JEUX DE LA FRANCOPHONIE
JEUNESSE, ARTS ET SPORTS

CAHIER DES CHARGES
DES JEUX DE LA FRANCOPHONIE
Hébergement

ORGANISATION INTERNATIONALE DE la francophonie

SOMMAIRE

I ▶ INTRODUCTION 1

II ▶ HÉBERGEMENT 1

La commission Hébergement 1

Tâches de la commission 2

Centrale de réservation 2

Outil 3

Recommandation d'organigramme complet 4

Rétroplanification 6

Informations de base 7

Matrice des types de population 7

III ▶ VILLAGE DES JEUX DE LA FRANCOPHONIE 8

Le Village des Jeux de la Francophonie 8

Implantation du Village des Jeux de la Francophonie 9

1. Implantation dans la ville 9
2. Plan général du Village des Jeux de la Francophonie 9

Hébergement 9

1. Capacité d'accueil 9
2. Normes d'habitation et équipement des chambres 10

Services 10

1. Linge de lit et linge de toilette 10
2. Nettoyage des chambres et des espaces communs 12
3. Gestion des déchets 12
4. Eau 12
5. Internet 13
6. Espaces de travail et de réunion 13
7. Autres services 13
8. Informations 14
9. Espace d'animations 14
10. Espace levée des drapeaux 14

Commissions associées 14

1. Restauration 14
2. Sécurité 14
3. Signalétique 15
4. Services médicaux 15
5. Transport 15

Gestion du Village des Jeux de la Francophonie **15**
1. Accueil et orientation des délégations à l'arrivée 15
2. Fonctionnement du Village des Jeux de la Francophonie 16
3. Recommandation d'organigramme 17
4. Garanties 19
5. Héritage 19

Rétroplanification et livrables **19**

IV ▶ HÉBERGEMENT HÔTELLERIE **20**

Hébergements hôteliers **20**

Hébergement des personnes accréditées **20**
1. CIJF et autres invités à la charge du CNJF 21
2. Juges et arbitres 22
3. Médias et officiels supplémentaires des délégations 22
4. Équipement des hôtels 23

Hébergement du CNJF, des bénévoles et du grand public **23**
1. Hébergement des bénévoles 23
2. Hébergement du grand public 24

Gestion opérationnelle **24**
Recommandation d'organigramme 24

Rétroplanification et livrables **25**

Annexe – Matrice des niveaux de services **26**

I ▸ INTRODUCTION

L'hébergement est un aspect primordial de tout grand événement, qui doit être prévu largement à l'avance et auquel il faut apporter tout le soin nécessaire afin d'assurer le succès de l'événement, mais aussi pour en limiter l'impact budgétaire, qui peut être important.

Le présent cahier des charges précise l'ensemble des recommandations et informations clés permettant aux organisateurs des Jeux de la Francophonie de concevoir, structurer, planifier, réaliser et clôturer les opérations hébergement, tant au Village que dans l'ensemble des hôtels et autres résidences.

II ▸ HÉBERGEMENT

Le dispositif d'hébergement occupe une place centrale au sein de l'organisation des Jeux. Au regard de sa mission stratégique, ce dispositif est mis en place dès la création du Comité national des Jeux de la Francophonie (CNJF) . Sa spécificité transversale la conduit à coordonner ou à participer à plusieurs champs d'intervention au sein du CNJF et à travailler en étroite collaboration avec les autres commissions.

Le dispositif est géré par deux entités distinctes et complémentaires.

I) Hébergement hôteliers

Le gestionnaire de ce secteur est rattaché au « Service des jeux » qui opère sous la « Direction des opérations » (voir organigramme général) qui pour mission de s'assurer que tous les officiels techniques et invités soient logés dans les hôtels et conformément aux dispositions des règles des Jeux et du cahier des charges relatives aux catégories suivantes :

- Hautes personnalités ;
- Invités de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) ;
- Membres du personnel du Comité international des Jeux de la Francophonie (CIJF) ;
- Chefs de délégation ;
- Délégués techniques ;
- Présidents ou membres de jurys culturels ;
- Arbitres, juges et officiels des Jeux ;
- Concurrents et participants (si un village des jeux n'est pas disponible) ;
- Accompagnateurs ;
- Médias ;
- Experts ;
- Prestataires, partenaires, représentants d'une institution internationale invitée ;
- Médecins ou autres membres du service médical ;
- Membres du personnel du CNJF ou bénévoles.

II) Village des Jeux :

Le gestionnaire du village aura la responsabilité de loger les concurrents et les accompagnateurs de préférence dans un village dédié aux jeux. Ce village des jeux pourrait être un campus universitaire dont la responsabilité dépend d'un responsable qui opère sous l'autorité de la Direction des opérations, conformément aux dispositions des règles des Jeux et du cahier des charges relatives aux catégories suivantes :
-Concurrents
-Accompagnateurs

1

Tâches des deux entités en charge de l'hébergement

Les entités en charge des hôtels et du village des Jeux doivent assurer un certain nombre de tâches pour remplir sa mission principale, à savoir l'hébergement de l'ensemble des ayants droit, au Village des Jeux de la Francophonie ou dans les hôtels, en fonction du niveau de service requis.

- Identifier, faire agréer et équiper le Village des Jeux de la Francophonie ;
- Identifier, sélectionner et faire agréer les hôtels ;
- Assurer sur place la prise en charge de l'hébergement des officiels, juges et arbitres supplémentaires, sélectionnés dans les différentes disciplines par les États et gouvernements participants ;
- Préparer les appels d'offres des prestataires de services qui seront sélectionnés par le CNJF ;
- Mettre en place un système de réservation centrale avec un responsable ou une responsable interne à la commission pour cordonner la gestion des réservations de tous les participants et invités ;
- Réserver des chambres et obtenir les meilleurs tarifs pour toutes les catégories de participants, quelles que soient leurs conditions de prise en charge ;
- Veiller à la sécurisation des sites d'hébergement en liaison avec la commission Sécurité ;
- Plus généralement, participer à plusieurs champs d'intervention et travailler en étroite collaboration avec les commissions chargées respectivement de l'accueil, de la restauration et du transport ;
- Établir une première liste des établissements d'hébergement prévus au plus tard dix-huit mois avant les Jeux ;
- Établir une liste actualisée des établissements d'hébergement pour approbation au plus tard un an avant le début des Jeux ;
- Établir, publier via le site Internet du CNJF et faire parvenir par correspondance aux médias identifiés la liste définitive des établissements d'hébergement proposés, avec leurs tarifs négociés, au plus tard neuf mois avant le début des Jeux ;
- Rédiger un rapport-bilan d'activités deux mois après la fin des Jeux.

Centrale de réservation

L'objectif de la centrale de réservation est de mettre en place pour les différents participants concernés un système de réservation et une procédure unique pour les hôtels et résidences hôtelières ainsi que pour le Village d'hébergement.

Pour réussir à gérer l'ensemble des demandes de réservation de toutes les catégories de participants, la centrale devra assurer les tâches suivantes :

	VILLAGE D'HÉBERGEMENT	AUTRES LIEUX D'HÉBERGEMENT
INTÉGRATION DES DONNÉES	Chambres et répartition par type de chambre et par bâtiment.	Hébergements contractualisés : hôtels, types de chambres, nombre de chambres, tarification, services, catégories de participants concernées.
AFFECTATION DES HÉBERGEMENTS ET DES CHAMBRES	Attribuer les chambres en fonction des demandes (nombre, type de chambre) et de leur répartition au sein du Village.	Affecter les chambres aux catégories de participants en fonction du plan d'hébergement et de la demande.
RELATION CLIENT	Recenser et traiter les demandes des différents participants. Confirmer la prise en compte de la réservation et transmettre à qui de droit les informations nécessaires.	
RELATION HÔTEL / VILLAGE	Transmettre les listes de répartition des chambres et gérer les mises à jour en collaboration avec les hôtels et le Village.	
BILAN	Transmettre à la commission Hébergement le rapport final de l'ensemble des réservations et les chiffres clés associés.	

À noter que pour les participants accrédités pris en charge par le CIJF ou le CNJF, il n'y a pas de gestion de paiement à prévoir, puisque les flux financiers se font entre le Comité international des Jeux de la Francophonie (CIJF) et le CNJF. Néanmoins, le partage d'informations reste primordial pour s'assurer de la cohérence entre les réservations, les sommes facturées et les paiements.

Pour les participants accrédités n'étant ni à la charge du CIJF, ni du CNJF, une gestion de paiement devra être mise en place par le CNJF si le CNJF joue le rôle d'intermédiaire.

Pour les participants dont l'hébergement est à leur propre charge, le paiement peut être assuré par la centrale de réservation ou auprès des hôtels, en fonction du choix fait par le CNJF.

Il appartient à la commission de choisir le logiciel qui répondra le mieux aux besoins exprimés ainsi que les personnes capables d'une exploitation rigoureuse.

À défaut et bien qu'une gestion interne paraisse préférable, la commission pourrait faire appel à un prestataire de service en s'assurant au préalable de sa parfaite fiabilité, du partage des informations et d'une disponibilité correspondant aux attentes.

