



JEU DE LA
FRANCOPHONIE
RUPASSE, ARTS ET SPORTS

Guide des Jeux de la Francophonie Hébergement

L'usage du masculin (ex. : superviseur) ou du féminin (ex. : gouvernante) dans le présent document a pour seul but d'alléger le texte et s'applique sans discrimination aux personnes des deux sexes.

Le CIJF rappelle la nécessité du respect de la parité femmes-hommes et des droits de l'Homme dans tous les secteurs organisationnels

Sommaire

Pourquoi un guide transport ?	1
I. Hébergement	1
La commission hébergement	1
Tâches de la commission	2
Centrale de réservation	2
Outil	3
Recommandation d'organigramme complet	4
Rétro planning	6
Informations de base	7
1. Matrice des populations	7
2. Disciplines et format des Jeux de la Francophonie	8
II. Le village	9
Le village des Jeux	9
Implantation du Village	9
1. Implantation dans la ville	10
2. Plan général du village	10
Hébergements	10
1. Capacités d'accueil	10
2. Normes d'habitation et équipement des chambres	11
Services	11
1. Linge de lit et linge de toilette	11
2. Nettoyage des chambres et des espaces communs	12
3. Gestion des déchets	13
4. Eau	13
5. Internet	14
6. Espaces de travail et de réunion	14
7. Autres services	14
8. Informations	15
9. Espace animations	15
10. Espace levée de drapeaux	15
Commissions impliquées	15
1. Restauration	15
2. Sécurité	16
3. Signalétique	16
4. Médical / Santé	16
5. Transport	16

Gestion du village	17
1. Accueil et orientation des délégations à l'arrivée	17
2. Fonctionnement du Village	17
3. Recommandation d'organigramme	18
4. Garanties	20
5. Héritage	20
Rétro planning et livrables	20
III. Proposition de cahier des charges hébergement hôtellerie.	21
Les hébergements hôteliers	21
Hébergement des accrédités	21
1. CIJF et autres invités à la charge du CNJF	22
2. Juges et arbitres	22
3. Médias et officiels supplémentaires de délégations	23
4. Équipements des hôtels	24
Hébergement du CNJF, des bénévoles et du grand public	24
1. Hébergement des bénévoles	24
2. Hébergement du grand public	25
Gestion opérationnelle	25
1. Recommandation d'organigramme	25
Rétro-planning et livrables	26
ANNEXES	
Annexe / Matrice des niveaux de services	27

Pourquoi un guide transport ?

Ce guide a pour objectif d'aider le CNJF et sa commission hébergement à assurer efficacement tous les besoins hébergement des Jeux dans le respect du cahier des charges du CIJF et en tenant compte des réalités locales réseau hôtelier.

Ce guide hébergement apporte donc au CNJF un ensemble complet d'informations clés et de recommandations visant à mettre en place un dispositif pertinent et efficace.

Néanmoins, il conviendra au CNJF de s'approprier ce guide et d'établir le sien, en l'adaptant en cohérence avec son évènement, son organisation et ses contraintes.

L'hébergement est un secteur clé de tout grand évènement qui se doit d'être largement anticipé et appréhendé en conséquence afin d'assurer le succès de l'évènement, mais aussi de limiter ses impacts budgétaires très importants.

Ce guide précise l'ensemble des recommandations et informations clés permettant aux organisateurs des Jeux d'appréhender, structurer, planifier, opérer et clôturer les opérations hébergement, tant au Village que dans l'ensemble des hôtels et autres résidences.

I. Hébergement

■ La commission hébergement

La Commission Hébergement occupe une place centrale au sein de l'organisation des Jeux de la Francophonie. Au regard de sa mission stratégique, la commission hébergement doit être constituée dès la création du CNJF et commencer dès la planification du dispositif.

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.

