deux ans. J'étais aussi déjà à Liverpool. Et puis en Allemagne, en France,.. Si c'est dans la région j'y assiste toujours. Pour le reste surtout en Portugal.

**Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?**

C'est l'ambiance. C'est tout simplement génial. Et j'y vais depuis mon enfance. Toute ma famille est fan du Fc Porto. Mon frère a aussi une forte empathie et passion envers le club. On ne parle presque que de Porto à la maison. On a tout, des tricots, des tasses de cafés, des écharpes, etc.. Je vie ça depuis mon enfance.

**Que représente pour vous la visite dans un stade de football ? Et pour d'autres gens ?**

Ehmm... je ne sais pas.. Ce qui importe pour moi c'est surtout l'ambiance et que nous sommes là pour l'équipe, pour le club. Le but est de supporter l'équipe, c'est-à-dire de chanter, de sauter, de faire la fête, de crier.. là on participe toujours et nous motivons l'équipe afin qu'ils font de leur mieux.

**Quelles sont vos attentes lorsque vous assistez à un match de foot ?**

Hmm.. que Porto gagne bien évidemment. L'ambiance joue un rôle important. Je m'attends à passer un bon moment dans le stade, avec mes amis et qu'on passe une belle journée. Il s'agit donc surtout de s'amuser.

**Pourriez-vous me parler de votre dernier match de football auquel vous avez assisté ?**

Oui, c'était à Leverkusen il y a deux ans.

**Pouvez-vous me raconter un peu de l'expérience vécue dans le stade ?**

Nous allons toujours en bus. Ça commence au moment où on entre dans le bus. Directement après le départ on commence à chanter, crier, faire la fête. Et puis une fois arrivé au stade, on mange quelque chose ensemble et on chante jusqu'au moment où on entre dans le stade.

C'est un peu ça... on est ensemble, on fait la fête, on chante, on regarde le match, voilà. Il n'y avait jamais d'expériences négatives comme des bagarres. Jusqu'ici j'avais toujours de bonnes expériences.

**Si vous devez comparer le stade de Porto avec celui de Leverkusen. Avez-vous remarqué des différences ?**

La couleur. Leverkusen joue ne rouge (rit) et Porto est bleu. Tout ce qui est rouge ne marche pas (rit). Non mais le stade de Porto est pour moi le meilleur, le plus beau... Et oui, pour des matchs à Porto il n'y a presque que des fans de Porto, tandis qu'à Leverkusen on n'était qu'à 3000 personnes maximum.

**Qu'est-ce que vous aimez le plus dans le football ?**

Les joueurs, non je rigole. Tout ! Comment les joueurs jouent, l'ambiance dans le stade.

**Qu'est-ce que vous n'aimez pas dans le football ?**

La rivalité peut être négative. J'entends par là la façon dont les supporters des deux équipes se parlent entre eux. Je pense que c'est partout le cas, malheureusement.

**Avez-vous vécu d'expériences négatives dans le contexte de la rivalité, des bagarres.. ?**

Moi personnellement pas, mais sur les réseaux sociaux tel que Facebook vous observez des commentaires bêtes. Mais personnellement je ne participe pas à ce genre de conversation.

**Quelle était la meilleure expérience que vous avez vécu dans un stade de foot ?**

À Liverpool c'était énorme. L'ambiance était énorme. De plus on était dans un pays étranger, nous avons pris l'avion...là j'ai participé à toutes les activités du début jusqu'à la fin. Bien évidemment, tous les matchs à domicile sont aussi biens mais Liverpool était une bonne expérience, oui..

**Qu'est-ce qui a changé par rapport aux matchs au stade des dragons ?**

Angleterre.. tout ces gens , ils ont une autre façon de fêter, une autre façon de se comporter, c'est vraiment chouette. Il y a une grande différence. À Leverkusen par exemple, nous en tant que fans de Porto ont fait la fête, mais à Liverpool il y avait une très grande différence. Tous ces gens qui se réunissent devant le stade dans les pubs.

**Est-ce que vous avez l'impression que les nouvelles technologies sont plus présentes dans les stades de football d'aujourd'hui que dans la vie de tous les jours ?**

Non, je ne pense pas.

**Quelles sont les technologies que vous percevez comme étant en forte présence dans les stades de football ?**

Bah, les écrans, moniteurs sur lesquels vous pouvez voir statistiques du match. En fait, ils pourraient montrer beaucoup plus au lieu de simplement montrer le score du match comme par exemple les rediffusions des scènes décisives du jeu, tel qu'un but. Je ne sais pas s'ils le font déjà dans quelques stades, mais moi personnellement je ne l'ai jamais vu.

**Y-a-t-il d'autres technologies que vous avez remarquées dans le stade de foot ?**

Je n'ai pas vraiment fait attention. Je ne sais pas.

**Quels mots viennent vous à l'esprit lorsque je vous dis : la technologie améliore le football !**

Ehmm.. Je connais la VAR si c'est en relation avec cette question ?

**Oui, et qu'est-ce que vous en pensez ?**

Parfois c'est bien, parfois pas (rit). Je ne suis pas un expert de football, mais c'est comparable avec les arbitres traditionnels. Parfois les décisions sont en faveur de notre équipe, parfois pas. Je ne sais pas vraiment si c'est positif ou pas.

**Est-ce que vous étiez déjà dans le stade quand la VAR a vérifié une scène de jeu ?**

Oui une seule fois. Je pense même que c'était à Leverkusen. Porto avait marqué un but, nous étions en train de fêter et soudain il y avait le signe de la VAR sur les écrans. Au final, le but a été accordé mais tout l'extase, toute la joie était partie... Mais bon personnellement, je trouve

que les pires décisions du VAR sont ceux sifflés contre Porto. Mais bon c'était aussi le cas sans VAR. De plus, le temps d'attente de plusieurs minutes c'est trop... Cela ne fera que causer des problèmes.. Vous savez les Portugais sont vites en rage et insultent directement tout et n'importe qui et dans ce cas la VAR n'est pas très avantageuse. L'ambiance est donc détruite du fait de la nervosité des fans suite à l'intervention de la VAR.

**Connaissez-vous le Hawk-Eye ? Que pensez-vous de cette technologie ?**

C'est pour vérifier à ce que la balle a complètement traversé la ligne de but ?

**Oui.** Je trouve que c'est une bonne chose. On est sûr que la balle a traversé la ligne et je pense que ceci simplifiera la prise de décision des arbitres.

**Que pensez-vous des statistiques des joueurs illustrées sur les moniteurs dans le stade ?**

Je trouve ça bien. Ceci peut confirmer nos impressions de la prestation de l'équipe. Combien de fois l'équipe a tiré, les kilomètres parcourus...

**Pensez-vous que ces 3 technologies devraient être utilisées dans le stade de foot ?**

Si, on a besoin de ces technologies, même s'il faut faire des améliorations au niveau de la VAR. J'aime être le plus informer que possible et souvent si vous êtes dans le bloc des ultras, il est difficile de capter ces informations comme l'objectif est le support de l'équipe et en tant que fille je suis petite.

**Que vous évoquent les photos suivantes ?**

Écrans dans les sièges : Hmm si c'est pour regarder des rediffusions c'est ok pour moi...mais bon je pense que c'est déjà trop technologisé. Je ne sais pas. Je pense que ça va trop loin. Ça n'a plus grand-chose à voir avec le football. Si on veut regarder le match sur un écran on peut aussi bien rester à la maison.

Smartphone : Bien évidemment il faudrait faire des photos, des petits films pour sauvegarder les moments mais je pense que si vous utilisez de façon permanent votre portable dans le stade... ce n'est pas le but de la visite. On doit s'amuser et ne pas toujours utiliser son portable. À nouveau, si l'usage du portable est plus important que l'expérience dans le stade, il faudrait rester à la maison.

**Pensez-vous que l'utilisation du portable peut avoir un impact sur l'atmosphère dans le stade ?**

Oui bien sûr. Lorsque tout le monde est constamment sur son portable, l'atmosphère est certainement différente. C'est un des problèmes dans les stades d'aujourd'hui. Malheureusement, cela arrive de plus en plus souvent dans le stade. Chez nous derrière le but ce n'est pas un problème mais j'ai remarqué ce phénomène de plus en plus sur la tribune centrale. Peut-être que ce sont des personnes qui n'assistaient que pour la première fois, je ne sais pas. Parfois encore les enfants des supporters qui s'ennuient et qui reçoivent le portable des parents.

The market place : Ça ressemble à un supermarché ou c'est une cantine ?

**C'est une innovation dans le stade de Tottenham. Vous avez plusieurs restaurants dans le stade qui vous offrent des plats internationaux.**

Ahhh oui, ça j'aime bien. Je profiterai sûrement de cette offre. Pourquoi pas manger avec ses copains dans un restaurant du stade, c'est quelque chose de nouveau.

**Quels mots viennent-vous à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?**

Je ne sais pas, peut-être quelque chose en relation avec du parrainage ou des stades avec beaucoup d'écrans, des systèmes d'entrées digitalisés par exemple vous pouvez entrer le stade en scannant le ticket sur votre smartphone. En gros, plus de technologies dans le stade.

**Quels sont les avantages et les inconvénients de ces stades ?**

C'est avantageux d'avoir plus de technologies dans les stades d'aujourd'hui.

**Et pourquoi ? Quels sont les avantages et les inconvénients ?**

Hmmm... je ne sais vraiment pas comment répondre à cette question.

**Je vais vous donner quelques exemples. Peut-être cela vous faciliterait la réponse à la question précédente.**

**Dans le stade de Tottenham, qui est le smart stadium de référence en Europe, il y a un grand centre de données qui collectent et analysent les données des clients. Toutes les transactions dans le stade se font via une application mobile (entrée, paiement, etc.) et des capteurs et caméras collectent les données qui seront utilisés, entre autres, pour maîtriser et contrôler les foules. Que pensez-vous de ce système ?**

Ça va beaucoup trop loin. Je ne peux pas vraiment imaginer cela dans le stade de Porto.

**Pensez-vous que les fans de Porto voudraient accepter un système pareil ?**

Je ne pense pas. Surtout pas au début. Les portugais aiment la tradition et c'est difficile de les convaincre à accepter une telle technologie.

**Pensez-vous que l'expérience vécue par les spectateurs change dans des smart stadium ?**

Peut-être au début car tout est neuf mais à long terme les gens auraient l'habitude. Mais personnellement je voudrais l'essayer.

**Dans ce même contexte, cette application vous guide par exemple dans le stade....**

Faut-il procéder de cette manière ou peut-on se rendre au stade normalement ?

**Vous avez bien évidemment le choix. Et à l'intérieur de stade vous obtenez, si vous le souhaitez, des informations sur les files d'attente des toilettes par exemple.**

Je suis étonné. Je ne le savais pas... mais cela va très loin... Personnellement je pense que ce système ne serait pas bien pour les vieilles personnes qui ne s'en sortent pas bien avec la technologie de nos jours. Mais c'est difficile de se faire une image et prendre une position sur cette révolution sans l'avoir vécu. Mais j'imagine que la jeune population l'accepterait quand même.

**Donc vous n'étiez pas encore dans un tel stade ?**

J'étais dans un stade où je devais scanner mon smartphone pour entrer mais pour le reste... peut-être encore le Wifi dans le stade de Porto mais ça ne fonctionne pas bien.

**L'accès au Wifi est le point de départ de tout Smart Stadium.**

Oui bon je crois que c'est cher aussi. Le club doit avoir beaucoup d'argent pour installer de telles technologies, ce qui n'est pas le cas à Porto (rit).

**Généralement, que pensez-vous de l'ambiance dans les stades de football ?**

Je pense que c'est la meilleure chose, surtout pour les matchs à domicile. Et s'il s'agit de grands matchs p.ex. contre le Benfica, là l'ambiance est au top. Si nous allons voir des matchs ici aux alentours de Luxembourg, l'ambiance n'est pas mal mais ce n'est pas la même chose.