Outil

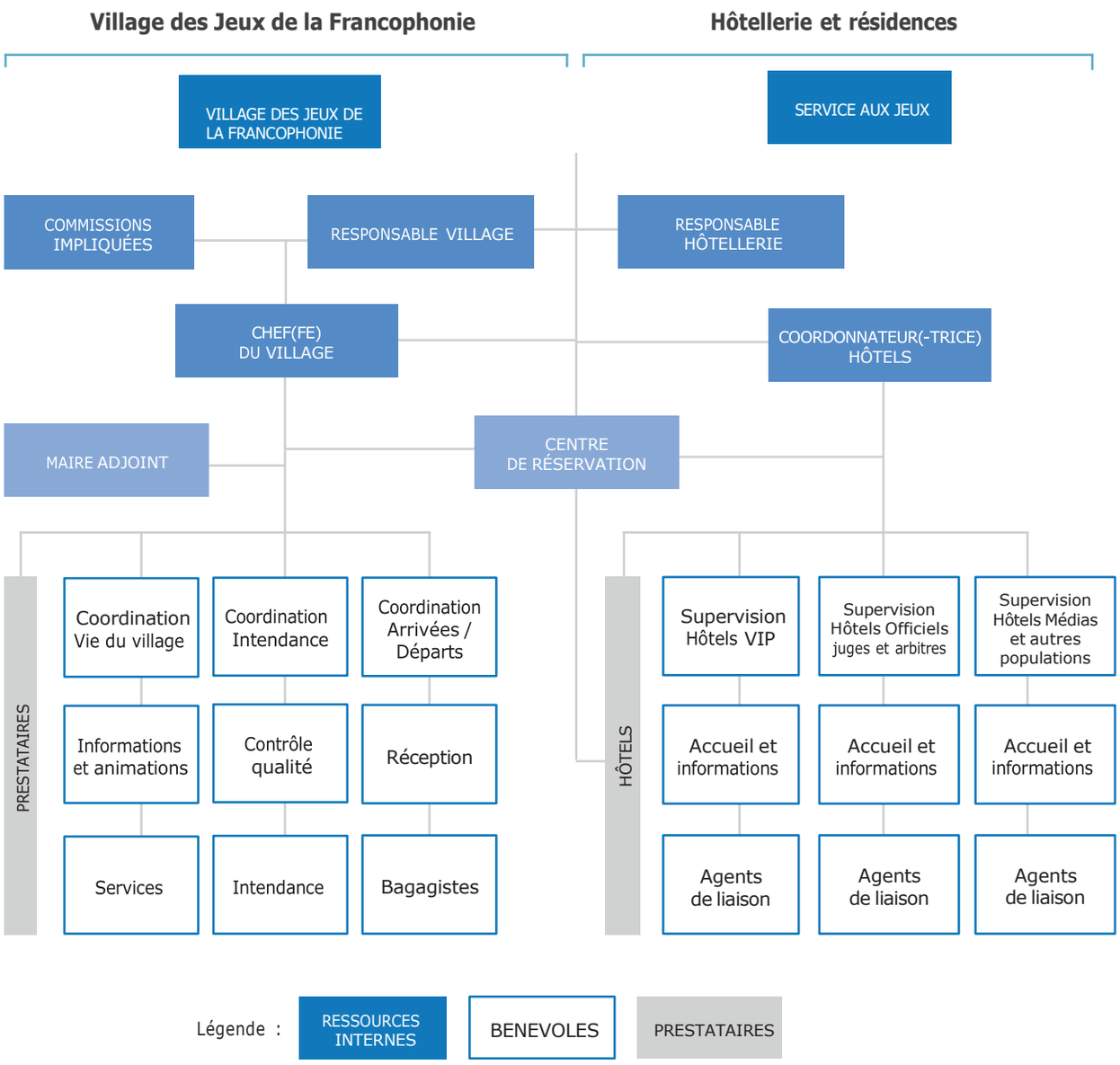
Au regard du nombre de nuitées totales au sein du Village et des différents hôtels, il est impératif de se doter d'un outil performant permettant la centralisation du dispositif, sa planification et sa gestion opérationnelle.

L'outil doit offrir les fonctionnalités suivantes :

- Identification des hôtels du dispositif ;
- Identification de l'allotement par hôtel : types de chambres, nombre de chambres pour chaque type, tarification, services, etc. ;
- Identification de la répartition des chambres au sein du Village d'hébergement ;
- Affectation des demandes et attribution des chambres ;
- Élaboration et transmission des listes de répartition des chambres ;
- Gestion des modifications de réservation ;
- Facilitation de la communication aux parties prenantes de documents prêts à l'envoi tels que listes de répartition des chambres et récapitulatifs de réservations ;
- Système multi-utilisateur permettant l'utilisation simultanée de l'outil par plusieurs utilisateurs de façon synchronisée.

Cet outil doit permettre la centralisation de l'ensemble des informations et leur partage avec le CIJF.
Il facilitera également l'élaboration du bilan final grâce à l'ensemble des données et chiffres clés qui y seront enregistrés.

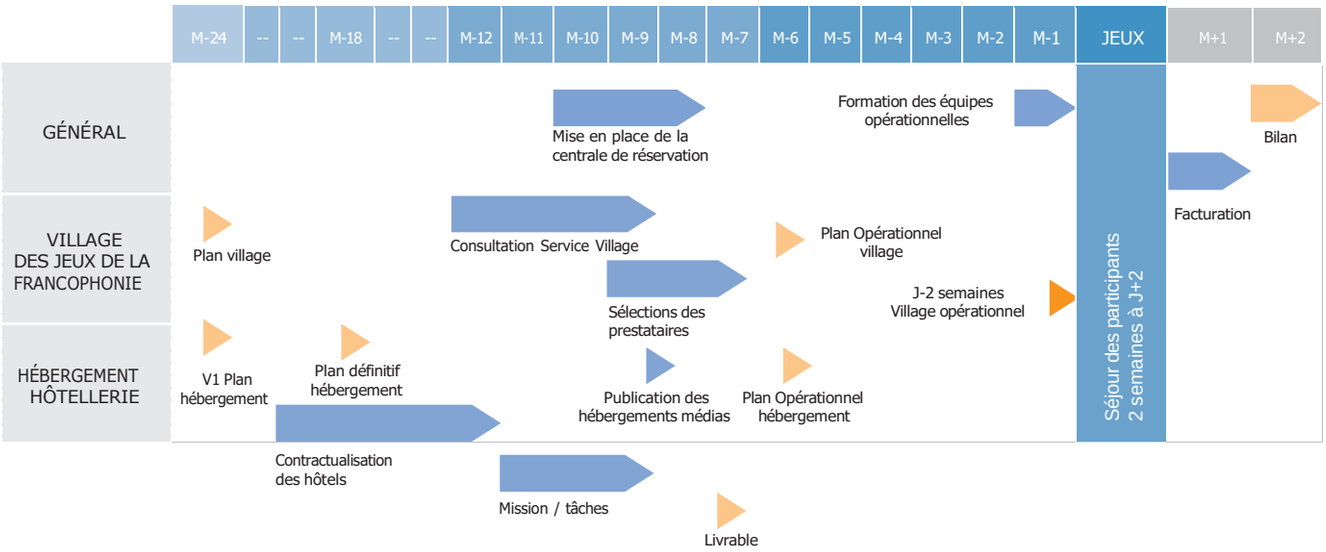
Recommandation d'organigramme complet



POSTE	DATE DE PRISE DE FONCTION	EFFECTIF À L'INSTANT T	DESCRIPTION DU POSTE
Service aux Jeux	À la constitution du CNJF / 3 ans avant les Jeux	1	À la tête du dispositif des sevices aux Jeux, il ou elle est responsable de la planification des opérations, du bilan de clôture et du budget. Il ou elle rend compte à la direc- tion exécutive du CNJF et est en lien avec les personnes occupant les différentes fonctions. Il ou elle assure le recrutement de son équipe et la mise en place du dispositif de centrale de réservation (interne ou externe).
RESPONSABLE VILLAGE DES JEUX	M-24	1	Il ou elle est rattaché (e) au Village d'hébergement. Ayant la charge des différentes consultations, du suivi des prestataires, de la planification opérationnelle, de l'élaboration des règlements et des procédures ainsi que de la livraison du Village, il ou elle travaille en lien étroit avec la centrale de réservation pour définir le plan d'affectation des chambres du Village.
RESPONSABLE HÔTELLERIE	M-24	1	Il ou elle est rattaché (e) au « Service aux Jeux sur le sujet spécifique de l'hôtellerie. Ayant la charge des contrats avec les hôtels et du suivi financier qui en découle, il ou elle assure la planification opérationnelle du dispositif et l'élaboration des règlements et procédures. Il ou elle travaille en lien étroit avec la centrale de réservation pour définir le plan d'affectation des chambres.
CHEF(FE) DU VILLAGE	M-6	1	Il ou elle a la charge de la vie du Village pendant les opérations. À ce titre, il ou elle veille à la mise en place et au respect des règlements et procédures. Il ou elle accueille, forme et coordonne les prestataires sur place et rend compte au responsable ou à la responsable du Village du bon fonctionnement des aménagements. Il ou elle veille au bon dé roulement de l'ensemble des opérations réalisées dans le Village et à la coordination des prestataires. Il ou elle assure également la clôture des opérations jusqu'à ce que le Village soit rendu.
CHEF(FE) ADJOINT(E)	M-6	1	Aux côtés du chef ou de la cheffe du Village, il ou elle garantit le bon déroulement des opérations. En amont, il ou elle a la charge de la formation des équipes et de l'ensemble des supports de communication.
COORDONNATEUR(-TRICE) VIE DU VILLAGE	M-1	1	Sous la supervision du chef ou de la cheffe du Village et de son adjoint ou adjointe, il ou elle coordonne la vie du Village et les équipes dédiées. Il ou elle s'assure que l'ensemble des services sont livrés comme il se doit et coordonne le programme d'animations.
PRÉPOSÉ(E) INFORMATION ET ANIMATIONS	J-15	10	Il ou elle assure la bonne diffusion de l'ensemble des supports d'information, guides, plans, etc., et aide à la coordination des animations au sein du Village.
PRÉPOSÉ(E) AUX SERVICES	J-15	5	Il ou elle veille à ce que le niveau des prestations de l'ensemble des services mis à disposition soit conforme au cahier des charges.
COORDONNATEUR(-TRICE) INTENDANCE	M-1	1	Sous la supervision du chef ou de la cheffe du Village et de son adjoint ou adjointe, il ou elle est la personne de référence pour toute l'intendance et la logistique du Village : service de nettoyage, blanchisserie, matériel et équipements, etc.
PRÉPOSÉ(E) AU CONTRÔLE QUALITÉ	J-15	2	Il ou elle veille à la qualité des prestations (nettoyage, ménage) ainsi que du matériel mis à disposition. Il ou elle fait la tournée du Village en permanence pour s'assurer que tout soit aux normes et en bon état de marche.
INTENDANT(E)	J-15	10	Il ou elle se met au service de tous pour assurer et gérer la logistique au niveau matériel : réception des livraisons et répartition au sein du Village, réparations dans la mesure du possible, coordination des services de maintenance.
COORDONNATEUR(-TRICE) ARRIVÉES / DÉPARTS	M-1	1	Sous la supervision du chef ou de la cheffe du Village et de son adjoint ou adjointe, il ou elle est la personne de référence pour la gestion des arrivées et des départs des participants au sein du Village. En lien avec la centrale de réservation et les dispositifs mis en place pour le transport et l'accréditation, il ou elle veille au bon accueil des nouveaux arrivants.
PRÉPOSÉ(E) À LA RÉCEPTION	J-15	10	Il ou elle a la charge des opérations relatives à l'arrivée et au départ des participants au sein du Village. Il ou elle leur fournit l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de leur séjour.
BAGAGISTE	J-15	10	Il ou elle aide au transport des bagages lors des arrivées et des départs des participants.