La Commission Hébergement a pour mission de permettre à tous les participants, dans leur totalité, d'être logés conformément aux dispositions des règles des Jeux et du cahier des charges relatif aux catégories suivantes :

- Hautes Personnalités ;
- Invités OIF ;
- Organisateurs internationaux (CIJF) ;
- Chefs de délégation ;
- Délégués techniques ;
- Président et Membres des Jurys culturels ;
- Arbitres, Juges et Officiels des Jeux ;
- Concurrents ;
- Accompagnateurs ;
- Médias ;
- Experts ;
- Prestataires, partenaires et institutions internationales invitées ;
- Médecins et service médical ;
- Organisateurs nationaux et bénévoles.

■ Tâches de la commission

La commission hébergement doit assurer un certain nombre de tâches afin d'assurer sa mission primordiale à savoir l'hébergement de l'ensemble des ayants droit, au Village ou en hôtels, en fonction des niveaux de service requis.

- Identifier, faire agréer et équiper le Village des Jeux ;
- Identifier, sélectionner et faire agréer les hôtels ;
- Assurer sur place la prise en charge de l'hébergement des autres officiels, juges, arbitres des États et gouvernements participants sélectionnés dans les différentes disciplines ;
- 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 interne à la commission pour coordonner la gestion des réservations pour tous les participants et invités ;
- Réserver des chambres et obtenir les meilleurs tarifs pour toutes les catégories de personnes, 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 : Accueil, Restauration et Transport ;
- Réaliser une première liste des établissements d'hébergement prévus au plus tard 18 mois avant le début des Jeux ;
- Réaliser une liste actualisée des établissements d'hébergement pour approbation au plus tard un an avant le début des Jeux ;
- Établir, publier via le site WEB du CNJF, faire parvenir par correspondance aux médias identifiés, la liste définitive des établissements d'hébergement proposés avec leurs tarifs négociés au plus tard 9 mois avant le début des Jeux ;
- Rédiger un rapport – bilan d'activités 2 mois après la fin des Jeux.

■ Centrale de réservation

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

Afin de mener à bien sa mission de gérer l'ensemble des demandes de réservation de toutes les catégories de participants concernées, elle devra assurer les tâches suivantes :

	VILLAGE	HÉBERGEMENT
INTÉGRATION DES DONNÉES	Chambres et répartitions par type de chambre et par bâtiment	Hébergements contractualisés : Hôtels, types de chambres, nombre de chambres, tarification, services, et catégories de participants affectés
AFFECTATION DES HÉBERGEMENTS ET CHAMBRES	Attribuer les chambres en fonction des demandes (nombre, type de chambre) et de la répartition des chambres au sein du village,	Affecter les catégories de participants en fonction du plan 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 les détails nécessaires	
RELATION HÔTEL / VILLAGE	Transmettre les rooming-list et gérer les mises à jour en collaboration avec les hôtels et 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, il n'y a pas de gestion de paiement à prévoir puisque les flux financiers se font entre le CIJF et le CNJF. Néanmoins, le partage d'informations reste primordial pour assurer des réservations en cohérence avec les paiements et sommes facturées.

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

Il appartient à la commission de choisir le logiciel le plus à même de répondre aux besoins exprimés, ainsi que les personnes aux capacités nécessaires pour 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 préalablement de sa parfaite fiabilité, du partage des informations et d'une disponibilité adéquate.

■ 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.