**Pensez-vous que l'ambiance a changé dans les stades de foot ces dernières années ?**

Oui, je pense que l'ambiance s'est améliorée. Il y a d'un côté plus de personnes et de l'autre côté je pense que les personnes s'intéressent plus au foot. Ils s'informent plus, ils regardent plus, surtout pour les personnes de mon entourage. Pour mes parents c'est différent, ils se sont un peu calmés (rit).

**Est-ce que l'évolution technologique a amélioré l'expérience et l'ambiance dans les stades ?**

Non, je ne pense pas. Ça n'a pas vraiment d'importance pour moi. S'il y a des écrans oui d'accord, s'il y a du wifi boff ok, s'il y a des écrans dans les sièges non merci... Je m'intéresse surtout au match, à l'ambiance et au fait de passer des bons moments avec mes amis.

**Plusieurs spectateurs prétendent que l'ambiance et le support a fortement diminué dans les stades à cause de l'utilisation excessive du portable et du wifi. Que pensez-vous ?**

Oui, car les personnes utilisent plus le portable au lieu de regarder le match. Ils ne supportent pas l'équipe, ne chantent pas, ça n'a pas de sens.

**Combien de fois allez-vous en stades par an ?**

2 fois en été et 2 ou 3 matchs en ligue des champions aux alentours de Luxembourg

**Est-ce que vous avez un abonnement ?**

Non j'ai une carte membre de 30 € par ans, qui m'offrent un avantage pour l'achat de tickets et dans le fan shop.

**Faites-vous des activités avec d'autres supporters ?**

Oui, on part toujours en bus. Je suis membre des Super Dragoes Luxembourg.

**Résumé :**

**Vous pensez que la VAR peut avoir une influence sur l'expérience dans le stade. Le Hawk-Eye est une bonne chose, de même que les données statistiques illustrées sur les écrans même si cela ne vous intéresse pas trop. Tout ce qui de smart technologies dans les stades modernes n'est pas nécessaire pour l'expérience dans le stade comme l'objectif et de passer du temps avec des amis et faire la fête et supporter l'équipe.**

Oui c'est ça.

**Est-ce que vous voulez ajouter quelque chose ?**

Non, j'ai tout dit.

**Merci de votre participation et une très belle journée.**

**Interview réalisé par vidéoconférence à Dellen, le 28/04/2021.**

**Entretien N°9 : Matgen Marc – Tottenham Hotspurs**

**Pourriez-vous vous présenter brièvement ?**

Mon Nom est Marc Matgen, je travaille dans les impôts. J'ai 52 ans et j'ai toujours eu comme hobby d'aller regarder le football anglais. Et spécialement Tottenham comme j'étais à l'âge de 17 ans à Londres et là j'étais dans le stade de Tottenham ce que j'ai bien aimé et puis j'ai toujours continué à le faire.

**Cela signifie que vous avez découvert le club grâce à votre expérience à l'âge de 17 ans ?**

Oui, un peu comme ça... je le savais déjà par la télévision par la Coupe d'Europe et ainsi de suite, mais bien sûr, quand vous êtes dans le stade, l'effet est bien sûr différent.

**En général, regardez-vous d'autres événements sportifs ou seulement des matchs de football de Tottenham, respectivement du football ?**

Non, je fais-moi même du sport. Je vais courir et je fais du vélo. Pour cette raison je regarde des courses de cyclisme et un peu des courses à pied et les grand-chose...j'ai l'intérêt à beaucoup de sport différent.

**Vous souvenez-vous de votre première visite dans un stade de football ? Pouvez-vous me la raconter ? (Quel match ? Quand ? Où ? Seul ou avec d'autres personnes ?**

Oui... Plutôt bien oui...À l'époque ils avaient des bons joueurs comme Glenn Hoddle, Chris Waddle... Ils étaient une des meilleurs 3 équipes en Angleterre et ils jouaient vraiment fort.

**Pouvez-vous me parler de cette visite au stade ?**

À l'époque, on pouvait encore acheter des billets au stade même. J'étais avec mon père à Londres et on pouvait avant le match acheter des tickets contre West Ham et ... cela était faisable sans problèmes. Maintenant, il faut faire tout auparavant avec, au mieux, une carte membre. À l'époque ce n'était pas si compliqué. Il y avait encore des places debout.. nous avons eu une place assises derrière le but.

**Il n'y a plus de place debout ?**

En Angleterre non.. ils veulent le changer à nouveau mais je ne sais pas si les autorités vont l'accepter. Ils ont dans le nouveau stade un dispositif qui leur permet de retirer les sièges d'une tribune mais cela doit être autorisé par la première League.. Ceci n'est pas si évident.

**Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?**

Après la première visite j'étais plusieurs fois à Londres, regarder des matchs de Tottenham. À l'époque seulement pendant les périodes de vacances mais avec les années où j'ai commencé à travailler... les moyens d'y aller sont devenus plus faciles. Maintenant vous pouvez bénéficier de l'Eurostar et de l'aéroport ce qui facilite le trajet.

**Que représente pour vous la visite dans un stade de football ? Et pour d'autres gens ?**

C'est agréable comme vous obtenez des impressions sur la culture de la région, des gens .. mais aussi l'atmosphère et les émotions quand l'équipe marque un but. C'est agréable quand vous voyez les gens qui s'embrassent et chacun est content... C'est quelque chose que nous n'avons pas ici au Luxembourg. Lorsque vous allez voir un match de l'équipe nationale luxembourgeoise il n'y a pas beaucoup de spectateurs et souvent ils supportent l'adversaire. Là-bas, le stade est rempli à 80% de supporters de Tottenham. C'est beaucoup plus grand et devant le stade il y a beaucoup de monde dans les pubs.. c'est très différent par rapport au Luxembourg. Cela signifie beaucoup plus là-bas. C'est une forme de culture samedi et dimanche quand les spectateurs se rassemblent et assistent ensemble au match.

**Qu'attendez-vous d'une visite de stade ?**

Déjà que Tottenham gagne mais aussi que ce sera un bon match. Euhmm... Quand on vieillit on devient moins fanatique. À l'époque l'importance résidait sur les 3 points. Maintenant il suffit qu'on puisse participer à un bon match. Souvent je suis accompagné d'amis et j'aimerais donc passer des bons temps avec eux.

**Imaginez que vous devez convaincre quelqu'un d'assister à un match de football que lui diriez-vous ?**

L'atmosphère est très bien et qu'on n'observait pas un tel événement au Luxembourg. Et... aussi que c'est bien de voir les gens qui assistent à un match. C'est différent du centre de Londres car c'est beaucoup plus personnel...on voit plus de gens des quartiers... et on se rend compte de ce que sont vraiment les Londoniens. J'ai même plusieurs relations avec des gens de Londres ce qui me permet d'avoir des impressions de la culture de Londres.

**Pourriez-vous me décrire une journée typique lorsque vous participez à un match de football ? De la réservation/achat du ticket jusqu'à la fin du séjour.**

Normalement je reste pendant un weekend à Londres. Le matin je prends mon petit déjeuner dans l'hôtel et puis je traîne dans les boutiques à Londres et vers midi je prends le métro pour monter...Le stade de Tottenham se situe dans la banlieue londonienne et le trajet en métro prend quand même 30 minutes. C'est un peu comparable à un petit rituel... bon évidemment ça dépend de mon accompagnement. Normalement nous visitons le fan shop et puis on va dans un pub avant d'entrer dans le stade.

**Pourriez-vous me parler de votre dernier match de football auquel vous avez assisté ?**

Ma dernière visite était contre Red Bull Leipzig juste avant la pandémie en février 2020. J'étais accompagné d'un collègue et de son fils. Le match était mercredi soir à 21h . Vers 17h nous étions dans un restaurant près de notre hôtel avant de monter avec le métro dans la banlieue de Tottenham. Nous étions dans le fan shop, puis on était dans le pub avant d'entrer dans les stades. Le nouveau stade est super moderne. L'ancien était plus traditionnel. Depuis deux ans il y a le nouveau stade.

**Est-ce que vous avez observé des changements dans l'expérience par rapport à votre première visite ? Lesquels ?**

C'est beaucoup plus moderne. L'ancien stade avait ses avantages...Les places étaient beaucoup plus proches du terrain... même si dans le nouveau stade on n'est pas trop éloigné. L'ancien stade n'était pas si parfait que le nouveau mais les places dans le stade étaient mieux. Dans le nouveau stade, il y a des brasseries, des cafés et des restaurants ce qui est un peu

comparable à un aéroport. L'ancien stade était plus orienté au match avec une infrastructure modeste.

**Qu'est-ce que vous aimez le plus dans le football ? Qu'est-ce que vous aimez le moins dans le football ?**

À l'époque le football anglais était beaucoup plus athlétique. Il y avait beaucoup moins de joueurs étrangers et beaucoup plus de joueurs britanniques dans les années 1980,1990. Aujourd'hui le football anglais est plus comparable aux autres ligues européennes avec des joueurs de plusieurs nations ce qui a enlevé le caractère spécial du football anglais. Avant, tout était basé beaucoup plus sur la bataille, le football était plus honnête. Aujourd'hui, c'est plus... ils se laissent aussi tomber dans la surface de réparation... des choses comme ça. La technique est peut-être meilleure mais ce n'est pas le football qui était unique en Europe.

**Depuis votre première visite dans un stade foot, avez-vous effectué d'autres visites ? Si oui, dans quels stades ?**

Oui, j'étais à Fulham, Queens Park Rangers, West Ham and Watford. Et j'étais aussi une fois avec un ami à Liverpool. De plus j'étais à Lisbonne, Anderlecht, Cologne et Düsseldorf.

**Comment avez-vous trouvé la différence entre le stade de Tottenham et les autres stades ?**

Le fait d'être plus proche du terrain dans l'ancien stade de Tottenham était mieux que dans les stades modernes d'aujourd'hui. Maintenant les stades deviennent de plus en plus comparables partout. Comment dire.. Düsseldorf est aussi très spéciale. La différence est beaucoup moins importante qu'il y a 30 années où les allemands avaient encore des pistes de course autour du terrain de football. Il y avait à Cologne encore une énorme piste de course de sorte qu'on n'a presque rien vu dans le stade. Barcelona était aussi très impressionnant mais là aussi la vue n'était pas bien parce qu'on était trop éloigné du terrain. Ce qui est encore très spéciale en Angleterre est que les terrains de foot sont construits dans des quartiers résidentiels alors qu'en Allemagne par exemple les stades sont plus proches des autoroutes et de la périphérie.

**Laquelle était la meilleure expérience que vous avez vécu dans un stade de foot ? Pourquoi ?**

Je pense que 1999 lorsque Tottenham a gagné la finale de la coupe Angleterre dans le stade de Wembley. Dans la dernière minute Tottenham a marqué le 2-1 et il y avait une énorme atmosphère. C'était la première coupe remportée par Tottenham depuis que j'assistais aux matchs.

**Dans les stades de football d'aujourd'hui est-ce que vous avez l'impression que les nouvelles technologies sont plus présentes que dans la vie de tous les jours ?**

Le nouveau stade de Tottenham est très moderne. Il y a beaucoup de projection vidéo, de la music... c'est très moderne. J'ai une carte membre sur laquelle je peux télécharger de l'argent. Quand on entre le stade, la carte sera scannée comme le badge sur mon travail. Il n'y a plus de tickets. Avec la carte on peut payer partout dans les stades.

**Quelles sont les technologies que vous percevez comme étant en forte présence dans les stades de football ?**

Dans le nouveau stade de Tottenham la qualité du son est impressionnante, surtout lors de la présentation de l'équipe. De plus vous pouvez bénéficier d'une application qui vous guide dans le stade. Malheureusement, à cause de la pandémie je n'étais que 2 fois dans le nouveau stade... Mais effectivement il suffit de montrer au gardien l'application sur votre smartphone et puis il vous dirige vers la place exacte.

**En quoi cette technologie change l'expérience du spectacle de football ?**

Cette application sur le smartphone n'est pas si grave. Comme le stade est vraiment grand, c'est pratique d'avoir un guide sur votre smartphone.