POSTE	DATE DE PRISE DE FONCTION	EFFECTIF À L'INSTANT T	DESCRIPTION DU POSTE
COORDONNATEUR(-TRICE) HÔTELS	M-4	1	Aux côtés du responsable ou de la responsable Hôtellerie, il ou elle assure la livraison opérationnelle du dispositif hôtelier en mettant en place des règlements et des procédures. Il ou elle coordonne les équipes bénévoles, leur formation et leur emploi du temps. Il ou elle veille à la bonne livraison des prestations dans l'hôtel : salle de réunion, restauration, accueil, etc.
SUPERVISEUR(-EUSE) HÔTELS VIP	M-1	1	Il ou elle coordonne les équipes déployées dans les hôtels VIP et veille au bon accueil des personnalités et invités de marque. Il ou elle fait le lien avec le coordonnateur ou la coordonnatrice Hôtels et la centrale de réservation.
SUPERVISEUR(-EUSE) HÔTEL OFFICIELS, JUGES ET ARBITRES	M-1	1	Il ou elle coordonne les équipes déployées dans les hôtels réservés aux officiels, juges et arbitres, et veille au bon accueil de ces personnes. Il ou elle fait le lien avec le coordonnateur ou la coordonnatrice Hôtels et la centrale de réservation.
SUPERVISEUR(-EUSE) HÔTELS MÉDIAS ET AUTRES	M-1	1	Il ou elle coordonne les équipes déployées dans les hôtels réservés aux représentants des médias et autres personnes accréditées (membres du CNJF, bénévoles, prestataires, etc.), et veille au bon accueil de ces personnes. Il ou elle fait le lien avec le coordonnateur ou la coordonnatrice Hôtels et la centrale de réservation.
PRÉPOSÉ(E) ACCUEIL ET INFORMATIONS	J-3 première arrivée	2 par hôtel	Il ou elle accueille les personnes accréditées et les renseigne sur les Jeux. Il ou elle est en lien direct avec la réception de l'hôtel pour la gestion des arrivées et des départs.
AGENT(E) DE LIAISON	J-3 première arrivée	1 pour 3 hôtels	Son rôle est de faire le lien entre différents hôtels et notamment d'assurer la livraison éventuelle de matériel, mais sa fonction étant polyvalente, il ou elle peut venir en renfort pour d'autres tâches.

Rétroplanification



Informations de base

Certaines informations générales concernant l'hébergement doivent être précisées avant d'entrer dans les détails.

Matrice des types de population

POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NOMBRE	PÉRIODE DE SÉJOUR
DÉLÉGATIONS	Concurrents	Concurrent(e) concours culturels ou compétition sportive	3900	J-2 à J+2
		Accompagnateur(-trice) : encadrement technique, médical, sécurité		
	Officiels	Chef(e) de délégation	50	
		Chef(e) de mission	100	
		Membre officiel de délégation : ministre, autre membre du gouvernement, autre officiel ou officielle	150	
	Juges ou arbitres	Cf. Population juges et arbitres		
	Médias	Cf. Population médias		
OFFICIELS TECHNIQUES		Délégué(e) technique	9	J-2 à J+2
		Président(e) de jury culturel	12	
		Membre de jury culturel	75	
		Arbitre sportif (délégation ou CNJF)	175	
CIJF	Personnel	Représentant(e), expert(e)	130	J-1 mois à J+2
	VIP	Direction ou haute personnalité CIJF-OIF	20	J-2 à J+2
		Fédération internationale / CIO	10	
CNJF	Invités	Invité(e) du CNJF	À estimer par le CNJF	Selon le souhait du CNJF
	Équipes techniques	Personnel ou prestataire		
	Bénévoles	Bénévole		
ÉTAT OU GOUVERNEMENT	Protocole	Haute personnalité invitée par l'État ou le gouvernement	Selon le pays	Selon le souhait du pays
MÉDIAS	Partenaires	Technicien(ne)	100	J-2 à J+2
		Direction, invité(e)	800	Selon le souhait de la délégation
	Médias délégations	Média délégation		
	Médias	Presse, radio		
			5531	

III ▸ VILLAGE DES JEUX DE LA FRANCOPHONIE

Le Village des Jeux de la Francophonie

Le Village des Jeux de la Francophonie est le principal lieu de vie des délégations, qui y passeront la majeure partie de leur temps. Il doit donc être au service des participants et leur fournir les meilleures conditions d'accueil et de séjour.

Conformément à l'esprit des Jeux, il doit aussi être un lieu privilégié de rencontres, de découverte et de respect d'autrui.

Il est, enfin, une expression de l'hospitalité des organisateurs et joue un rôle de premier plan pour l'image des Jeux mais aussi pour celle de la ville et du pays hôtes. En effet, la majorité des impressions durables que garderont les participants aux Jeux de la Francophonie viendront de l'expérience qu'ils auront vécue au Village des Jeux. Il nécessite donc une attention particulière.

Fonctions du Village des Jeux de la Francophonie

En tant que base de vie, le Village des Jeux de la Francophonie doit assurer trois fonctions principales :

- Le repos des participants ;
- Les services aux participants (restauration, soins médicaux, etc.) ;
- La détente et le rapprochement entre participants.

À qui est destiné le Village des Jeux de la Francophonie

Le Village des Jeux de la Francophonie est destiné exclusivement aux délégations, à savoir :

- Concurrents sportifs et culturels ;
- Accompagnateurs ;
- Chefs de mission ;
- Médecins ;
- Entraîneurs.

Les chambres seront affectées à ces personnes selon un plan tenant compte de leur statut et qualité, établi à partir des informations sur le nombre de participants par pays communiquées par le CIJF.

Période de mise à disposition du Village des Jeux de la Francophonie

Le Village des Jeux de la Francophonie doit être opérationnel deux semaines avant la cérémonie d'ouverture pour accueillir les délégations souhaitant participer aux stages organisés en amont de l'événement. Les participants sont pris en charge par le CNJF à partir de deux jours avant la cérémonie d'ouverture et jusqu'à deux jours après la cérémonie de clôture. Toute arrivée anticipée est à la charge de la délégation.

Dans le cas où la fréquence des vols internationaux forcerait une délégation à prolonger son séjour au-delà de cette limite, l'hébergement au Village des Jeux de la Francophonie pourra être prolongé au maximum jusqu'à une semaine après la cérémonie de clôture, date de la fermeture du Village.

Implantation du Village des Jeux de la Francophonie

Pour un certain nombre de raisons, telles que la sécurité, la cohésion et l'organisation, le Village des Jeux de la Francophonie doit se présenter dans une unité de lieu, regroupant l'ensemble des bâtiments et services au sein d'un périmètre délimité.

Il peut être implanté soit dans un nouveau développement urbain de la ville hôte, soit dans des structures existantes (campus d'université, internat scolaire, etc.).

1. Implantation dans la ville

En tant que base de vie, le Village des Jeux de la Francophonie doit s'intégrer dans la ville hôte et dans le dispositif des Jeux.
Il doit offrir à la fois un cadre de vie agréable et sécurisé, et un accès facile aux sites de compétition et de concours.

2. Plan général du Village des Jeux de la Francophonie

La vie au sein du Village des Jeux de la Francophonie doit offrir aux délégations toutes les facilités et commodités nécessaires.
Il doit comprendre :

- Des lieux d'hébergement, dont la capacité totale est indiquée au point suivant ;
- Un dispositif d'accueil ;
- Des services ;
- Des lieux d'animation.

L'agencement du Village et l'affectation des bâtiments doivent, autant que possible, s'articuler en différentes zones, ayant chacune leur fonction : repos, services, animations. Il est important de faciliter l'ensemble des flux internes, pour les piétons comme pour les véhicules.

En cas de construction spécialement pour les Jeux, il est préférable que l'ensemble architectural soit constitué d'immeubles de faible hauteur. Il convient de prévoir un accès facile à l'ensemble des étages (escaliers et ascenseurs) et une totale accessibilité aux personnes en situation de handicap. Il est également souhaitable de prévoir des voies piétonnières ainsi que des voies accessibles à des véhicules non polluants et, plus généralement, de veiller à la qualité de l'environnement. Des aires de stationnement devront être implantées en périphérie du Village. Le plan de circulation interne devra être conçu pour garantir l'intimité des logements et faciliter l'accès des participants aux moyens de transport.

Hébergement

1. Capacité d'accueil

En se fondant sur l'expérience des précédentes éditions des Jeux, la capacité prévisionnelle du Village des Jeux de la Francophonie devra être de 4 000 lits. Lorsque le nombre officiel de participants sera connu, il conviendra d'inclure une marge de 5% de lits supplémentaires afin de pouvoir faire face aux imprévus.

	CAPACITÉ PRÉVISIONNELLE		MARGE DE MANŒUVRE +5%		TOTAL	
	Chambres	Lits	Chambres	Lits	Nombre total de chambres	Nombre total de participants
CHAMBRE SIMPLE (CHAMBRE À 1 LIT ET CHAMBRE PMR)	100	100	5	5	105	105
CHAMBRE DOUBLE (CHAMBRE À 2 LITS)	1 950	3 900	98	195	2 048	4095
TOTAL VILLAGE DES JEUX DE LA FRANCOPHONIE	2 050	4 000	103	200	2 153	4 200

2. Normes d'habitation et équipement des chambres

Chambres

La superficie minimale des chambres doit être de 10 m² pour les chambres simples et de 15 m² pour les chambres à deux lits.

Chaque chambre doit bénéficier d'éléments d'habitabilité de qualité : lit équipé d'un matelas, oreiller et couverture, armoire dont au moins un élément fermant à clé, cintres, table, chaise(s), rideaux opaques, corbeille à papiers, prise(s) électrique(s) et être pourvue d'une connexion wifi.
Le linge de lit et de toilette doit être fourni à tous les participants.