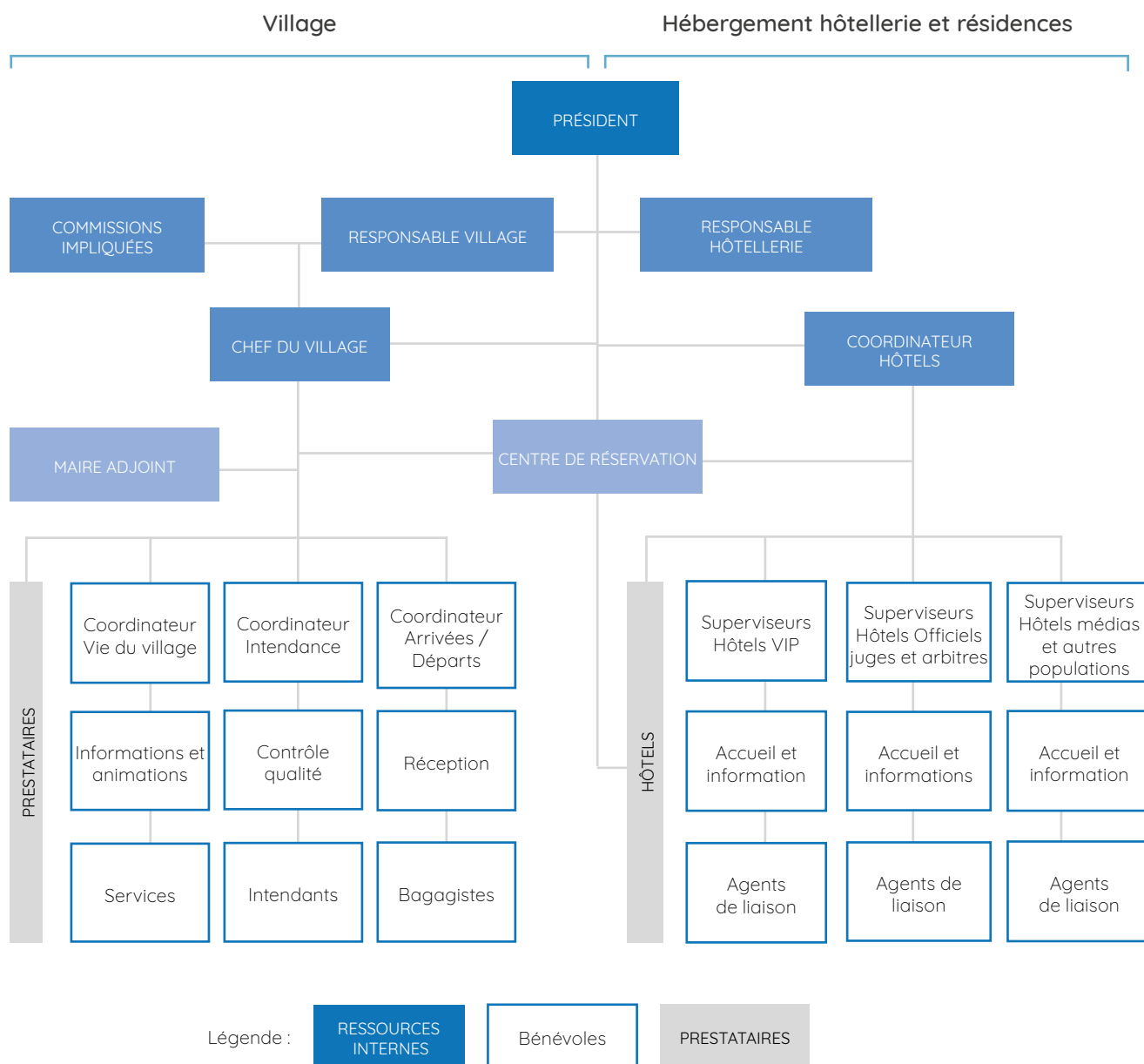
L'outil doit permettre les fonctionnalités suivantes :

- Identification des hôtels du dispositif ;
- Identification des allotements par hôtel : types de chambre, nombre de chambres par type de chambre, tarification, services ... ;
- Identification de la répartition des hébergements au sein du village ;
- Affectation des demandes et attribution des chambres ;
- Élaboration et transmission des rooming-list ;
- Gestion des modifications de réservations ;
- Faciliter la communication aux parties prenantes avec l'export de documents prêts à l'envoi tels que les rooming-list et les récapitulatifs de réservation ;
- Utilisations multi-utilisateurs de façon synchronisée.

Cet outil doit permettre la centralisation de l'ensemble des informations et leur partage avec le CIJF.

Il permettra également de faciliter l'élaboration du bilan final, avec l'ensemble des données et chiffres clés qui y sont enregistrés.