**Quels mots viennent vous à l'esprit lorsque je vous dis : La technologie améliore le football !  
Connaissez-vous le VAR ? Que pensez-vous de cette technologie ?**

Je n'aime pas le VAR parce qu'en Angleterre beaucoup d'erreurs sont faites par cette technologie. Je ne sais pas comment ceci est possible mais en matière de football beaucoup de fautes sont commises, ce qui me paraît pas le cas pour le rugby. J'avais pas encore de match où j'étais impacté par le VAR lors d'une visite dans le stade mais une fois j'étais en vacance à Palma et Manchester City avait marqué un but contre Tottenham.. Je croyais que le match était perdu et je me suis rendu aux toilettes. En revenant j'étais étonné par le fait que le but ne comptait pas.

**Connaissez-vous le Hawk Eye ? Que pensez-vous de cette technologie ?**

Oui je connais cette technologie. Elle semble être efficace et je la trouve vraiment avantageuse. Pendant mes expériences dans le stade je n'étais pas encore impacté par cette technologie mais je l'ai vu plusieurs fois sur la télévisions.

**Que pensez-vous des statistiques des joueurs illustrées dans les stades ?**

C'est une bonne chose. C'est bien d'être informé sur des données individuelles des joueurs parce qu'on peut se faire une meilleure image des joueurs. Il y a des joueurs qui courent beaucoup plus que d'autres. Ceci est aussi avantageux pour les entraîneurs en matière de charge d'entraînements.

**Que pensez-vous de la présence de telles technologies dans les stades ?**

À part le VAR je ne pense pas que le Hawk Eye et les données statistiques des joueurs auraient un impact négatif sur l'expérience dans le stade de football.

Effectivement, comme dis auparavant, je n'étais personnellement pas impacté par le VAR lors d'une de mes visites dans le stade de football. Cependant je pense qu'on est généralement impacté par cette technologie. Il faut attendre que la décision finale soit prise, ce qui enlève un peu de dynamisme au jeu. Je préférerais le système habituel où la décision d'arbitrage a compté.

**Que vous évoquent les photos suivantes ?**

Smartphone : Je pense que les gens devraient regarder le match au lieu de joueur ou d'envoyer des messages sur leur smartphone.

**Quelques personnes prétendent que l'atmosphère dans les stades de football serait réduite par le fait que beaucoup de personnes utilisaient leur Gsm à cause du WLAN dans le stade.**

**Que pensez-vous ?**

En Angleterre l'atmosphère est toujours bien, je ne sais pas... peut être si trop de gens utilisent les Gsm ce pourrait avoir un impact... mais mes observations ne peuvent pas le confirmer. Peut-être sur la tribune principale les gens utilisent plus leur Gsm.

Écrans : Ce peut être intéressant pour les rediffusions des buts mais je pense que cela serait plus de luxe qu'une nécessité. Tottenham par exemple a deux grands écrans derrière les buts pour montrer les rediffusions de scènes de match aux spectateurs. Cependant les scènes controversées ne sont pas montrées, pour protéger les arbitres. Mais cette illustration me suffit absolument.

Market place : Tottenham était un des premiers clubs à avoir installé des loges dans le stade de football et je pense que le market place fait partie de cette idée. Je pense qu'il s'agit de restaurants exclusivement réservés aux vips que je ne trouve absolument pas nécessaire pour les spectateurs ordinaires. Bien évidemment c'est un moyen de faire de l'argent avec des personnes riches.

Caméras : Ceci permet d'augmenter la sécurité dans les stades. Les fans sont plus contrôlés ce qui évite des actions négatives.

**Quels mots vous viennent à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?**

**Quels sont les avantages et les inconvénients des Smart Stadium ?**

Je pense que c'est une bonne chose surtout parce que cette technologie permet la réduction des files d'attente. Comme on est habitué avec l'usage de l'application mobile cette technologie ne me fait pas peur et je pense qu'elle va se propager rapidement. De plus, on est quasi en permanence surveillé par le fait qu'on utilise des smartphones. Cela ne me dérange pas que là mes données soient analysées et utilisées.

**Pensez-vous que l'expérience vécue par les spectateurs changent dans des smart stadium ?**

**Si oui, de quelle manière ? Si non, pourquoi ?**

Tout est plus moderne. Vous devez payer avec la carte membre du club qui est rechargeable. Autrefois on a payé avec de l'argent liquide. Même la manière de servir les boissons a changé afin de répondre à la demande accrue des personnes et surtout de les servir plus vite.

**Plusieurs spectateurs prétendent que l'ambiance et le support a fortement diminué dans les stades de football ces dernières années ?**

Autrefois les gens chantaient plus souvent dans le stade. Lors de mes deux dernières visites l'atmosphère était relativement bien, en fait pas catastrophique. Il y avait cependant des gens asiatiques qui ont fait énormément de photos dont j'avais l'impression qu'ils ne participent uniquement comme des touristes à l'événement. Je pense qu'un aspect négatif des smart stadium est la présence élevée de touristes dans les stades.

**Décrivez-moi les personnes qui selon vous donnent beaucoup d'importance aux services secondaires tel que le guide d'accès aux toilettes, l'information des files d'attente via l'application du club, ... dans un stade de foot (toilettes, shops, restaurants, wlan,...)**

Je pense que les touristes sont beaucoup attirés par des services secondaires et peut être aussi les jeunes anglais. Les touristes par le simple fait que c'est la première visite et que ce sont des choses extraordinaires et les jeunes anglais parce qu'ils sont habitués avec les nouvelles technologies.

**Généralement que pensez-vous de l'ambiance dans les stades de football ?**

L'ambiance était bien avant la pandémie. Bon bien évidemment dans les années 90 les gens s'engageaient un peu plus avec des chants relativement forts.

**Quelle valeur donnez-vous à l'ambiance en matière d'expérience vécue du spectacle sportif ?**

L'ambiance présente pour moi la raison la plus importante dans l'expérience du spectacle sportif.

**Y-a-t-il d'autres éléments que vous considérez comme nécessaire pour augmenter l'expérience dans les stades ?**

À part l'ambiance... ehmmm que l'équipe joue bien.

**Et en matière de la technologie ?**

Bon je peux aussi payer cash... je pense que le système actuel est plus avantageux pour les fans locaux qui participent régulièrement à l'événement. Il peut arriver que vous téléchargiez trop d'argent sur votre carte par exemple.

**Combien de fois allez-vous en stades par an ? Chaque semaine ?**

2,3 fois par ans depuis 1990

**Comment allez-vous ? (à pied ? en bus avec d'autres spectateurs ? )**

À Londres, on se déplace principalement par métro.

**Est-ce que vous avez un abonnement ?**

Non, mais j'ai une carte membre pour avoir des avantages en matière d'achat des tickets. Sans carte membre il est impossible d'avoir des tickets surtout contre les 6 meilleurs équipes du championnat.

**La procédure d'achat, est-elle facile ?**

Il faut acheter des tickets sur un site web. Il arrive des jours où ça prend quand même une heure à cause des files d'attentes.

**Faites-vous des activités avec d'autres supporters ? (dîner de fan, déplacement)**

Dans les années j'ai parfois participé aux activités d'un fan club belge mais celui-ci n'existe plus aujourd'hui.

**Nom** : Matgen Marc

**Sexe** : masculin

**Age** : 52

**Profession** : Fonctionnaire d'Etat luxembourgeois , service des impôts

**Club** : Tottenham Hotspurs

**Membre d'un fan club** : non

**Titulaire d'un abonnement** : non

**Nombre de matchs par saison** : 2, 3 fois

**Type de fans** :

**Résumer les idées qui sont ressorties lors de l'interview.**

Vous n'êtes pas contre les nouvelles technologies dans les stades de football à part le VAR que vous ne considérez pas comme crédible. Cependant la smart technologie dans les stades modernes n'a pas d'influences sur votre expérience.

**Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?**

Non

**Je vous remercie de votre participation, bonne journée.**

**Interview réalisée par téléphone, le 11/04/2021 à Dellen**

**Entretien N°10 : Pohl Henri – Tottenham Hotspurs**

**Pourriez-vous vous présenter brièvement ?**

Je m'appelle Henri Pohl, j'ai 24 ans et j'habite dans le sud de l'Allemagne proche du Lac de Cosntance. Je travaille dans une maison de jeunes et pendant mon temps libre je suis souvent dans le stade de foot. Je joue moi-même au football dans le club de mon village.

**C'est-à-dire vous aimez les événements sportifs et passez ainsi beaucoup de temps dans des stades de foot ?**

Exactement. Proche de moi il y a plusieurs grands clubs comme le Bayern de Munich, le FC Augsburg. Je suis souvent dans un de ces stades et pour autant que c'est possible je suis en Angleterre pour voir des matchs de mon club préféré Tottenham Hotspurs.

**Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?**

Premièrement en regardant des matchs à la télévision et avec le temps quand j'avais l'âge d'assister à des matchs dans des stades l'intérêt s'est vite formé.

**Que représente pour vous la visite dans un stade de football ?**

Pur bonheur ! Désormais ça commence déjà des heures avant le match, ce n'est pas seulement la visite au stade mais aussi la rencontre avec des amis, chanter ensemble, boire ensemble, faire la fête ensemble. C'est beaucoup plus que seulement assister à des matchs de football pour 90 minutes. C'est toute la communauté.

**Quels sont, selon vous, les inconvénients d'aller au stade ?**

Premièrement, l'aspect financier surtout parce que les prix des tickets deviennent de plus en plus chers, surtout en Angleterre. Ehmm et pour le reste je pense qu'il n'y pas d'autres désavantages.

**Pourriez-vous me décrire une journée typique lorsque vous assistez à un match de football ?**

Ça dépend bien évidemment du jeu, que ce soit à domicile ou à l'extérieur. Mais normalement je me lève tôt, puis 3 jusqu'à 5 heures avant début du match je me dirige vers les pubs où je vais manger quelque chose, ce qui dépend bien évidemment de l'heure du match, et puis je bois plusieurs bières avant de me diriger au stade plus ou moins une heure avant le match. On peut même dire que c'est comparable à un rite. Si c'est un jeu à l'extérieur on arrive souvent très juste avant le match et donc on se dirige directement vers le stade mais oui c'est ça la journée typique oui.

**Pourriez-vous me parler de votre dernier match de football ?**

Ehm le dernier jeu était à Leipzig, ligue des champions, c'était le dernier match avant corona. C'était le 10 mars 2020.

**Qu'avez-vous vécu dans le stade ?**

C'était un relativement bizarre comme corona a fait le déjà le tour et aussi le jeu, longtemps on ne s'avait pas si les fans devraient entrer au stade ou pas. C'est la raison pour laquelle l'atmosphère n'était pas vraiment au top et il n'y avait pas trop de fans de Tottenham. De plus, Leipzig n'a pas beaucoup de fans comme le club n'existe que depuis 12 ans et le premier match était clairement en faveur de Leipzig de sorte que les chances pour se qualifier étaient minimes.

**Et si vous pensez à la dernière visite dans le stade de Tottenham, y-a-t-il des différences par rapport à votre première visite dans le stade ?**

Oui le premier jeu dans le nouveau stade était un peu spécial. On pouvait sentir l'excitation comme c'était le premier match dans le nouveau stade. Mais ce qui est également devenu la norme assez rapidement. Mais dans l'ensemble il n'y avait pas vraiment de grandes différences. En termes d'atmosphères ça dépend toujours de l'adversaire. Mon dernier match était contre Chelsea et là l'atmosphère était bien évidemment mieux que pour le premier match.

**Et généralement qu'est-ce qui vous plaît le plus ou le moins en football ?**

Ce qui me plaît le plus et la communauté, le fait de chanter ensemble ehm l'atmosphère, oui. Et ce qui me plaît le moins l'avidité du profit et ce qui devient de plus en plus un événement pour beaucoup de personnes. Il s'agit de voir et d'être vu et le sport n'est plus au premier plan des personnes.