Chaque chambre doit également être équipée d'une salle de douche et de sanitaires.

Selon les conditions climatiques du pays hôte, les chambres seront climatisées ou dotées de couvertures supplémentaires.

Bâtiments de logement

Chaque bâtiment doit disposer en rez-de-chaussée ou en sous-sol d'un espace sécurisé de rangement de gros matériel et d'équipements.

Il est également souhaitable que chaque bâtiment puisse comporter un lieu de réunion mis à la disposition du chef ou de la cheffe de mission pour tout rassemblement opportun de tout ou partie de sa délégation.

Des espaces de buanderie, séchage et repassage doivent être mis à la disposition de l'ensemble des participants en nombre suffisant, au moins un espace dédié par immeuble, et, si possible, un par étage. Ce service, utile pour tous, est particulièrement important pour les sportifs.

À titre indicatif, le CIJF recommande la mise à disposition d'une centaine de machines à laver et d'une centaine de sèche-linge.

Services

1. Linge de lit et linge de toilette

La fourniture du linge de lit (draps, taies d'oreilles, housses de couette) ainsi que du linge de toilette pour tous les participants (une serviette au minimum) est à la charge du CNJF.
Le nettoyage du linge sera assuré par un ou une prestataire de service professionnel. La commission devra préalablement estimer la quantité de linge utilisée et fixer la périodicité du nettoyage, étant entendu qu'en cas de changement de personne dans une chambre, le linge de lit et le linge de toilette doivent être remis à blanc.

Ce service concerne uniquement le linge de lit et de toilette mis à la disposition des participants par le CNJF, à l'exclusion du linge personnel des participants. Des instructions précises et impératives devront être données sur ce point au personnel chargé de l'enlèvement du linge sale.

La recommandation du CIJF est la suivante :

- Nettoyage du linge de lit 2 fois par semaine ;
- Nettoyage du linge de toilette tous les 2 jours.

Le nettoyage, l'enlèvement et le changement du linge devra se faire selon un programme précis, élaboré en amont en fonction de l'occupation des chambres, et des rotations seront à établir afin de garantir la capacité du prestataire à répondre aux exigences fixées. Cela permettra une gestion efficace des ressources et une bonne organisation.

À titre indicatif, voici une recommandation pour la gestion des volumes. Tout le linge n'est pas nettoyé en même temps, mais en deux parties.

				Mise à disposition initiale	Total Nettoyage	J-15 À J -3	J -2	J -1	J
LINGE DE LIT	Draps	1 par lit	2 fois par semaine	4000	12000				
	Taies d'oreiller	1 par lit	2 fois par semaine	4000	12000				
	Housses de couette	1 par lit	2 fois par semaine	4000	12000				
	Couettes	1 par lit	Avant et après	4000	8500				
	Oreillers	1 par lit	Avant et après	4000	8500				
LINGE DE TOILETTE	Grandes serviettes	1 par lit	Tous les 2 jours	4000	24000			2000	2000
	Petites serviettes	1 par lit	Tous les 2 jours	4000	24000			2000	2000
Total				28000	101000	0	0	4000	4000

				J 1	J 2	J 3	J 4	J 5	J 6	J 7	J 8	J +1	J +2	FIN
LINGE DE LIT	Draps	1 par lit	2 fois par semaine		2000	2000			2000	2000				4000
	Taies d'oreiller	1 par lit	2 fois par semaine		2000	2000			2000	2000				4000
	Housses de couette	1 par lit	2 fois par semaine		2000	2000			2000	2000				4000
	Couettes	1 par lit	Avant et après										4500	4000
	Oreillers	1 par lit	Avant et après										4500	4000
LINGE DE TOILETTE	Grandes serviettes	1 par lit	Tous les 2 jours	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000			4000
	Petites serviettes	1 par lit	Tous les 2 jours	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000			4000
Total				4000	10000	10000	4000	4000	10000	10000	4000	0	9000	28000

2. Nettoyage des chambres et des espaces communs

L'entretien quotidien des chambres et des bâtiments sera assuré de préférence par un prestataire de service capable de mettre à disposition du personnel spécialisé. Celui-ci devra veiller au maintien de l'hygiène et de la propreté des espaces. Un contrôle régulier sera assuré par la commission.

L'organisation de cet entretien devra en outre tenir compte des contraintes horaires de tous les participants ainsi que des plages de récupération nécessaires pour les concurrents sportifs. Il appartiendra au chef ou à la cheffe du Village des Jeux de la Francophonie d'organiser au début du séjour une concertation entre les chefs de mission et le prestataire de service afin de tenir compte des différentes contraintes.

Dans tous les cas, le personnel chargé du nettoyage devra s'assurer que la chambre est vide avant d'intervenir. La même attention devra être portée aux espaces médicaux.

Les chambres doivent être propres à l'arrivée des participants, deux jours avant la cérémonie d'ouverture, et jusqu'à leur départ, deux jours après la cérémonie de clôture.

3. Gestion des déchets

Sur l'ensemble du site, le CNJF doit planifier et faire opérer par un prestataire qualifié la collecte et le ramassage des déchets en prenant en compte le tri et l'écoresponsabilité. À noter le défi que pose la restauration sur ce point.

Afin d'optimiser la collecte des déchets du Village, des poubelles doivent être mises en place en nombre suffisant et dans des endroits stratégiques :

- Étages des lieux d'hébergement ;
- Salles de réunions ;
- Espaces restauration ;
- Espaces médicaux ;
- Espaces animations ;
- Espaces extérieurs.

Des poubelles différenciées doivent être mises en place pour permettre le tri des déchets, en cohérence avec le système de collecte et de recyclage du pays. La signalétique doit être mise en place afin d'informer les participants et leur indiquer clairement dans quelle poubelle déposer quel déchet.
Habituellement, le tri porte sur :

- Le plastique, le carton, les emballages ;
- Le verre ;
- Les déchets compostables ;
- Les déchets ménagers.

Le CNJF doit sélectionner un prestataire capable d'assurer la collecte des déchets, dans la continuité du tri effectué sur site afin de les acheminer dans les centres de tri et de traitement dédiés.
La fréquence de ramassage dépend notamment de la taille des poubelles, de leur nombre et de la restauration (secteur avec un fort impact déchets). Néanmoins, il est impératif d'entretenir un Village propre, sans poubelles débordantes. Chaque poubelle doit donc être contrôlée chaque jour, voire plusieurs fois par jour en fonction des espaces (animation, restauration…) et vidée en conséquence.

4. Eau

En cas d'absence d'eau potable dans le Village et dans les chambres, il est impératif de mettre à la disposition des participants un dispositif de fontaines à eau, gratuit et en libre accès permanent, dans les bâtiments d'hébergement, dans les espaces de vie et d'animation ainsi qu'au restaurant. Afin de minimiser les déchets, les participants sont invités à utiliser leur gourde personnelle, qui peut d'ailleurs faire partie de la mallette d'accueil offerte par le CNJF. La consommation est estimée à 1,5 litre par personne et par jour, soit 6 000 litres par jour pour tout le Village.

5. Internet

L'accès à Internet étant devenu une exigence de base, la fourniture d'un accès Internet sans fil gratuit, si possible à haut débit, doit être assurée à tous les résidents du Village. Les modalités de connexion doivent être communiquées comme il se doit.

6. Espaces de travail et de réunion

Le Village des Jeux de la Francophonie doit offrir un ensemble de commodités permettant :

- La tenue de réunions quotidiennes avec les chefs d'équipe ;
- La gestion des réunions des équipes du Village ;
- Les réunions exceptionnelles ;
- La mise à disposition d'espaces de travail et de matériel informatique pour les participants.

Salles de réunion

Le Village des Jeux doit proposer au minimum deux salles de réunion en disposition de classe de 100 places assises chacune, toutes deux équipées d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc, d'un micro et d'un système de sonorisation. Éventuellement, la possibilité d'une pause-café sera offerte.

Il est également impératif de mettre à disposition plusieurs salles de taille inférieure (10 à 20 personnes) afin de permettre aux chefs de mission de disposer d'un endroit tranquille pour tenir des réunions avec les concurrents et le personnel de leur délégation.
Les modalités de réservation de ces salles devront être communiquées à l'ensemble des chefs de mission en vue d'un traitement équitable des différentes délégations.

Salle informatique

Le CIJF recommande de mettre à la disposition des chefs de mission une salle informatique de 20 postes pour leur permettre de bénéficier de lignes téléphoniques, d'ordinateurs, d'imprimantes et d'une connexion Internet filaire (haut débit).

7. Autres services

Le Village des Jeux de la Francophonie doit être conçu de sorte que ses habitants bénéficient d'un maximum de facilités lors de leur séjour. Les informations relatives à la restauration et aux services médicaux sont détaillées dans le cahier des charges Restauration (chapitre II – Périmètre) et dans le cahier des charges Services médicaux et contrôle antidopage (chapitre III, article 5).

En complément des éléments déjà mentionnés, le Village doit pouvoir offrir les services suivants (liste non exhaustive) :

- Un bureau de poste ;
- Un service de banque et de change ;
- Une boutique de produits pharmaceutiques de base, d'articles d'hygiène et de première nécessité ;
- Un petit supermarché proposant notamment des produits alimentaires, des cartes téléphoniques, voire du petit matériel informatique ;
- Des distributeurs automatiques de boissons chaudes et froides et de petite confiserie ;
- Une boutique-dépôt de blanchisserie-nettoyage à sec ;
- Un kiosque d'informations touristiques ;
- Une ou des boutiques de souvenirs, de produits locaux et d'artisanat authentique ;
- Une ou des boutiques de produits dérivés et/ou des sponsors des Jeux ;
- Plusieurs points de restauration rapide, dont camion restaurant ;
- Un salon de coiffure ;
- Des lieux de culte (tout prosélytisme par un groupe religieux est strictement interdit) ;
- S'il est fait appel à des partenaires privés, la commission devra s'assurer de la qualité des prestations et des produits proposés.

8. Informations

Le Village des Jeux de la Francophonie doit disposer d'au moins un kiosque d'information sur le déroulement des Jeux et sur la ville hôte (possibilités touristiques notamment), dont les heures d'ouverture pourront être fixées en concertation avec les chefs de mission.