**Quelle était la meilleure expérience que vous avez vécue dans un stade et pourquoi ?**

Ma meilleure expérience vécue était dans le « Molineux Stadium », le stade de Wolverhampton. C'est toujours un vieux stade anglais ehm avec beaucoup de charme. On arrive de la ville et on peut regarder de l'extérieur à l'intérieur du stade, ça m'a vraiment donné envie. C'était un jeudi soir dans l'Europa League, c'était au niveau d'atmosphère et du stade ma meilleure expérience.

**C'était comparable avec l'ancienne White Hart Lane ?**

Oui, exactement. Même je dirais un peu plus parce qu'à la fin de l'ancienne White Hart Lane, comme le club devient de plus en plus populaire, il y avait déjà de plus en plus de fans touristiques et moins de fans fanatiques. Et un match contre Wolverhampton à un jeudi soir, là on ne retrouve que des fans fanatiques, c'était une vraie expérience du football anglais.

**Avez-vous l'impression que les nouvelles technologies sont plus présentes dans les stades de football d'aujourd'hui que dans la vie de tous les jours ?**

Ehm, je dirais que ça dans les deux domaines un rôle important. Cependant la technologie dans le stade a un poids significatif parce qu'elle est toujours présente dans chaque jeu, pour chaque but même si la VAR n'est pas intervenue on a toujours en tête que le but peut être vérifié, ce qui réduit définitivement l'émotion.

**Quelles sont les technologies que vous percevez comme étant en forte présence dans les stades de football ?**

D'une part le Hawk-Eye et la VAR, ehmm ça sont les premières que j'ai en tête.

**En quoi cette technologie change l'expérience dans le stade du football ?**

On ne peut jamais être sûr. Les émotions sont un peu prises comme normalement lorsque l'équipe marque un but on applaudit, on est content et c'est maintenant moins le cas comme le but est vérifié. D'une part on pourrait fêter deux fois, d'autre part ce n'est plus se réjouissant dans l'extase comme avant.

**C'est la même chose pour la VAR et le Hawk-Eye ?**

Oui mais le Hawk-Eye est une très bonne invention, ça rend le jeu plus crédible comme il n'y a pas de marge dans la décision. Un but est un but lorsque la balle a entièrement dépassé la ligne. En matière de VAR il y a toujours trop de fausses décisions.

**Avez-vous déjà assisté à un match de football où la VAR est intervenue ?**

Depuis son introduction je ne me souviens d'aucun match où la VAR n'est pas intervenue, au moins une fois.

**Et ceci avait un impact sur l'expérience vécue ?**

Oui, en tout cas diminué.

**Pensez-vous qu'il faudra utiliser cette technologie dans le futur ?**

Il faudra améliorer la VAR afin d'introduire des règles claires avec une ligne droite prédéfinie. Si ce n'était pas le cas, je serais pour une interdiction de cette technologie. Il faut dire que pendant la coupe du monde 2018, quand la technologie a été introduite, le système fonctionnait bien. Les règles étaient claires. Pour autant que la balle touche la main, il y a un penalty. Maintenant il y a une très grande marge dans la prise de décision, un arbitre donne le penalty alors que l'autre ne le donne pas et que les deux étaient vérifiés par la VAR. Pour ça, je n'ai pas de compréhension. Trop de fausses décisions sont actuellement prises avec la VAR.

**Que pensez-vous des données statistiques illustrées dans le stade ?**

Je ne l'ai jamais remarqué jusqu'à maintenant mais je ne le considère pas comme absolument nécessaire. Surtout pas pendant le match, comme on se concentre principalement au jeu et dans la mi-temps on est souvent dans l'espace intermédiaire. Et aujourd'hui, si quelqu'un s'y intéresse il y a de toute façon sur le téléphone portable.

**Que vous évoquent les photos suivantes ? 12.22**

Market Place : Manger, boire ... la gastronomie en fait bien sûr partie. C'est important parce que tout le monde consomme pendant le jeu et surtout à la mi-temps cependant il ne faudra pas abuser. Quelque point de vente avec des saucisses, de la bière ou d'autres boissons suffisent largement. Il ne faut pas avoir des restaurants de toute sorte comme dans notre nouveau stade, fin on a une cuisine française, italienne et même japonais..Il y en a de tout. Ce sont des choses qui ne sont pas nécessaires comme cela attirent des fans événementiels ou touristiques. Offres de nourriture et de boissons oui mais ça doit rester simple.

Écrans dans les sièges :

Regarder le match sur l'écran n'est pas le but qu'on recherche quand on va au stade. Dans ce cas on pourrait rester à la maison. Il y en a beaucoup de choses qu'on perçoit différemment dans le stade qu'à la maison. Ici, je peux mettre mon focus sur les joueurs. Avec mes yeux je suis en quelque sorte ma propre caméra et je peux regarder là où je le veux. Et alors être restreint et ne voir qu'une partie spécifique du jeu, comme c'est le cas sur l'écran, je n'ai pas besoin de payer pour aller dans le stade.

Smartphone :

Ça dépend... Quand je suis au stade et que les supporters chantent une chanson spécifique ça arrive que je sorte mon portable pour faire une petite vidéo ou je prends une photo quand j'arrive dans le stade en raison de la documentation de ma participation. De l'autre côté je vois des personnes qui traînent la moitié du jeu sur leur smartphone pour filmer ou faire d'autres choses. Là à nouveau, le point est raté. Ça ne fait pas de sens de se rendre dans le stade et d'utiliser en permanence son portable. Mais oui, une utilisation modeste est ok.

**Plusieurs spectateurs prétendent que l'ambiance et le support a fortement diminué dans les stades de football ces dernières années, entre autres à cause de l'usage excessif du Smartphone que pensez-vous ?**

Oui, tout à fait. Comme je mets mon focus sur le gsm je rate ce qui se passe sur le terrain et de ce que les personnes chantent, des chorégraphies... À ce moment je ne peux pas y participer.

**Quels mots viennent-vous à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium ».**

Comme j'ai déjà dit auparavant, il faudrait mettre l'accent sur les choses essentielles. Il y a trop de choses qu'on n'a pas besoin. Dans notre stade, il y des toilettes pour chiens, partout accès au wifi, ça on n'a pas besoin. Ce n'est pas la raison pour laquelle le spectateur ordinaire se rend dans le stade.

**Que pensez-vous de la nouvelle application mobile de Tottenham ?**

Absolument rien ! Le smartphone ne devrait pas être utilisé à l'intérieur du stade, surtout pendant le match... Je ne vois pas le sens de me faire guider dans le stade.

**Que pensez-vous de la collecte des données bien évidemment en relation avec une telle application ?**

J'ai des sentiments mitigés à ce sujet. D'un côté la collecte de données permettent de localiser et d'arrêter des personnes violentes, ce qui est bien. Cependant c'est désavantageux pour moi comme personne privée comme le club a accès à mes données personnelles. Cela va à l'encontre de la protection des données.

**Quels sont les avantages et les inconvénients des Smart Stadium ?**

Financièrement, cela rapporte déjà beaucoup au club car ces stades attirent des personnes fortunées. Ceux-ci sont prêt à laisser beaucoup d'argent dans le stade ce qui fait progresser le club. Cependant l'expérience dans le stade et l'atmosphère diminuent pour les fanatiques du football. Plus ce public événementiel est nombreux, plus le prix des billets et des abonnements augmente et moins la visite hebdomadaire du stade devient intéressante pour le supporter ordinaire.

**Donc vous pensez que l'expérience change dans les nouveaux stades modernes ?**

Oui et clairement de manière négative car le réel disparaîtra. La culture de football des ouvrières en Angleterre s'efface en arrière-plan. Ce n'est plus qu'un événement où la présence compte, avec des vêtements chics, des visites dans les restaurants du stade. Le football s'efface en arrière-plan.

**Généralement que pensez-vous de l'ambiance dans les stades de football ?**

L'ambiance a diminué ces dernières années. Bien évidemment ça dépende fortement du pays, de la ville. Surtout en Angleterre l'ambiance est beaucoup plus mauvaise qu'en Allemagne par exemple comme il n'y a pas de places debout en Angleterre. La culture des ultras n'existe pas en Angleterre et l'usage des fumigènes est interdite contrairement à d'autres pays.

**Quelle valeur donnez-vous à l'ambiance dans le stade de football ?**

Une très grande valeur. Je pense que si j'irais dans le stade et que chacun serait assis là en train de regarder le match sans se manifester je voudrais arrêter d'y assister. Pour moi la communauté est très importante et ainsi aussi de faire la fête, de sauter, de chanter. Sans ambiance toutes ces choses voudraient disparaître.

**Y-a-t-il d'autres éléments que vous considérez comme nécessaire pour augmenter l'expérience dans le stade ?**

Il faudrait plutôt enlever des trucs au lieu d'ajouter des choses pas nécessaires comme par exemple les toilettes des chiens, ces nombreuses restaurant, l'accès Wifi et ainsi de suite.

**Avez-vous l'impression de passer plus de temps dans les nouveaux stades modernes ?**

Non, pour moi ça dépend surtout du transport. Le temps où Tottenham jouait à Wembley je suis resté plus longtemps dans le stade afin d'éviter les métros trop remplis. Mais en ce qui concerne le stade, non. Je regarde le match et puis je me rends immédiatement dans le pub.

**Et que pensez-vous que cela a un impact sur d'autres personnes ?**

Sur les « touristes » oui mais pas sur les fans ordinaires. Bon bien évidemment si vous êtes la première fois dans le stade vous regardez plus les infrastructures que quand vous visitez le stade pour la 10<sup>ème</sup> fois.

**Pensez-vous que les fans locaux acceptent le nouveau stade ?**

Le stade présente un énorme avantage pour les fans de Tottenham. On peut être fier d'avoir le stade le plus moderne, le plus chère. De plus c'est un argument de faire signer de nouveaux joueurs. Beaucoup de joueurs préfèrent jouer dans un tel stade que dans un stade pourri avec 20 000 places. Tottenham génère beaucoup d'argent du stade via les contrats NFL, les concerts et les événements en été, il y a même un match de boxe dans le futur. Il y a certainement des avantages financiers pour le club. Ceci sont des aspects positifs pour beaucoup de fans de Tottenham.

**Pensez-vous que certaines personnes aimeraient retourner dans l'ancien stade ?**

Je pense que beaucoup de fans, surtout les titulaires d'abonnement, préféreraient l'ancien stade parce que le nouveau stade a en quelque sorte perdu son charme. Il s'agit maintenant d'un stade moderne ce qui est défavorable pour l'ambiance mais les aspects financiers sont plus forts je pense.

**Combien de fois allez-vous en stades par an ?**

En Angleterre entre 7 et 10 fois par saison et dans la Bundesliga entre 5 et 10 jeux.

**Comment allez-vous dans le stade ?**

Soit avec l'avion, soit avec le train.

**Est-ce que vous avez un abonnement ?**

Non j'ai une carte membre qui me permet d'acheter des tickets pour des matchs à domicile.

**Faites-vous des activités avec d'autres supporters ?**

Oui je suis dans un petit fan club ici en Allemagne.

**Résumé :**

**Vous avez une opinion plutôt négative pour la VAR et vous souhaitez que cette technologie serait améliorée dans le futur. Vous acceptez le Hawk-Eye, cependant des données statistiques dans le stade ne sont pas nécessaires. Vous êtes contre le concept du « Smart Stadium » comme l'expérience est négativement impacté. Cependant ce nouveau concept est intéressant au niveau financier pour le club et les fans locaux comme on peut se vanter d'avoir le stade le plus cher et le plus moderne.**

**Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?**

Non

**Merci d'avoir participé et une très belle journée.**

**Interview réalisé par vidéoconférence, le 19/04/2021 à Dellen.**

**Entretien N°11 : Aust Michel – Tottenham Hotspurs**

**Pourriez-vous vous présenter brièvement ?**

Je m'appelle Michel Aust, j'ai 26 ans, je travaille comme électricien et j'habite à Bastendorf. J'aime jouer au football. Ehhh je regarde beaucoup de foot et je suis entraîneur des jeunes dans mon club local.

**C'est à dire vous aimez les événements sportifs ?**

Oui, j'aime aussi regarder des matchs de handball, de darts, ... tout grand événement quoi. Mais je m'intéresse surtout pour le football.

**Vous souvenez-vous de votre première visite dans un stade de football ? Pouvez-vous me la raconter ?**

Uhh le premier..là j'avais 13,14 ans. C'était Kaiserslautern contre Nürnberg. Je me rappelle plus du résultat mais ce que je me souviens est qu'on était assis relativement haut sur la tribune. C'était très haut et loin du terrain, j'avais quand même un peu peur. De plus il y avait des bagarres après le match de sorte qu'on devait faire attention en sortant du stade. Oui, c'est la seule chose que je sais encore.

**Et quelles étaient vos attentes avant cette première visite ?**

Bah oui ce moment-là c'était toute une expérience. Je dirais que c'était l'ensemble qui m'a donné des frissons... sincèrement je me rappelle plus du match. Je sais encore qu'on a garé tout en bas et on devait monter des énormes escaliers...ce sont ces points qui me viennent en tête. Aujourd'hui c'est une autre chose, je regarde le match, les émotions des fans, mais là je ne réalisais pas ces aspects. Je me rappelle encore de la taille du stade mais c'est tout.

**Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?**

Premièrement parce que j'aime regarder le foot et que je m'intéresse beaucoup pour l'expérience et l'ambiance dans le stade. Je ne voudrais jamais assister à un match de Hoffenheim contre Wolfsburg comme il n'y a pas d'ambiance dans le stade. Cependant Schalke contre Dortmund, là je voudrais bien participer comme c'est une autre expérience avec une meilleure ambiance et oui ça fait partie du football. Ces émotions on ne peut pas les ressentir devant la télé. Dans le stade, j'ai des frissons. C'est une expérience que chacun doit faire au moins une fois dans sa vie.

**Vous m'avez parler maintenant des avantages d'assister à un match de football. Est-ce que vous voyez aussi des désavantages ?**

L'aspect financier est surtout un désavantage. Comme je suis fan de Bayern Munich en Allemagne, je me rappelle d'un match à Londres. Bayern jouait contre Arsenal et j'étais dans le bloc des adversaires avec des supporters de Bayern et j'ai dû payer 95€ pour mon ticket. De plus le ticket d'avion pour aller à Londres, ce sont des charges importantes. Sans oublier la nourriture, les boissons, etc. Oui je pense que ça sont les désavantages. Peut-être encore une mauvaise place avec une mauvaise vue sur le terrain mais bon personnellement je n'avais pas encore d'autres expériences négatives.

**Et les attentes d'assister à des matchs sont-elles toujours les mêmes ?**

Oui, bon ça dépend aussi des stades. J'étais à Mayence, le stade est vraiment petit et ça change l'ambiance. De plus ça dépend des fans. Si je vais regarder un match de Leverkusen je m'attends beaucoup moi en matière d'ambiance que lorsque je suis à Dortmund par exemple. J'étais une fois à Leverkusen et j'entendais plus les 2500 fans adversaires que les fans locaux, ça c'est déjà impressionnant. Et puis, le match en tant que tel. Si je vais voir un match de Bayer, je m'attends beaucoup plus au niveau tactique et qualité de jeu.

**Pourriez-vous me décrire une journée typique lorsque vous participez à un match de football ?**

Quand je vais regarder un match de Bayern, mes rites sont que je porte le maillot du club et une écharpe. Normalement quand je vais à Munich, je dors dans un hôtel et la veille du match

je vais dans les cafés de la vieille ville. Un match à l'extérieur est différent, là je pars avec ma voiture et voilà on est plus sage.

**Vous m'avez dit que vous êtes aussi fan de Tottenham Hotspurs. Est-ce vous étiez déjà dans le stade ?**

Malheureusement pas. J'ai uniquement participé à des matchs à l'extérieur. Cependant mon objectif est d'aller voir un match dans le nouveau stade de Tottenham le plus vite possible. J'ai déjà regretté de ne pas avoir visité l'ancien stade, mais quand le Bayern jouait à Londres contre Arsenal je me suis quand même rendu à l'ancien stade mais La White Hart Lane n'existait qu'à moitié comme ils étaient en train de construire le nouveau stade. Tottenham jouait à cette époque au Wembley.

**Pourriez-vous me parler de votre dernier match de football auquel vous avez assisté ? Est-ce que vous avez observé des changements dans l'expérience par rapport à votre première visite ?**

C'était Bayern contre Wolfsburg en décembre. Il faisait très froid et oui c'était à Munich, on a dormi dans le même hôtel que d'habitude et voilà c'était un bon match avec un bon niveau. Ce n'était pas la première fois que j'étais dans l'Allianz Arène mais je n'aime pas les visites. C'est ma deuxième équipe ensemble avec Tottenham et j'aime regarder les matchs en direct comme à la maison c'est une autre ambiance. Le club gagne beaucoup de matchs et surtout à la maison de sorte qu'on peut presque toujours fêter ensemble avec les fans. C'est impressionnant quand vous retournez avec le métro dans la ville avec les fans qui sont en train de faire la fête, chantent.. Ce sont certainement d'autres expériences que mon premier match à Kaiserslautern. Aujourd'hui, je peux beaucoup mieux apprécier le jeu, ainsi que les spectateurs, toute l'atmosphère.

**Vous avez participé à des matchs à l'extérieurs de Tottenham. Pouvez-vous me parler d'un de ces matchs ?**

Oui c'était à Dortmund. Il y avait un ami qui m'a donné la possibilité d'y participer. Nous sommes allés à 4 et oui Tottenham a joué dans la ligue des champions à Dortmund. Je me rappelle plus du résultat mais c'était une expérience inoubliable comme j'ai la première fois vu l'ambiance des fans de Tottenham. De plus nous sommes arrivés tôt de sorte qu'on a vu les joueurs entrer sur la pelouse pour se chauffer et j'avais la possibilité de me rendre proche du terrain et de voir les joueurs à une distance de 5, 10 mètres. C'était impressionnant.

**Laquelle était la meilleure expérience que vous avez vécu dans un stade de foot ?**

C'était un match amical à Munich organisé pour le départ de Bastian Schweinsteiger. Depuis mon enfance c'était mon idole et j'ai très apprécié d'y pouvoir assister. J'avais tous ses tricots, je voulais toujours avoir les cheveux comme lui... Et ceci son dernier match à Munich. Il a joué une moitié pour le Bayern et une moitié pour Chicago et cet homme a été célébré par les fans c'est inimaginable. C'était impressionnant comme ça m'a beaucoup touché.

**Est-ce que vous avez l'impression que les nouvelles technologies sont plus présentes dans les stades de football d'aujourd'hui que dans la vie de tous les jours ?**

Hmm.. ça fait des années qu'on peut payer avec des cartes dans le stade. Ceux-ci doivent être chargé par une application et ainsi de suite, ce qui est très pratique et peut bien évidemment être considéré comme technologie. Et puis si on regarde le nouveau stade de Tottenham que je n'ai pas encore fréquenté mais sur lequel je me suis informé... il est très moderne. Il n'y a plus de limites... Ça commence avec la gastronomie et va des trucs petits jusqu'aux écrans gigantesques avec une qualité inimaginable et qui vous permettent de regarder de tous les angles sur le terrain. Puis les ascenseurs dans le stade, les tapis roulants, toutes ces choses qui n'existaient pas auparavant. Et puis encore toute la technologie en relation avec le football comme la VAR, le Hawk-Eye. Généralement c'est sûrement une autre chose si vous allez dans

un ancien stade traditionnel comme par exemple le stade de Freiburg ou dans le stade de Tottenham où vous utilisez les ascenseurs pour arriver à vos places. Bon ce sont des technologies qui se développent aussi dans la vie de tous les jours. L'intelligence artificielle fait de plus en plus partie de la vie de tous les jours, au moins pour moi.

**Et quel est votre avis sur l'usage de ces technologies dans les stades ?**

J'aime la plupart des choses. Je trouve que le progrès ne doit pas s'arrêter. Cependant les choses essentielles ne devront pas être perdu. Le football doit rester synonyme de tradition et orienter aux supporters. Je pense que l'expérience du fan est positivement impactée par la gastronomie moderne dans le stade tandis que si une équipe marque un but et que la VAR intervient...là on joue avec les sentiments des fans et détruit le jeu. Quelques choses sont top comme le Hawk-Eye mais d'autres choses, qui fonctionnent, mais ne sont pas utilisées de la bonne manière. Mais toutes les choses autour de l'événement sont top. Si vous prenez par exemple les contrôles de sécurité et vous entrez par le simple fait que vous scannez vos cartes c'est bien. Bien évidemment la sécurité doit être donnée, ce qui est belle et bien possible avec les nouvelles technologies de nos jours.

**Vous l'avez déjà évoqué un peu, mais que pensez-vous de la VAR ?**

Personnellement je trouve qu'elle est utilisée de manière incorrecte. L'idée de base est bonne mais si un but est refusé parce qu'un joueur est en hors-jeu à cause d'un millimètre, je le trouve bête. C'est un sport de personnes et les fautes y font parties. Ce serait mieux de donner deux véto aux coachs des deux équipes pour vérifier des scènes critiques comme c'est le cas dans la NFL. Mais maintenant il y a trop de règles bêtes. Il y avait un pénalty sifflé il y a quelques semaines. Un joueur de Dortmund s'est énervé et a reçu un carton jaune. La VAR intervient et refuse le pénalty mais la carte jaune du joueur reste quand même. Ce n'est qu'un exemple mais ce que je veux dire et que ce système est souvent mal utilisé et interprété. L'idée de base n'est pas bête, de rendre le jeu un peu plus équitable et je trouve que c'est mieux avec cette technologie si compare les grands matchs avec les matchs amateurs.

**Est-ce que vous pensez que la VAR a un impact sur l'expérience vécue dans le stade ?**

Oui. Si l'équipe marque un but, t'es en train de fêter et puis tu dois attendre 2,3 minutes afin que le but soit validé ou pas... Soudain quelqu'un arrive et te dis voilà le but que t'as fêté il y a un instant ne compte pas. Ça détruit ton ambiance et l'ambiance dans le stade.

**Que pensez-vous des statistiques des joueurs illustrées dans les stades ?**

Je trouve ça relativement intéressant. De manière générale je suis pour les statistiques. Dans la Bundesliga par exemple, après un but, la probabilité que le joueur marque un but est illustré sur les écrans. Ce n'est pas hyper important mais c'est quand même intéressant. Aussi après le match pour savoir combien les joueurs de l'équipe ont couru et le nombre d'occasions. Je trouve ça intéressant.

**Est-ce que ces données statistiques pourraient déclencher la conversation dans le stade ?**

Oui je pense. Personnellement je ne l'ai pas encore eu mais c'est imaginable oui.

**Que pensez-vous des photos suivantes ?**

Écrans dans les sièges : Je ne pense pas que ce soit nécessaire dans un stade de football. J'assiste à des matchs pour regarder le jeu en direct et ça fait partie du jeu qu'on loupe parfois des détails due à la place par exemple parce qu'on est assis trop haut. Mais c'est mieux que de regarder le match sur un tel écran. Peut-être il faudra encore utiliser des écouteurs afin d'oublier complètement de ce qui se passe à côté (rit). Mais oui, fondamentalement, tout est un peu perdu.

Smartphone : Moi je le fais aussi. Chaque match je fais de photos pour souvenir. Par contre, quand j'étais à Londres dans le bloc adverse de Bayern. J'ai sorti mon portable pour filmer le moment où les joueurs entraient dans le stade. Soudain quelqu'un est venu et m'a forcé de

ranger mon portable comme notre job était de supporter l'équipe et pas de prendre des photos. Et je me suis dit oui celui-là il a raison. C'est une maladie de nous tous, de sortir le smartphone à chaque moment. Mais oui, quand t'es dans le stade et surtout quand t'es dans le bloc des ultras, t'es là pour le support et rien d'autre. L'idée de base d'une visite au stade devrait être d'encourager les joueurs. Bon j'utiliserai aussi dans le futur mon portable dans le stade, mais seulement pour vite fait prendre une photo ou pour des raisons de paris mais ça ne doit excéder 5 minutes par mi-temps.