À leur arrivée les participants devront trouver dans leur chambre :

- Le guide d'information sur l'hébergement avec la carte du Village ;
- Une fiche d'informations pour participants avec une carte de la ville indiquant la situation géographique des sites d'hébergement, des sites de compétition et d'entraînement, des sites des concours et de répétition ;
- Les codes de connexion wifi.

Il est souhaitable que le Village des Jeux publie un journal quotidien en ligne relatant la vie au Village et les principaux résultats des compétitions et concours de la veille.

9. Espace d'animations

Un espace d'animations avec un programme dédié doit être mis en place au sein du Village des Jeux de la Francophonie. Cet espace doit être équipé d'une scène et d'une sonorisation adéquate du type concert. Il doit pouvoir accueillir 500 personnes dans le respect des normes de sécurité. Afin de préserver le repos des résidents, il doit être situé à l'écart des logements et les animations doivent se terminer au plus tard à 23 h.

10. Espace levée des drapeaux

Le Village des Jeux de la Francophonie doit disposer d'un espace réservé à la levée de drapeaux répondant aux normes du CIJF. Il sera adapté en fonction du dispositif de remise de médailles et des nations participantes.

Commissions associées

1. Restauration

Le Village des Jeux de la Francophonie est le site principal pour la restauration des membres des délégations. Il doit fournir un service de restauration de qualité avec de très larges plages horaires, offrir des repas nutritifs appropriés, notamment pour les sportifs et sportives de haut niveau, répondre aux habitudes alimentaires de diverses cultures et à la nécessité de variété et de rotation des menus.
Le restaurant doit donc permettre une gestion fluide des effectifs, avec une capacité d'accueil et un nombre de comptoirs suffisant.
Les détails sont précisés dans le cahier des charges Restauration (chapitre II – Périmètre).

2. Sécurité

La sécurité constitue un élément essentiel du fonctionnement et de la vie du Village des Jeux de la Francophonie. Elle doit être assurée par des professionnels, qu'il s'agisse des forces de sécurité nationale (police, gendarmerie, armée) ou de prestataires de service privés. Il est important que les intervenants soient sensibilisés à la spécificité de la population dont ils auront à assurer la sécurité.

La rigueur nécessaire de leurs éventuelles interventions n'exclut pas une certaine souplesse et surtout un comportement courtois envers l'ensemble des personnes accréditées.

La topographie et le lieu d'implantation du Village des Jeux doivent faciliter la sécurité. S'il n'est pas naturellement limité par la configuration des lieux, le nombre de points d'accès au Village doit être réduit, sans pour autant lui donner une apparence inhospitalière ni cloîtrée.

À tous les points d'accès, des bénévoles devront accompagner les forces de sécurité et assurer de manière courtoise un premier contrôle des accréditations.

3. Signalétique

Une signalétique efficace et lisible doit être mise en place pour permettre aux participants ainsi qu'à d'éventuels visiteurs autorisés de s'orienter et de se déplacer rapidement d'un point à l'autre dès le début de leur séjour.

4. Services médicaux

Un espace santé doit être prévu pour servir l'ensemble de la population du Village des Jeux de la Francophonie. Les modalités de son fonctionnement seront arrêtées en concertation avec la commission médicale du CNJF et le service médical de chaque délégation. Dans tous les cas, une permanence doit être assurée 24 heures sur 24.
Cet espace santé devra comporter un bureau assez spacieux doté d'une ligne téléphonique pour les médecins des délégations.

Son implantation doit être prévue à proximité d'une des sorties du Village pour permettre un transfert rapide en cas d'urgence.

Le CNJF doit retenir un hôpital local ou une clinique comme hôpital officiel des Jeux. Les services médicaux et chirurgicaux d'urgence doivent être disponibles gratuitement pour les compétiteurs sportifs et les officiels. L'hôpital local peut être utilisé pour des services ou des procédures que l'espace santé (polyclinique) ne peut traiter, faute d'équipements ou d'habilitation médicale du personnel affecté.
Les délégations numériquement les plus importantes devront disposer dans leurs bâtiments d'une salle de massage et de kinésithérapie.

Un autre espace équipé à cette fin devra être mis à la disposition des autres délégations et localisé de préférence à proximité de l'espace santé.

5. Transport

Circulation au sein du Village des Jeux de la Francophonie

Le plan de circulation au sein du Village devra être conçu pour garantir la sécurité de tous, l'intimité des logements et faciliter l'accès des participants aux moyens de transport.
Il doit également intégrer les points de dépose, de prise en charge et de stationnement temporaire adéquats pour le système de transport vers les sites de compétition et d'entraînement, de concours et de répétition.

Stationnement

Une ou plusieurs zones de stationnement devront être implantées en périphérie du Village des Jeux de la Francophonie.

Gestion du Village des Jeux de la Francophonie

1. Accueil et orientation des délégations à l'arrivée

Un plan de répartition des différentes délégations devra être préalablement établi et un ou plusieurs bâtiments attribués à chaque délégation en fonction de son effectif et de sa composition.

Tout en tenant compte de la configuration et de la localisation des différents bâtiments, le plan d'hébergement des délégations devra être organisé de manière à faciliter la mixité entre concurrents culturels et sportifs. Ce plan devra être communiqué à l'avance au responsable ou à la responsable ayant la charge de la zone de réception.

Pour faciliter la prise en charge des participants et fluidifier au maximum les flux à l'arrivée des délégations, une zone de réception sera créée. Celle-ci doit inclure les espaces suivants :

- Salle d'attente ;
- Bureau d'accueil et d'enregistrement ;
- Centre des accréditations ;
- Espace bagages.

À son arrivée, chaque délégation pourra recevoir, si nécessaire, un laissez-passer temporaire pour tous ses membres afin de leur permettre de s'installer rapidement. Le chef ou la cheffe de mission établit ensuite l'ensemble des formalités afin qu'on lui remette les accréditations permanentes une fois le dossier finalisé et en ordre.

Durant la période des arrivées, cette zone devra être dotée d'un personnel suffisamment nombreux pour qu'une disponibilité en continu soit assurée de jour comme de nuit, selon les horaires d'arrivée et de transfert annoncés, pour les formalités d'enregistrement et l'accompagnement des délégations jusqu'à leur lieu d'hébergement.

Les participants seront préenregistrés par délégation et les clés et les différents documents seront remis au chef ou à la cheffe de mission, qui en assurera la distribution.
Un service de convoyage des bagages sera assuré par des bénévoles à partir de la zone de réception. Ce même service devra être en place lors du départ des délégations.

2. Fonctionnement du Village des Jeux de la Francophonie

La vie au Village est placée sous l'autorité et la responsabilité du chef ou de la cheffe du Village des Jeux de la Francophonie et de son équipe, désignés par le CNJF sur proposition de la commission Hébergement. Outre les problèmes ponctuels à régler, le chef ou la cheffe du Village devra organiser, selon une fréquence à déterminer, des réunions avec l'administration du Village et les chefs de mission des délégations présentes.

L'accès au Village des Jeux est strictement réservé aux personnes munies d'une accréditation *ad hoc*.

Une personne non accréditée peut obtenir une autorisation d'accès d'une durée limitée pour y effectuer une visite ou venir y remplir une fonction spécifique. Cette autorisation devra faire l'objet d'une demande de la part de la cheffe ou du chef de mission concerné auprès de l'administration du Village.

Il est interdit de fumer, d'apporter et de consommer de l'alcool à l'intérieur du Village. Il sera demandé aux chefs de mission d'y veiller.
Aucune publicité n'est autorisée dans l'enceinte du Village des Jeux de la Francophonie, à l'exception de celles validées par le CIJF avant l'arrivée des délégations.

Afin de préserver le repos de l'ensemble des résidents, tout en tenant compte des obligations horaires spécifiques des différentes compétitions, des entraînements et des répétitions, il sera demandé à ceux qui rentrent après 22 h ou qui partent tôt le matin d'être le plus discrets et le moins bruyants possible.

Pour contribuer à l'esprit de convivialité et de rencontre qui doit exister au Village des Jeux, celui-ci doit comporter un ou des lieux d'animation spontanée ou organisée. Le chef ou la cheffe du Village devra encourager les initiatives à prendre en ce sens par les délégations et, le cas échéant, faire appel à la production d'artistes locaux.

3. Recommandation d'organigramme

Le chef ou la cheffe du Village des Jeux doit pouvoir compter sur une équipe de soutien pour assurer l'accueil et répondre aux besoins des délégations pendant leur séjour sur le site.

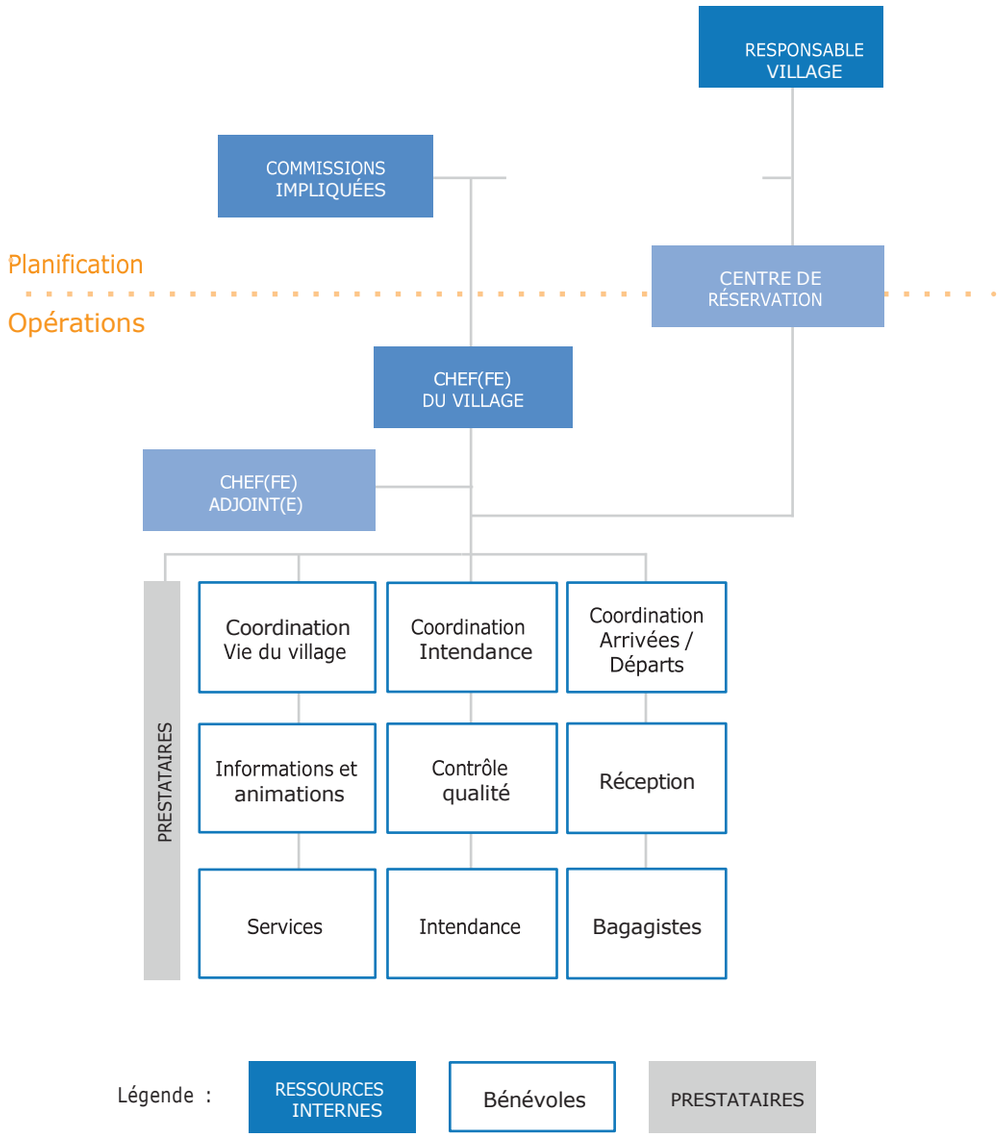
Cette équipe devra remplir les missions suivantes :