The market place : Oui c'est moderne, c'est dans le nouveau stade de Tottenham. L'objectif est de vendre plus et oui bon j'aime bien consommer dans les stades et si vous avez plus de buvettes ceci peut positivement impacter le temps d'attente.

**Et ça ne vous dérange pas que ce sont des restaurants au lieu des stands de saucisses ?**

Boff, bien évidemment tout devient plus grand de nos jours et je pense que... oui bon bien évidemment c'est Tottenham qui a commencé mais ça devient la norme dans les prochaines années. J'ai récemment vu un stade dans un des pays d'Est dans qui comprend, à l'intérieur, un centre commercial. Là, on abuse ! Mais pour autant que l'objectif est d'offrir des boissons et de la bouffe aux personnes c'est bon. Le plus important est qu'il y a un service rapide de toute façon.

**Quels mots viennent-vous à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?**

Oui que de plus en plus d'intelligence artificielle sera utilisé et que beaucoup serait contrôlable via une application. Lorsque je vais dans le stade de Munich, j'ai une application mobile qui me permet de tout faire dans le stade. Je n'ai plus besoin de monnaie liquide. L'expérience était très positive. J'ai même chargé ma carte dans la file d'attente juste avant de payer ma saucisse.

**Que pensez-vous que les données personnelles sont collectées pour améliorer le service offert aux spectateurs ?**

Je n'y ai jamais pensé comme nous avons tous un smartphone avec lequel nous sommes en permanence surveillés. Bon bien évidemment ces données ne devraient jamais être vendus comme c'était le cas avec le club de foot de Stuttgart. Je pense que ces personnes devraient recevoir une sanction appropriée.

**Pensez-vous que l'expérience change dans un « Smart Stadium » ?**

Cela simplifierait les choses. Bien évidemment ça dépend des stades et surtout des technologies utilisées dans le stade. Il y en a sûrement un peu de tout, des choses utiles, des choses inutiles. Si la file d'attente était réduit au minimum ça augmenterait certainement l'expérience.

**Quelles personnes sont plus attirées par ce changement ?**

Surtout, les jeunes. Si vous prenez maintenant un mec qui assiste à des matchs depuis 30 ans, la probabilité qu'il utiliserait de tels services est minime. Par contre, un jeune de 19 ans qui traîne de toute façon toute la journée sur son portable, il profiterait certainement de ces trucs.

**Pensez-vous que les spectateurs passent plus de temps dans le stade en conséquence des nouvelles infrastructures et technologies dans les stades modernes ?**

Il y en a sûrement certains qui profitent plus que d'autres. Moi personnellement, je préfère passer mon temps dans les pubs avec d'autres fans que de passer des heures dans le stade.

Si me concentre seulement sur les fans de Tottenham, c'est-à-dire des ouvriers de London, je pense que ceux gardent leurs rites d'aller dans leurs pubs et de rentrer ensemble avec leurs amis dans le stade. Par contre, j'imagine que les touristes l'apprécient plus. Ils viennent pour faire des photos, pour passer du temps dans le stade et ces installations présentent donc sûrement des avantages.

**Généralement que pensez-vous de l'ambiance dans les stades de football ?**

Si vous regardez tous les stades, je pense que l'ambiance est déjà en baisse. Si vous prenez le cas de Bayern il y a de plus en plus de touristes dans le stade, qui ne sont pas fans du club et qui ne connaissent pas les chansons. Ils y assistent juste pour assister et capter une fois l'expérience. Malheureusement les grands clubs d'Europe comme le Real, Bayern,.. ils ont ce problème. Même à Dortmund, l'ambiance pendant l'ère de Jürgen Klopp était beaucoup mieux que maintenant. Ou encore à Mayence, j'étais dans l'ancien stade « Tivoli ».. il y avait une énorme ambiance... Maintenant le stade est devenu beaucoup trop grand.

**Quelle valeur donnez-vous à l'ambiance dans le stade ?**

Une très grande valeur. Même si je suis fan de mes deux clubs j'aime le football en général et si j'ai le choix entre Leverkusen et Dortmund, j'irai à Dortmund à cause de l'ambiance.

**Y-a-t-il d'autres éléments que vous considérez comme nécessaire pour augmenter l'expérience dans les stades ?**

Oui, il y a toujours des choses qui peuvent être améliorées. Je n'aime pas les files d'attentes pendant la pause... Souvent il arrive que vous ratez une bonne partie du jeu parce que vous devez aller aux toilettes ou parce que vous arrivez trop tard avant le match. C'est aussi la raison pourquoi j'apprécie la variété des snack-bars dans le stade de Tottenham. Je sais que Tottenham essaie de réduire les files d'attentes avec la nouvelle application mobile mais je préférerais qu'il y installe plus de toilettes.

**Pensez-vous que l'accès au Wifi est une raison de la diminution de l'atmosphère dont vous m'avez parlé auparavant ?**

Oui, ce peut être le cas. De plus en plus de personnes sont sur leur portables et ne supportent donc pas l'équipe. Comme j'ai dit auparavant il y en a de plus en plus de touristes qui ne participe pas activement au support de l'équipe.

**Combien de fois allez-vous en stades par an ?**

2 fois par an

**Comment allez-vous ?**

Ça dépend. Parfois en voiture, parfois par avion.

**Est-ce que vous avez un abonnement ?**

Non mais j'ai une carte membre.

**Faites-vous des activités avec d'autres supporters ?**

Non je ne suis pas dans un fan club.

**Résumé :**

**Vous n'êtes pas totalement contre la smart technologie dans les stades de football de sorte que vous trouvez que certaines technologies sont appropriées pour autant que la tradition ne serait pas détruite. La VAR doit être amélioré et vous n'avez pas observé des changements dans votre comportement suite à l'installation du Wifi par exemple.**

Oui c'est ça.

**Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?**

Non

**Je vous remercie pour votre participation et je vous souhaite une bonne journée.**

**Interview réalisé par vidéoconférence le 15/04/2021 à Dellen.**

**Entretien N°12: Toussaint Maxime – Tottenham Hotspurs**

**Pourriez-vous vous présenter brièvement ?**

Donc je m'appelle Maxime j'ai 25 ans et je suis fan de Tottenham Hotspur.

**A quoi passez-vous vos temps libres ?**

Bah je regarde beaucoup de football et sur les réseaux sociaux je suis les nouvelles de tout ce qui est en lien avec mon club de foot.

**D'accord, faites-vous du sport ?**

Oui je cours 5km plus ou moins tous les deux jours.

**Aimez-vous les événements sportifs ?**

Oui surtout le football mais tout type de sport aussi genre formule 1 mais surtout le football.

**Vous souvenez-vous de votre première visite dans un stade de football ?**

Ehh oui c'était en Belgique à Anderlecht quand j'étais petit avec mon père parce qu'il était fan d'Anderlecht tout son enfance. Avant de découvrir le football anglais, j'ai d'abord suivi un peu le football belge à travers mon père.

**Pouvez-vous me parler un peu de ce qui s'est passé là ?**

Alors je pense que mon tout premier match c'était Anderlecht mais c'était à Arlon. Il y avait un match amical qui s'est joué entre Anderlecht et Metz, juste avant la coupe de monde 2002 et oui il y avait quelque chouette joueur de type Seoul qui jouait à Anderlecht. Eh si je me souviens bien ça a fini 2-1 pour Metz mais c'était un match...j'étais tout petit donc je n'ai pas réalisé à 100 pourcents. Ce que je sais c'est que dans la file tous les adultes passaient devant moi et mon père après 30 minutes il s'est dit où est-ce qu'il est mais moi j'étais dans la file et tout le monde passait devant moi. C'est mon seul souvenir du match.

**C'était quand même dans un stade de football ?**

C'était une tribune. Maintenant si je reviens au premier stade j'aurai tendance à dire que c'était Anderlecht contre le Sparta de Prague en Champions League et je me souviens que j'étais petit et il y avait la tribune adverse avec les fans de Prague qui avaient mis des fumigènes dans tous les sens et tout et je sais que j'ai eu un peu peur parce que j'étais tout petit et c'est la première fois que je voyais ça mais ça je pense que c'est le premier match que j'ai vu et je pense qu'Anderlecht avait gagné.

**Comment avez-vous découvert l'intérêt d'assister à des matchs de football ?**

Ehh je pense que c'est quelque chose qui est dans la famille. Mon père je crois quand il était petit je crois que mon père prenait toutes les semaines le bus pour aller voir Anderlecht. Il a vu les plus grands matchs de la coupe d'Europe et dès que j'étais petit il m'a transmis sa passion en quelque sorte. Donc j'ai joué au foot aussi dans un club et puis j'aimais bien aller avec lui à Anderlecht et puis une chose entraînant une autre. J'ai commencé moi-même à m'intéresser mais je m'intéressais beaucoup moins au football avant de découvrir le foot anglais.. Ehh c'est à dire quand j'ai vraiment commencé à soutenir Tottenham, ehm j'ai vraiment commencé à m'intéresser au football. Avant ça et avant d'aller à Londres et découvrir tout cela j'aimais bien le football mais je ne regardais pas de matchs du tout. Et c'est vraiment quand j'ai découvert ce club que je suis devenu vraiment fanatique au point d'aller voir des matchs de décider moi-même d'aller voir un match et de m'informer sur les réseaux sociaux tout le temps sur les rumeurs de transfert et tout ça quoi.

**Que représente pour vous la visite dans un stade de football ?**

Moi je pense surtout que c'est une façon d'être connecté avec son équipe. Ehm je pense que devant la télé on a toujours l'impression que les joueurs sont des machines en quelque sorte. On a l'impression que quand Tottenham joue contre un petit club de Premier League ou même en FA Cup contre un club de 4ème Division, ça devrait être une victoire facile mais quand on est dans le stade on réalise vraiment que c'est 11 personnes contre 11 personnes et que tout peut arriver. Et parfois quand les choses vont mal, quand on a une crise au club on peut vite se sentir déconnecté de son club. Mais à chaque fois qu'on retourne au stade on se sent proche des joueurs et on a envie d'être avec eux et on sent vraiment son appartenance au club quoi.

**Pouvez-vous me parler des avantages et des inconvénients d'assister à des matchs de football dans les stades de football ?**

Les avantages c'est qu'on passe des moments inoubliables. Je pense que chaque match est unique et donc on vit quelque chose qui restera gravé aux souvenirs pour toujours et on voit quelque chose que seul 60 000 personnes le voient en ce moment. Maintenant les inconvénients je pense c'est la difficulté pour avoir les tickets et les prix si je regarde un peu les gens qui habitent à Londres et qui ont des tickets à la saison ils vont payer 1500 leur ticket à la saison. C'est ce que je dois payer avec mon père pour y aller 3 fois par an. Et puis finalement on se trouve du mal à avoir accès au grand match parce qu'on n'a pas les points de fidélité. En Angleterre ça marche avec des points de fidélité, c'est-à-dire à chaque match on prend des points et on accumule les points et puis pour aller au plus gros match il faut x points pour pouvoir entrer dans la vente et en quelque sorte on dépense autant que les fans qui sont là à tous les matchs. Finalement on donne autant de nous même si pas plus parce qu'en plus on fait le trajet etc. et finalement on est considéré comme des fans moins importants et on n'a pas accès au match parce qu'on n'accumule pas les points. C'est un peu le désavantage. Après d'un autre côté en tant que fan personnellement je trouve que le système des points est bien parce que sinon tous les touristes auraient accès au stade et ce qu'on ne voudrait pas c'est que ce soit un stade qui est très calme et où il n'y a pas de personnes qui chantent. On veut vraiment que les stades ne sont pas remplis de touristes. Si je suis à la tribune et j'entends des personnes à côté de moi parler le français ça m'embête parce que je me dis je suis venu à Londres pour chanter pour soutenir le club et je peux pas avoir des touristes qui sont juste là pour eh eh je ne sais pas.. Il y a des temps où j'étais dans le stade et à côté de moi il y avait les belges juste pour voir Moussa Dembélé. Cela m'a dérangé un peu. Maintenant après je pense que c'est des choses sur le moment on s'ennuie mais on l'oublie parce c'est juste.. on arrive à un point où on veut absolument que le club gagne mais c'est vraiment une expérience unique les stades de foot anglais, l'essence du foot., l'ambiance, etc et ça reste toujours des super souvenirs.

**Pourriez-vous me décrire une journée typique lorsque vous participez à un match de football ?**

En fait ça va dépendre un peu. Souvent moi quand je vais voir un match de foot je reste plusieurs jours sur place. Donc souvent j'arrive le jour avant le match, je dors là je reste le jour du match je dors encore là et je rentre le jour d'après. Donc souvent nous on prend un hôtel près du stade, donc qui n'est pas trop loin du stade... deux stations de métro. On se lève le matin, on va manger un bout, souvent on va chez Starbucks. Puis ça dépend de l'heure du match. Si le match est vers 16h00 le matin on va trouver une autre activité à faire à Londres parce qu'en plus c'est une ville magnifique et on cumule les deux. Ensuite j'ai tendance à dire qu'assez tôt au début d'après-midi on va déjà aller près du stade parce que c'est quand même un stade magnifique et on a envie de passer quand même un peu plus de temps pour aussi voir les fans arriver. Je me suis fait beaucoup d'amis à la White Hart Lane et aussi sur les réseaux sociaux et ça arrive souvent qu'on se retrouve sur place pour boire une bière. Puis je pense que nous rentrons toujours très tôt au stade, fin une heure une heure et demie avant le début du match. Il y a des gens qui aiment être sur la plage et regarder l'horizon et la mer et c'est cette ambiance que je ressens dans un stade de foot. Je pourrais rester là pendant des heures en train de regarder le stade se remplir. Et puis voilà souvent après le match je sais où sortent les joueurs et je vais attendre un peu à la sortie. On ne sait jamais si on peut voir un joueur parler un peu avec lui bon parler c'est un peu difficile parce qu'il y a tellement de gens qui attendent. Avec les réseaux sociaux c'est plus intéressant pour eux d'avoir une photo avec

les joueurs pour la mettre sur Instagram que de voir un bon match. C'est un peu ma routine et puis après on va manger un petit bout et puis on rentre à l'hôtel.

**Quelles sont vos attentes lorsque vous assistez à un match de football ?**

Je pense qu'en tant de fan l'attente principale... j'essaie de pas avoir trop d'attentes parce que c'est des moments qui sont rares dans l'année et avec trop d'attentes on se gâche le moment tellement on veut qu'il soit parfait. Donc je n'ai pas trop d'attentes maintenant que j'attends le plus, en tant que fan, c'est la victoire du club et puis on a envie de voir une bonne ambiance parce qu'en Angleterre ça peut arriver que c'est très très calme dans les stades. Donc c'est surtout ça. L'ambiance et une victoire bien évidemment.

**Pourriez-vous me parler un peu de votre dernier match de football auquel vous avez assisté ?**

Je pense que c'était février dernier en 2020 juste avant le confinement. Ehh c'était un match de Champions League contre RB Leipzig et oui on a perdu.

**Avez-vous observé des changements dans l'expérience vécue par rapport à votre première visite ?**

Bien évidemment. C'est un stade complètement différent. Avant c'était White Hart Lane maintenant c'est le Tottenham Stadium. C'est quand même un autre stade. Le problème est, à Tottenham ils ont bien fait ça parce que le stade est magnifique. Mais si on prend par exemple West Ham ça peut être un problème parce qu'ils sont partis du Boleyn Ground pour aller au London Stadium. J'ai aussi visité ce stade et c'est n'importe quoi. Ce n'est vraiment pas un stade de foot, les tribunes sont trop loin, il n'y a aucune personnalité et à Tottenham il faut dire qu'on pourrait s'attendre à cela aussi puisque White Hart Lane c'est quand même un stade qui date depuis des années. Mais ce n'est absolument pas le cas. Le nouveau stade est magnifique. Ils ont travaillé avec U2 avec Bono qui lui regardait à ce que le son reste bien dans le stade et puis lorsqu'on va en dessous là où il y a les salles de conférence de presse le sol il est très granuleux et on fait ils ont pris White Hart Lane, ils l'ont complètement cassé et mis en petites morceaux et ils ont fait le sol du nouveau stade. Donc ils ont bien regardé à garder l'identité. Ils ont très bien fait ça. Mais oui évidemment ça change tout, le stade il est plus beau. Il y a un mur quasi comparable à la tribune de Sud de Dortmund qui est très haut. C'est un superbe stade. À mon avis c'est un des plus beaux stades du monde.

**Laquelle était la meilleure expérience que vous avez vécu dans un stade de football ? Et pourquoi ?**

C'était la demi-finale de FA Cup il y a quelques années. C'était Tottenham contre Chelsea à Wembley et je me souviens avec mon père on a pris des tickets d'avions pour un match ce weekend là et quand Tottenham s'est qualifié on a vu que la demi-finale serait ce jour-là et on s'est dit merde on a déjà pris les tickets d'avions qu'est-ce qu'on va faire et mon père m'a dit que vu l'importance du match on va acheter des tickets sur un site illégal comme c'est un derby londonien qui se joue dans un des plus beaux stades du monde. Là c'était probablement une des meilleures ambiances que j'ai vécues dans un stade. C'était vraiment impressionnant.

**Est-ce que vous avez l'impression que les nouvelles technologies sont plus présentes dans les stades de football d'aujourd'hui que dans la vie de tous les jours ?**

Ehhmm non, non, Moi je vois pas trop la différence dans les stades de foot. C'est sûre qu'il y en a. Moi ce qui me gêne le plus et ça j'ai vu dans le dernier match où j'étais c'est la VAR. Je me souviens que j'étais aussi très haut dans le stade et il y a eu un but je pense annulé par la VAR et comme on était assis très haut on avait le toit qui cachait la télé et donc on ne savait pas ce qui s'est passé en fait. Ça c'était assez mal fait. Aussi évidemment ça c'est due aussi aux nouvelles technologies, la caméra etc mais sinon... oui bon le problème c'est que maintenant mais bon ça c'est comme tout.. tout le monde est sur le téléphone tout le temps. Mais cela

c'est dans la vie aussi. Je pense que maintenant si on se met dans le métro pour rentrer après tout le monde est sur le téléphone etc. La différence dans le football c'est que les gens qui sont là il veut l'y être et donc ils en profitent. Par contre je me souviens une fois et ça c'était aussi en février 2020 il y avait un gars devant moi qui a skypé tout le match. Et c'était un supporter parce qu'il avait son téléphone et moi j'étais derrière quoi. Personnellement, j'utilise le portable pour m'informer des résultats d'autres matchs comme j'aime parier. Je me rappelle encore d'une visite à la White Hart Lane. Je n'avais pas encore d'abonnement et mon père m'a fait un partage de connexion pour que je puisse de temps en temps regarder l'état de mes paris. À la fin j'avais perdu parce qu'il me manquait 1 seul but (rit).

Mais bon...c'est aussi le problème d'avoir des touristes dans le stade c'est pourquoi j'ai dit que les points de loyauté c'est pas mal. Mais je n'ai pas cette impression moi maintenant en tant que fan. Là où j'ai vraiment l'impression que ça change et sur les réseaux sociaux et sur la façon de suivre son club tous les jours. Dans le stade je ne vois pas une différence énorme.

**Mais quelles sont les technologies que vous percevez comme étant en forte présence dans les stades de football ?**

C'est surtout les téléphones et puis évidemment la VAR si on considère ça comme nouvelle technologie qui pervertissent tous les sports en fait.

**En quoi ces technologies changent l'expérience du spectacle ?**

Bah je pense que déjà avec le téléphone on vit moins le moment on a l'impression qu'on doit toujours montrer aux autres qu'on est quelque part plutôt que d'en profiter nous-même. Comme j'ai dit maintenant si on compare il y a dix je pense qu'il y a le double de personnes qui attend la sortie des joueurs pour prendre une photo. Le tout ce qu'on veut c'est de mettre une photo avec de joueurs du Instagram. Ça c'est un peu triste. Même si après je le fais aussi. J'aime bien avoir une photo avec le joueur mais il y a des gens qu'ils ne veulent que ça quoi. Et puis la VAR, on connaît les problèmes de la VAR. Ça tue les émotions. On a l'impression que c'est un robot qui décide pour tout. C'est un peu dommage.

**Et si je vous dis que la technologie améliore le football. Qu'est-ce que vous en pensez ?**

Je pense que la technologie...bah ici je pense qu'on parle clairement de la VAR. Je pense que la technologie dans le cadre-ci est une bonne idée. Ehm moi avec Tottenham j'ai connu des exemples qui ont été vraiment flagrants. Si je prends des matchs qui n'ont maintenant rien à voir avec mon club tel que Barcelone contre Chelsea. Il avait 4 penalties pas sifflés pour Chelsea. C'est des trucs ça ne peut pas arrivés en fait. Le problème est qu'on se dit on va prendre la technologie pour pallier aux erreurs humaines. Moi je suis pour de base. Le problème ce n'est pas la technologie c'est juste que les arbitres sont tellement incompetents que la façon dont ils l'utilisent c'est n'importe quoi. Un hors-jeu c'est hors-jeu ou ce n'est pas hors-jeu mais pas besoin de 5 minutes pour le voir. La décision doit être prise toute suite. Parfois il y a des fautes où ils prennent 5 minutes pour décider. Mais c'est faute ou pas faute. Dans le temps vous le faisiez sur le moment donc pourquoi maintenant avec une caméra vous avez l'impression que ... Pour moi ce n'est pas la technologie le problème mais c'est les arbitres qui sont de moins en moins compétents. C'est comme nous, si nous demain on utilise Waze pour aller partout. Le jour où on n'aura plus Waze on ne sera pas où on doit conduire parce qu'on s'est tellement habitué à ne pas devoir se débrouiller tout seul. On s'en sort plus. Les arbitres c'est la même chose. Les arbitres ne prennent plus leur responsabilités. Le problème est que dès qu'ils font une erreur on leur tape dessus. Donc maintenant plus qu'ils ont une aide ils prennent deux fois plus de temps pour prendre une décision parce qu'ils savent que ça va retomber sur leurs gueules si jamais ils prennent une fausse décision. Je pense qu'il faut aider les arbitres avec par exemple une conférence de presse pour qu'ils puissent expliquer leur choix etc. Mais je pense vraiment que la technologie de base n'est pas une mauvaise idée

même si ça fait partie du foot aussi parfois déjà d'injustice. Mais je pense que certains matchs comme Chelsea contre Barcelone ont fait qu'il y a un moment où c'est trop. Il fallait trouver une solution pour toute ces injustices dans le football. Ils ont trouvé une solution maintenant il faut juste apprendre à l'utiliser. En fait les arbitres doivent apprendre à utiliser la VAR, c'est-à-dire que l'arbitre de la VAR ne soit pas dans une camionnette mais dans le stade pour ressentir l'ambiance du match pour ressentir les émotions parce que c'est important pour prendre des décisions. Il faut que les décisions soient prises plus vite et moi je trouve aussi qu'il y a des choses où on essaie de faire en sorte que ce soit égale pour tout le monde. Parfois il y a faute et l'arbitre ne revient pas à la Var et parfois il n'y a clairement pas faute mais on revient sur la VAR. Donc pourquoi parfois on regarde la VAR et parfois pas. On pourrait comme au tennis donner plus de responsabilités au capitaine de l'équipe et chaque équipe a le droit à trois checks par la VAR par match et c'est le capitaine qui peut décider. Et après il n'y a plus de choix pour l'arbitre et on perd moins de temps.

**Et en matière d'émotions dans le stade, il y a des changements à cause de la VAR par exemple ?**

Oui on ne célèbre plus les buts. Je pense que même devant ma télé où je vois plus clairement le match et les actions. C'est très très rare que je célèbre le but lorsque mon équipe marque parce que je sais qu'ils peuvent en trouver quelque chose. Si on revient 20 secondes en arrière pour trouver une faute, ça tue le football.