- Gérer l'accueil des délégations et leur départ en fin de séjour ;
- Coordonner les services à disposition et les animations organisées ;
- Coordonner l'action des prestataires ;
- Opérer le contrôle qualité.

Pour ce faire, le CNJF devra construire un organigramme prenant en compte la législation du pays et le dispositif opérationnel adopté, le choix d'internalisation ou d'externalisation, le choix des prestataires et les plages horaires nécessaires pour chacune des missions.

Le CIJF recommande l'organigramme suivant :

Organigramme Village des Jeux de la Francophonie



Poste	Date de prise de fonction	Effectif à l'instant T	Description du poste
SERVICE AUX JEUX	À la constitution du CNJF / 3 ans avant les Jeux	1	À la tête du dispositif des sevices aux Jeux, il ou elle est responsable de la planification des opérations, du bilan de clôture et du budget. Il ou elle rend compte à la direc- tion exécutive du CNJF et est en lien avec les personnes occupant les différentes fonctions. Il ou elle assure le recrutement de son équipe et la mise en place du dispositif de centrale de réservation (interne ou externe).
RESPONSABLE VILLAGE	M-24	1	Il ou elle est rattaché (e) au Village d'hébergement. Ayant la charge des différentes consultations, du suivi des prestataires, de la planification opérationnelle, de l'éla- boration des règlements et des procédures ainsi que de la livraison du Village, il ou elle travaille en lien étroit avec la centrale de réservation pour définir le plan d'affectation des chambres du Village.
CHEF(FE) DU VILLAGE	M-6	1	Il ou elle est responsable de la vie du Village des Jeux de la Francophonie pen- dant les opérations. À ce titre, il ou elle veille à la mise en place et au respect des règlements et procédures. Il ou elle accueille, forme et coordonne les prestataires sur place et rend compte au responsable du Village du bon fonctionnement des aména- gements. Il ou elle veille au bon dé roulement de l'ensemble des opérations réalisées dans le Village et à la coordination des prestataires. Il ou elle assure également la clôture des opérations jusqu'à ce que le Village soit rendu.
CHEF(FE) ADJOINT(E) DU VILLAGE	M-6	1	Aux côtés du chef ou de la cheffe du Village des Jeux de la Francophonie, il ou elle garantit le bon déroulement des opérations. En amont, il a la charge de la formation des équipes et de l'ensemble des supports de communication.
COORDONNATEUR (-TRICE) VIE DU VILLAGE	M-1	1	Sous la supervision du chef ou de la cheffe du Village des Jeux de la Francopho- nie et de son adjoint ou de son adjointe, il ou elle coordonne la vie du Village et les équipes dédiées. Il ou elle s'assure que l'ensemble des services sont livrés comme il se doit et coordonne le programme d'animations.
PRÉPOSÉ(E) INFORMATIONS ET ANIMATIONS	J-15	10	Il ou elle assure la bonne diffusion de l'ensemble des supports d'information, guides, plans, etc., et aide à la coordination des animations au sein du Village des Jeux de la Francophonie.
PRÉPOSÉ(E) AUX SERVICES	J-15	5	Il ou elle veille à ce que le niveau des prestations de l'ensemble des services mis à disposition soit conforme au cahier des charges.
COORDONNATEUR (-TRICE) INTENDANCE	M-1	1	Sous la supervision du chef ou de la cheffe du Village des Jeux de la Francophonie et de son adjoint ou de son adjointe, il ou elle est la personne de référence pour toutes les questions relatives à l'intendance et à la logistique : service de nettoyage, blanchisserie, matériel et équipements, etc.
PRÉPOSÉ(E) AU CONTRÔLE QUALITÉ	J-15	2	Il ou elle veille à la qualité des prestations (nettoyage, ménage) ainsi que du matériel mis à disposition. Il ou elle fait la tournée du Village des Jeux de la Francophonie en permanence pour s'assurer que tout soit aux normes et en bon état de marche.
INTENDANT(E)	J-15	10	Il ou elle se met au service de tous pour assurer et gérer la logistique au niveau matériel : réception des livraisons et répartition au sein du Village des Jeux de la Francophonie ; réparations, dans la mesure du possible ; coordination des services de maintenance.
COORDONNATEUR (-TRICE) ARRIVÉES / DÉPARTS	M-1	1	Sous la supervision du chef ou de la cheffe du Village des Jeux de la Francophonie et de son adjoint ou adjointe, il ou elle est la personne de référence pour la gestion des arrivées et des départs des participants au sein du Village. En lien avec la cen- trale de réservations et les dispositifs mis en place pour le transport et l'accréditation, il ou elle veille au bon accueil des nouveaux arrivants.
PRÉPOSÉ(E) À LA RÉCEPTION	J-15	10	Il ou elle a la charge des opérations relatives à l'arrivée et au départ des participants au sein du Village des Jeux de la Francophonie. Il ou elle leur fournit l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de leur séjour.
BAGAGISTE	J-15	10	Il ou elle aide au transport des bagages lors des arrivées et des départs des participants.

4. Garanties

Le Village des Jeux de la Francophonie est un lieu stratégique pouvant être conçu selon différents modèles : construction neuve, réhabilitation de l'ancien ou utilisation de l'existant. Quel que soit le modèle retenu, le CNJF doit garantir la mise à disposition du Village en temps et en heure, selon les normes figurant dans le présent cahier des charges et ce, dès le premier jour d'occupation par les participants aux Jeux.

Pour cela, le CNJF doit formaliser les modalités de livraison et de mise à disposition ainsi que le calendrier de mise en œuvre auprès de l'ensemble des parties prenantes : propriétaires, gestionnaires, occupants habituels, constructeurs, prestataires. L'ensemble de ces dispositions doivent être approuvées par le CIJF, le CNJF et l'ensemble des parties prenantes, qui s'engagent à les respecter.

5. Héritage

Le Village des Jeux de la Francophonie représente une part importante des aménagements à effectuer. Au-delà de son utilisation pour l'événement, il est primordial de prendre en compte l'héritage et la pérennité des investissements effectués pour la valorisation du territoire après les Jeux.

Dans le cas d'une construction pour les Jeux, il est souhaitable que la conception architecturale et la réalisation apportent une valeur ajoutée pour la ville et pour l'utilisation future du Village après les Jeux (logements permanents, locaux commerciaux ou de bureaux, bâtiments administratifs, etc.).

Rétroplanification et livrables

Le Village des Jeux de la Francophonie est l'un des projets majeurs des Jeux et doit donc démarrer le plus tôt possible, selon le calendrier suivant :

- 24 mois avant les Jeux : confirmation du plan du Village, des hébergements et aménagements et de la sécurité ;
- 12 mois avant les Jeux : élaboration des cahiers des charges pour tous les services et lancement des consultations nécessaires pour l'ensemble du Village ;
- 6 mois avant les Jeux : plan du Village finalisé, incluant la gestion de l'ensemble des services et la gestion opérationnelle, à la suite du choix des prestataires.

IV ▸ HÉBERGEMENT HÔTELLERIE

Hébergements hôteliers

Pour mémoire, la classification internationale des niveaux de prestation des hôtels est la suivante :

HÔTEL	TYPE D'HÉBERGEMENT
Hôtel 1*	Hébergement économique
Hôtel 2*	Milieu de Gamme
Hôtel 3*	Milieu de Gamme supérieure
Hôtel 4*	Haut de Gamme
Hôtel 5*	Très Haut de Gamme

Il convient que le pays hôte prenne en compte cette classification et son équivalence territoriale pour la sélection des établissements et l'attribution des chambres.

Hébergement des personnes accréditées

Afin d'établir le plan hébergement en lien avec le CIJF, le CNJF devra justifier le niveau de prestation des hôtels présélectionnés grâce à des fiches d'évaluation et des visites.

La répartition des participants accrédités dans les différents hôtels devra se faire en tenant compte :

- Du standing de l'hôtel et des services disponibles (ou aménageables selon les critères requis si non existants) ;
- Du nombre de chambres et des types de chambres mises à la disposition du CNJF ;
- Du niveau de service des participants à loger et de la volumétrie associée ;
- Des conditions d'achat auprès de l'hôtel ;
- De la situation dans le plan général, en prenant en compte le transport.

À la suite de la validation du plan d'hébergement par le CIJF (affectation des hôtels, répartition des participants, nombre de chambres), le CNJF doit mettre en place les formalités nécessaires à la sécurisation de l'allotement et des conditions d'achat, notamment les tarifs et les possibilités de libération de chambres.

La recommandation du CIJF est de contractualiser 2 000 chambres sur la période suivante :

- Arrivée 2 jours avant la cérémonie d'ouverture
- Départ le lendemain de la cérémonie de clôture

Les niveaux de service sont résumés dans l'annexe « Matrice des niveaux de service ».

1. CIJF et autres invités à la charge du CNJF

POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NBRE	PÉRIODE DE SÉJOUR	GESTION DE LA RÉSERVATION	PRISE EN CHARGE HÉBERGEMENT	NIVEAU DE PRESTATION
CIJF/OIF	PERSONNEL	Représentant(e), expert(e)	130	J-1 mois à J+2*	CNJF	CIJF	Hôtel 4*/5*
	VIP	Direction ou haute personnalité (CIJF/OIF)	20	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 5*
		Fédération internationale / CIO	10	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 5*
ÉTAT OU GOUVERNEMENT	VIP PROTOCOLE	Haute personnalité invitée par l'État ou le gouvernement	Selon pays	Selon le souhait du pays	CNJF	État ou gouverment	Hôtel 5*
MÉDIAS	PARTENAIRE	Technicien(ne)	100	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 3*/4*

Ci-dessous, la liste des personnalités de la catégorie VIP à loger en hôtel 5* :

- Chef ou Cheffe d'État ou de gouvernement de l'État ou du gouvernement hôte ;
- Secrétaire général ou Secrétaire générale de la Francophonie ;
- Chefs ou Cheffes d'État ou de gouvernement des États et gouvernements participants ;
- Président ou Présidente du CIO ;
- Administrateur ou Administratrice de l'OIF ;
- Président ou Présidente en exercice de la Conféjes ;
- Président ou Présidente du Conseil d'orientation du CIJF ;
- Président ou Présidente du CNJF ;
- Ministres des États ou gouvernements membres du Conseil d'orientation du CIJF ;
- Ministres des Sports et Ministres de la Culture des États ou gouvernements inscrits aux Jeux ;
- Présidents ou Présidentes de fédérations sportives internationales ;
- Directeur ou Directrice de cabinet de la Secrétaire générale ou du Secrétaire général de la Francophonie ;
- Conseiller spécial ou Conseillère spéciale du Secrétaire général ou de la Secrétaire générale de la Francophonie ;
- Représentants personnels ou Représentantes personnelles des chefs ou cheffes d'État ou de gouvernement ;
- Secrétaire général ou Secrétaire générale de la Conféjes ;
- Directeur ou Directrice du CIJF ;
- Directeur exécutif ou Directrice exécutive du CNJF ;
- Directeurs ou Directrices à l'OIF ;
- Présidents ou Présidentes de comités nationaux olympiques ;
- Présidents ou Présidentes de fédérations sportives nationales ;
- Invités ou Invitées d'honneur de l'OIF selon leurs grades respectifs.

À noter que le choix de l'hébergement des chefs d'État ou de gouvernement devra être fixé en accord avec le protocole d'État.

NB : La période de séjour est indicative et sera ajustée en fonction des besoins effectifs. Cette période de séjour correspondant à la période de prise en charge par le CNJF. Les populations peuvent prolonger le séjour à leurs propres frais.

2. Juges et arbitres

POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NBRE	PÉRIODE DE SÉJOUR	GESTION DE LA RÉSERVATION	PRISE EN CHARGE HÉBERGEMENT	NIVEAU DE PRESTATION
OFFICIELS TECHNIQUES		Délégué(e) Techniques	9	J-2 à J+2	CNJF	CIJF	Hôtel 4*/5*
		Président(e) de jury culturel	12	J-2 à J+2	CNJF	CIJF	Hôtel 4*/5*
		Membre d'un jury culturel	50	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 4*/5*
		Arbitre sportif (délégation ou CNJF)	150	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 4*/5*

Il est fortement recommandé de loger l'ensemble des juges et arbitres au sein d'un seul et même hôtel, de préférence sans mixité avec d'autres participants tels que les représentants des médias ou les officiels de délégations.

S'agissant des délégués techniques, des raisons de logistique conduisent à préconiser qu'ils puissent être logés dans un même hôtel. En cas d'impossibilité, la commission devra néanmoins veiller à ce que le même hôtel soit affecté aux délégués techniques d'une même discipline. L'hôtel doit proposer un service de restauration, dont les modalités sont mentionnées dans le cahier des charges Restauration (chapitre II.2).

3. Médias et officiels supplémentaires des délégations

POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NBR	PÉRIODE & SÉJOUR	GESTION DE LA RÉSERVATION	PRISE EN CHARGE HÉBERGEMENT	NIVEAU DE PRESTATION
DÉLÉGATIONS	Officiels	Officiel(le) de délégation	150	J-2 à J+2	Via un choix d'hôtels proposé par le CNJF	Délégation	Hôtel 4*/5*
MÉDIAS	Partenaires	Technicien(ne)	100	J-2 à 3+2	Via un choix d'hôtels proposé par le CNJF	CNJF	Hôtel 3*/4*
		Direction ou invité(e)	800	Selon souhait	Via un choix d'hôtels proposé par le CNJF	Média	Hôtel 4*/5*
	Médias délégations	Média délégation		Selon souhait		Délégation	Hôtel 2* à 4*
	Médias	Presse, radio		Selon souhait		Média	Hôtel 2* à 4*

Ces deux catégories sont regroupées, vu la similarité de traitement, mais il est recommandé de proposer un dispositif spécifique pour les médias (hôtels dédiés).

Pour l'une comme pour l'autre, la commission doit identifier plusieurs types d'hébergement et négocier les meilleurs tarifs. Elle doit établir une liste des différents établissements proposés en indiquant les tarifs négociés et les moyens de paiement acceptés par l'établissement, et en joignant, si possible, un descriptif succinct de chaque établissement et un plan de situation par rapport aux principaux sites des Jeux (sites de compétition et de concours, Village des Jeux de la Francophonie, hôtels VIP). Ces documents doivent être diffusés au plus tard neuf mois avant les Jeux aux différentes institutions, délégations et organismes concernés et être disponibles à la même date sur le site Internet du CNJF.

Les demandes de réservation doivent parvenir au CNJF au plus tard six mois avant les Jeux pour permettre à la commission de les traiter et d'établir une liste actualisée des établissements d'hébergement des hôtes des Jeux. Il sera également rappelé aux participants de la troisième catégorie que le paiement de toutes les prestations sera à leur charge et que toute réservation effectuée directement auprès des établissements les expose à ne pas bénéficier du tarif négocié.

4. Équipement des hôtels

Chacun des établissements d'hébergement devra être doté des services suivants :

- Bureau ou comptoir d'accueil et d'information : au moins deux pour l'hôtel VIP, au moins un pour les autres sites. Ce bureau ou comptoir permet d'accueillir et de renseigner les participants sur l'ensemble des informations relatives aux compétitions et concours, mais sert également aux services tels que le transport ;
- Un bureau pour assurer la coordination avec le centre d'accréditation et pour fournir sur place les accréditations des VIP ;
- Panneaux d'information (affichage ou informations électroniques) mis à jour régulièrement ;
- Connexion internet opérationnelle (vérifier le fonctionnement dans chaque hôtel) ;
- Salles de réunion réservées aux Jeux : deux salons pour les hôtels VIP, deux salles pour les hôtels 3 et 4 étoiles ;
- Une signalétique aux couleurs des Jeux de la Francophonie afin d'orienter les personnes en les plongeant dans cet univers.

Les superviseurs d'hôtels et les bureaux d'accueil devront pouvoir disposer de téléphones portables :

- Pour communiquer entre eux autant que nécessaire ;
- Et en ce qui concerne les superviseurs, communiquer en temps réel avec la coordination des hôtels et avec les autres commissions, notamment la commission Transport.

Hébergement du CNJF, des bénévoles et du grand public

En complément de l'ensemble des impératifs mentionnés ci-dessus, il appartient au CNJF d'évaluer ses propres besoins en hébergement pour ses invités, ses équipes opérationnelles et ses prestataires. Ce dispositif s'ajoute donc au cahier des charges fixé par le CIJF.

1. Hébergement des bénévoles

Si l'hébergement de tout ou partie des bénévoles est l'option retenue par le CNJF, il est souhaitable, pour faciliter le fonctionnement interne, notamment pour les transports, que les lieux d'hébergement soient le plus possible regroupés et à une faible distance des différents lieux de leurs interventions.

Cet hébergement, qui peut être de type collectif, doit néanmoins proposer un niveau de confort et d'hygiène décent ainsi que des conditions de sécurité convenables pour des personnes qui seront très sollicitées pendant toute la durée des Jeux et à des horaires parfois difficiles.

Un centre de santé doit être mis en place à proximité immédiate des lieux d'hébergement et être accessible, y compris dans le cas d'horaires tardifs.

Dans le cas où le CNJF coordonne tout ou partie de l'hébergement des bénévoles, il doit anticiper la gestion des demandes ainsi que la gestion opérationnelle des hébergements.

Si le CNJF laisse les bénévoles s'organiser de manière autonome, il convient de faciliter leur recherche par la mise en place d'un dispositif spécifique.

Au-delà du type d'hébergement et de leur localisation, il est important d'assurer aux bénévoles un hébergement à moindre coût.

2. Hébergement du grand public

Le CNJF n'a pas la responsabilité de l'hébergement du grand public.
Néanmoins, afin de favoriser la présence de visiteurs nationaux et étrangers durant la période des Jeux, il est souhaitable que le CNJF, en coopération avec les autorités locales et conformément à la législation en vigueur, puisse s'assurer que les tarifs des hôtels et autres types d'hébergements facturés aux spectateurs des Jeux restent raisonnables.