**Connaissez-vous le Hawk Eye ? Et que pensez-vous de cette technologie ?**

Eh non je ne connais pas ça. **Goal Line Technology**

Ah ok (rit). Ça c'est la meilleure invention qu'il y ait eu dans le foot parce que le but de Lampard contre l'Allemagne c'était but. Des trucs comme ça cela change tout. La Goal Line Technology je pense que je ne l'ai jamais vue faire une erreur. Donc c'est la preuve que la technologie marche bien. C'est la preuve que la technologie peut aider le football. Elle doit juste être bien utilisée.

**Que pensez-vous des statistiques des joueurs illustrées dans les stades ?**

Ça je suis contre. Je pense que c'est bien les statistiques des joueurs parce que ça aide les gens à comprendre le football si par exemple je compare les diffusions de match en France par rapport au Belgique. En France on fait des analyses avant et après le match en Belgique on ne fait pas ça. C'est pour ça que la Belgique peut avoir la meilleure équipe du monde en termes d'équipes nationale ça ne sera jamais une nation de football parce que les gens ne connaissent et comprennent pas le football en Belgique. Ce trouve que cela est important cependant je trouve que ces genres de statistiques c'est comme les replays sur des fautes sur des cartons rouges pendant le match. Je pense que ce n'est pas bien parce que les gens sont tellement dans le match, ils sont tellement à fleur de peau, il va avoir encore plus d'insultes si les statistiques d'un joueur sont montrées et qu'elles sont négatives. Et ça ce n'est pas le but non plus. Je pense que c'est mieux de se focaliser au match lors des visite dans le stade. De toute façon chacun a accès à ces informations via son smartphone, pas besoin de les montrer sur les écrans du stade. Ça n'améliore certainement pas l'expérience du fan.

**Que vous évoquent les photos suivantes ?**

Market place: Il y a beaucoup de choses dans le nouveau stade de Tottenham que j'adore autant ça je vois pas le but moi je trouve que c'est.. Moi quand j'étais petit j'allais voir Anderlecht avec mon papa et on s'arrêtait à un food truck on se prenait un bon burger bien dégelasse bien gras et tout ça.. c'était l'odeur, le fait d'avoir un petit truc c'était ça qui était agréable. Un bon petit hamburger à 2 euros ça fait l'affaire lorsqu'on va voir le foot.

Écrans dans les sièges : Des chaises beaucoup trop confortables pour un stade de foot avec des écrans dedans...on a l'impression qu'on est dans un avion. Si je veux regarder le match à

la télé je reste chez moi je ne vais pas au stade. Après voilà ça dépend des gens. Certains préfèrent d'être dans le kop de chanter, l'ambiance passe avant tout tandis que d'autres préfèrent la tribune latérale pour mieux voir les matchs. Je ne trouve pas que les stades devraient encourager le fait de regarder la télé lorsqu'on est dans le stade. Ça va contre tout ce qui est loyauté, on veut que les fans soient le 12<sup>ème</sup> homme mais ici on offre le moyen de regarder la télé.

**Smartphone** : Un fan qui prend une photo lorsqu'il regarde un match. Pas de soucis le problème c'est les gens qui sont non-stop dessus. C'est aussi une question de respect pour les joueurs qui sont sur le terrain. On soutient son équipe, c'est ça le foot. Ça dépend bien évidemment des pays. En Allemagne par exemple c'est très différent mais en Angleterre c'est tellement médiatisé que maintenant on a plus que des faux fans, des coréens pour voir Son, les Belges pour Dembélé,.. je pense que c'est triste parce que finalement l'expérience n'est plus la même. Moi lorsque je vais au stade en Angleterre je vais chanter, encourager les joueurs. Je vais faire quelques photos mais pas pendant les matchs.

**Quels mots viennent-vous à l'esprit lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?**

Je n'ai rien contre. Je fais des études en communication ce serait un peu craché dans la soupe de dire que je suis contre. C'est des choses pourquoi pas mais il faut le faire intelligemment et je pense qu'il existe plus de place où les gens n'utilisent pas leur téléphone. Je pense que le stade de foot ça peut en être un, il faut soutenir ça. Je pense que c'est mieux de passer de bons moments avec des amis et tout. Je ne sais pas. Moi je ne suis pas contre la technologie mais avec modération. Je ne vois pas le but d'être sur le téléphone lorsque je passe de bons moments avec mes amis.

**À quelles technologies pensez-vous lorsque je vous dis « Smart Stadium » ?**

Ehh baah il y a des choses biens et des choses moins bien. Je sais qu'il y a des stades qui proposent des commentaires pour des personnes aveugles. Ça sont des choses qui sont biens ehmm qui sont intéressantes. Moi je pense qu'il y a des stades qui font des fausses ambiances comme c'est le cas chez nous à Tottenham. Ça je trouve un peu bête. Anfield fait ça aussi pendant You will never walk alone.. Puis les télés dans les sièges..ça sont des choses qui vient un peu trop loins. À Qatar ils parlent un moment des stades climatisés, etc. Ça ne sont pas des choses dérangeantes si c'est quelque chose qui peut améliorer les expériences des fans pourquoi pas mais il faut pas non plus la dénaturer. Puis on va au stade pour voir le foot pour rien d'autre.

**Que pensez-vous de la collecte de données des spectateurs pour améliorer le service ?**

C'est un gros problème. C'est quelque part la violation de la vie privée, mais après on l'accepte tous en disant oui aux cookies. Moi je suis contre la collecte de données même si je n'ai rien à cacher. Il existe même une application qui guide les spectateurs dans le stade. On est donc surveillé en permanence ce que je n'apprécie pas du tout. Bien évidemment ça peut aider certaines personnes mais franchement les londoniens savent se rendre au stade et aux toilettes à l'intérieur du stade... pas besoin d'utiliser une telle application. Moi j'ai même visité tous les stades à Londres et je n'ai pas besoin d'application pour arriver à ma destination. Donc je ne vois pas le but de l'application mais elle ne me dérange pas. De toute façon je pense qu'il ne faut pas tout planifier. Je pense que les meilleurs moments sont ceux passés spontanément. Peut-être on rencontre de nouvelles personnes en faisant la file devant les toilettes (rit). Ça fait partie de l'expérience aussi.

**Pensez-vous que l'expérience vécue par les spectateurs changent dans les smart stadium ?**

Eh franchement je ne pense pas. Ça dépend, pour les touristes oui parce que voilà je pense les touristes il y en a beaucoup et c'est dans les stades comme dans leur trips en général on a l'impression qu'on ne peut pas profiter parce qu'il faut aller vite... je veux pas faire de file car

je perds trop de temps..Finalement on a l'impression que ça nous aide, mais ça nous met plus de stress parce que nous avons l'impression que tout doit aller vite. Maintenant pour les fans locaux je ne pense pas que ça change grand-chose parce qu'il n'y a rien de mieux de sortir de sa maison en pyjama, d'habiter à 200 mètres du stade, d'aller au stade et de passer un bon moment avec des potes et puis rentrer en fait. Et là je pense que ça ne change rien parce que je pense surtout en Angleterre, les fans ils sont très puristes et ils tiennent à tout ça. Si on prend les fans qui écrivent sur des réseaux sociaux il y a beaucoup d'insultes contre les joueurs et ça sont des choses qu'il n'y en a pas dans les stades. Les vrais fans dans les stades chantent pour les joueurs. On a l'impression qu'ils viennent comme sacrifice. Ils viennent pour leur équipe. Et ça c'est quelque chose qui reste, en tout cas en Angleterre. Je ne pense pas qu'ils s'amuse à prendre leurs téléphones pour regarder le temps d'attente des files de toilettes. De plus je n'étais jamais dans un stade où le wifi fonctionnait bien.

### **Généralement que pensez-vous de l'ambiance dans les stades de football ?**

Ça dépend des pays. J'ai été en Allemagne à Dortmund c'est probablement la meilleure ambiance que j'ai vue. J'ai été en France où je trouve qu'il y a une très bonne ambiance même si on a l'impression que les fans ne regardent pas le match et ne sont qu'en stade pour chanter. Ensuite en Italie, j'étais voir le derby de milan où il y a aussi une très bonne ambiance dans le San Siro. Ehm en Belgique Boff vraiment très Boff et en Angleterre c'est vraiment la crème de la crème du foot mais c'est de plus en plus rempli de touristes et en plus de ça il n'y a pas vraiment de culture d'ultras, etc. Dans les stades anglais on n'a pas les droits d'être debout, je ne sais pas si ça change grand-chose mais j'ai déjà fait de matchs champions League où tout le monde était debout et l'ambiance n'était pas folle non plus. Je pense qu'il y a beaucoup plus d'attente, plus il y a de passion plus on a envie de gagner et plus on a envie de gagner plus on va être dégoûté si on perd. La meilleure chose un fan peut faire pour avoir une bonne expérience c'est d'aller voir des matchs à l'extérieur et être dans la tribune de son club. Ça j'ai fait quelque fois pour la champions League et là ça chant du début jusqu'à la fin et le meilleur moment est quand l'entraîneur et les joueurs viennent remercier les fans. Ça c'est vraiment les meilleurs moments dans le foot.

### **Alors l'ambiance présente pour vous une grande valeur ?**

Oui sinon on pourrait rester à la maison quoi.

### **Y-a-t-il d'autres éléments que vous considérez comme nécessaire pour augmenter l'expérience dans les stades ?**

Je pense que chacun fait son expérience à sa façon. Tant que mon club gagne voilà je suis content.

### **Est-ce que l'évolution technologique a amélioré l'expérience et l'ambiance dans les stades ?**

Non pour moi ça ne peut avoir qu'un impact négatif. La Var qui fait qu'on ne célèbre plus et les téléphones... au lieu de regarder les matchs on est sur le téléphone. J'avais des personnes à côté de moi qui ont passé le match sur le téléphone ça ne peut pas être bon pour l'ambiance. Mais c'est ça le problème tout le temps. Si on est dans le café avec des amis et il y en a un qui est tout le temps sur son téléphone ça a le même impact.

### **Plusieurs spectateurs prétendent que l'ambiance et le support a fortement diminué dans les stades de football ces dernières années. Que pensez- vous de la raison suivante : « Je pense que le wifi est une raison. Beaucoup s'accrochent au smartphone au lieu de soutenir l'équipe » ?**

Oui je pense que c'est vrai. Il y a des gens qui tweetent en live leur opinion sur le match mais tout long de la première à la dernière minute. Mais des gens qui font ça ils ne peuvent pas regarder le match sérieusement. Donc c'est clair que ça a un impact négatif parce qu'en fait le problème du téléphone c'est qu'une fois on l'a sortie de la poche ça prend toute notre

attention. On ne sait pas ce qui se passe autour de nous et c'est triste. On passe à côté des choses qui peuvent être inoubliables.

**Combien de fois allez-vous en stades par an ?**

3 fois par année

**Comment allez-vous ? (à pied ? en bus avec d'autres spectateurs ?**

Je prends l'Eurostar et le métro et j'y vais avec mon père

**Est-ce que vous avez un abonnement ?**

J'ai une carte membre mais je n'ai pas d'abonnement.

**Faites-vous des activités avec d'autres supporters ? (dîner de fan, déplacement)**

Non je ne suis pas dans un fan club mais j'ai créé plusieurs liens

**Résumé :**

**Vous êtes clairement contre le VAR fin l'utilisation devrait être adapté. Le Hawk-Eye ne vous dérange pas. Les statistiques ne sont pas importants dans le stade. Par contre la Smart Technologie vous êtes un peu contra parce dans vos yeux ça détruit un peu le football vu que les touristes sont attirés.**

Oui je pense. Dans le stade je ne vois pas l'intérêt. Maintenant en dehors du stade c'est une bonne chose.

**Est-ce que vous avez des choses à ajouter ?**

Non

**Merci de votre participation et une très belle journée.**

**Interview réalisé par vidéoconférence à Dellen, le 17/04/2021.**