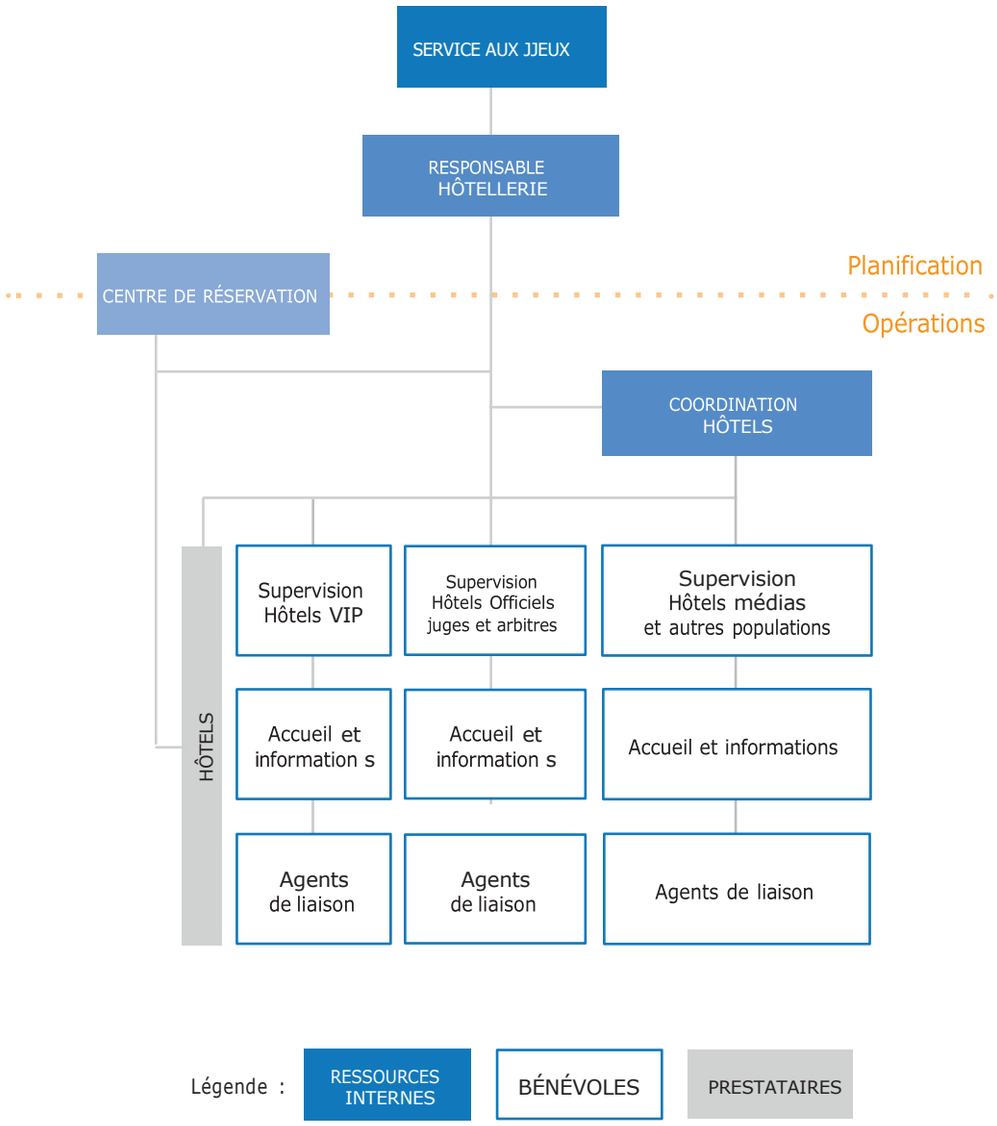
En complément, le CNJF et les autorités locales peuvent faciliter les réservations, via une centrale de réservation, le site de l'office du tourisme local ou un site dédié.

Gestion opérationnelle

Recommandation d'organigramme

Afin d'assurer le bon séjour des participants dans les hôtels, il est important de prévoir un certain nombre de ressources réparties dans les différents hôtels, en fonction de leur affectation.

Organigramme hébergement hôtellerie



POSTE	DATE DE PRISE DE FONCTION	EFFECTIF À L'INSTANT T	DESCRIPTION DU POSTE
PRÉSIDENT(E) DE COMMISSION	À la constitution du CNJF / 3 ans avant les Jeux	1	À la tête du dispositif d'hébergement, il ou elle est responsable de la planification des opérations, du bilan de clôture et du budget. Il ou elle rend compte à la direction exécutive du CNJF et est en lien avec les personnes occupant les différentes fonctions. Il ou elle assure le recrutement de son équipe et la mise en place du dispositif de centrale de réservation (interne ou externe).
RESPONSABLE HÔTELLERIE	M-24	1	Il ou elle épaule le président ou la présidente de la commission sur le sujet spécifique de l'hôtellerie. Il ou elle a la charge des contrats avec les hôtels et du suivi financier qui en découle, et assure la planification opérationnelle du dispositif et l'élaboration des règlements et procédures. Il ou elle travaille en lien étroit avec la centrale de réservation pour définir le plan d'affectation des chambres.
COORDINATEURS (-TRICE) HÔTELS	M-4	1	Aux côtés du responsable ou de la responsable Hôtellerie, il ou elle assure la livraison opérationnelle du dispositif hôtelier par la mise en place des règlements et procédures. Il ou elle coordonne les équipes bénévoles, leur formation et leur emploi du temps. Il ou elle veille à la bonne livraison des prestations dans l'hôtel : salle de réunion, restauration, accueil, etc.
SUPERVISEUR(-EUSE) HÔTELS VIP	M-1	1	Il ou elle coordonne les équipes déployées dans les hôtels VIP et veille au bon accueil des personnalités et invités de marque. Il ou elle travaille en liaison avec le coordonnateur ou la coordonnatrice Hôtels et la centrale de réservation.
SUPERVISEUR(-EUSE) HÔTEL OFFICIELS, JUGES ET ARBITRES	M-1	1	Il ou elle coordonne les équipes déployées dans les hôtels réservés aux officiels, juges et arbitres, et veille au bon accueil de ces personnes. Il ou elle travaille en liaison avec le coordonnateur ou la coordonnatrice Hôtels et la centrale de réservation.
SUPERVISEUR(-EUSE) HÔTELS MÉDIAS ET AUTRES	M-1	1	Il ou elle coordonne les équipes déployées dans les hôtels réservés aux représentants des médias et autres personnes accréditées (membres du CNJF, bénévoles, prestataires, etc.), et veille au bon accueil de ces personnes. Il ou elle travaille en liaison avec le coordonnateur ou la coordonnatrice Hôtels et la centrale de réservation.
PRÉPOSÉ(E) ACCUEIL ET INFORMATION	J-3 première arrivée	2 par hôtel	Il ou elle accueille les personnes accréditées et les renseigne sur les Jeux. Il ou elle est en lien direct avec la réception de l'hôtel pour la gestion des arrivées et des départs.
AGENT(E) DE LIAISON	J-3 première arrivée	1 pour 3 hôtels	Son rôle est de faire le lien entre différents hôtels et notamment d'assurer la livraison éventuelle de matériel, mais sa fonction étant polyvalente, il ou elle peut venir en renfort pour d'autres tâches.

Rétroplanification et livrables

Dès que la sélection aura été faite, le plan d'hébergement devra être finalisé en concertation avec le CIJF.

En complément de la rétroplanification concernant plus précisément le Village des Jeux de la Francophonie, la rétroplanification pour le dispositif général d'hébergement se présente comme suit :

- 24 mois avant les Jeux : validation du plan d'hébergement par le CIJF, avec le choix des hôtels, leur affectation et les volumétries ;
- 18 mois avant les Jeux : sécurisation et contractualisation des hôtels, et ajustement budgétaire ;
- 6 mois avant les Jeux : révision du plan d'hébergement, avec le détail de la gestion opérationnelle.

Annexe – Matrice des niveaux de services

					HÉBERGEMENT		
POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NOMBRE	PÉRIODE DE JOUR	GESTION DE LA RÉSERVATION	PRISE EN CHARGE HÉBERGEMENT	NIVEAU DE PRES-TATION
DÉLÉGATIONS	Concurrents	Concurrent(e) concours culturel ou compétition sportive	3900	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Village des Jeux - Chambre double
		Accompagnateur(-trice) : encadrement technique, médical, sécurité					
	Officiels	Chef(fe) de mission	100				Village des Jeux - Chambre Simple
		Chef(fe) de délégation	50				Hôtel 4*/5*
		Membre du gouverne-ment, ministre, autre membre officiel	150		Via un choix d'Hôtels propo-sé par le CNJF	Délégation	
	Juges ou arbitres	Cf. Population Juges et arbitres	Selon les règlements sportifs				
	Médias	Cf. Population Médias	Selon le souhait de la délégation				
OFFICIELS TECHNIQUES		Délégué(e) technique	9	J-2 à J+2	CNJF	CIJF	Hôtel 4*/5*
		Président(e) de jury culturel	12				
		Membre de jury culturel	75			CNJF	
		Arbitre sportif (délégation ou CNJF)	175				
CIJF	Personnel	Représentant(e), expert(e)	130	J-1 mois à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 4*/5*
	VIP	Direction ou haute personnalité (CIJF-OIF)	20	J-2 à J+2		CIJF	Hôtel 5*
		Fédération internationale / CIO	10	J-2 à J+2		CNJF	

NB : Les droits d'inscriptions et cotisations proportionnelles payés par les délégations servent notamment à couvrir une partie de l'hébergement des membres de la délégation (chef(fe) de mission et délégation, artistes, sportifs-ves, accompagnateurs-trices).

					HÉBERGEMENT		
POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NOMBRE	PÉRIODE DE JOUR	GESTION DE LA RÉSERVATION	PRISE EN CHARGE HÉBERGEMENT	NIVEAU DE PRESTATION
CNJF	Invités	Invités du CNJF	À estimer par le CNJF	Selon le souhait du CNJF	Selon le souhait du CNJF, en complément du dispositif pour les populations prioritaires		
	Équipes techniques	Staff et Prestataires					
	Bénévoles	Bénévoles			Selon le souhait du CNJF, en complément du dispositif pour les populations prioritaires		Hébergement collectif
ÉTAT OU GOUVERNEMENT	Protocole	Haute personnalité invitée par l'État ou le gouvernement	Selon le pays	Selon le souhait du pays	CNJF	État ou gouver-nement	Hôtel 5*
MÉDIAS	Partenaires	Technicien(ne)	100	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 3*/4*
		Direction ou invité(e)	800	Selon souhait	Via un choix d'hôtels proposé par le CNJF	Médias	Hôtel 4*/5*
	Médias délégations	Média délégation				Délégation	Hôtel 2* à 4*
	Médias	Presse radio				Médias	
			5 531				