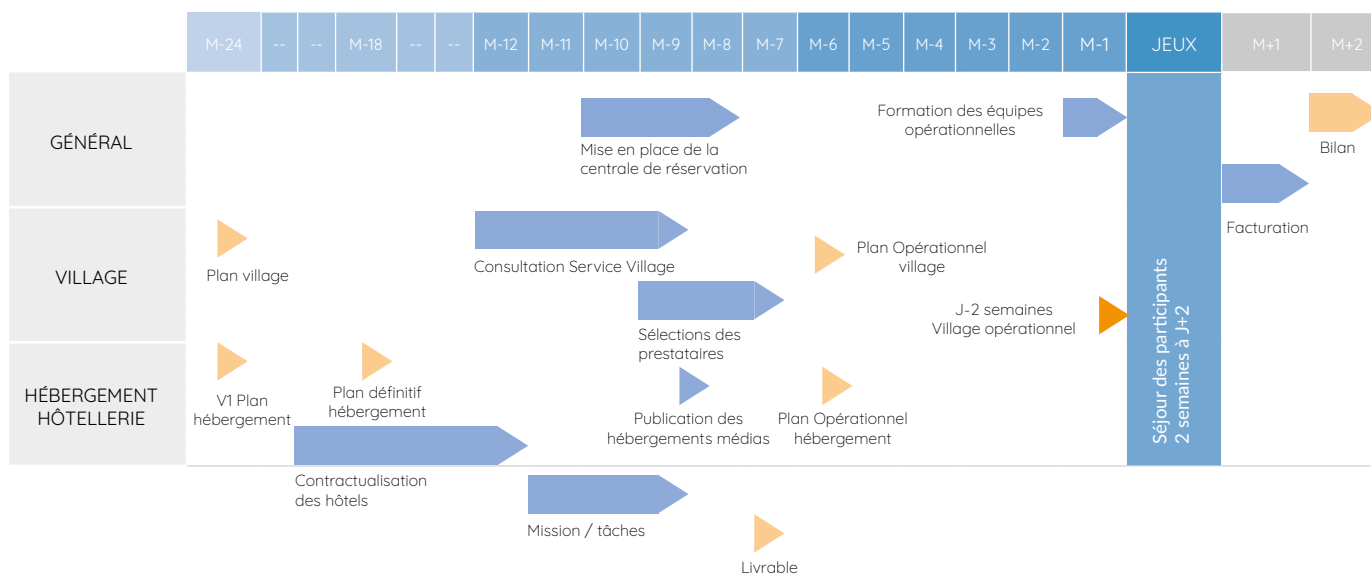
Recommandation d'organigramme complet



POSTE	DATE DE PRISE DE FONCTION	EFFECTIF À L'INSTANT T	DESCRIPTION DU POSTE
PRÉSIDENT DE COMMISSION	Dès constitution du CNJF / 3 ans avant	1	Chef d'orchestre du dispositif hébergement, il en est responsable de la planification des opérations, de la clôture / bilan et du budget. Il en réfère à la direction, et fait le lien avec les différentes fonctions. Il assure le recrutement de ses équipes et le dispositif de centrale de réservation (interne ou externe)
RESPONSABLE VILLAGE	M-24	1	Il épaulé le président de commission sur le sujet spécifique Village. Il est chargé de ses différentes consultations, du suivi des prestataires, de la planification opérationnelle, l'élaboration des règlements et procédures et de la livraison village. Il est en lien étroit avec la centrale de réservation pour définir les affectations des participants.
RESPONSABLE HÔTELLERIE	M-24	1	Il épaulé le président de commission sur le sujet spécifique hôtellerie. Il est en charge de la contractualisation des hôtels et du suivi financier qui en découlent. Il assure la planification opérationnelle du dispositif et l'élaboration des règlements et procédures. Il est en lien étroit avec la centrale de réservation pour définir les affectations des participants.
CHEF DU VILLAGE	M-6	1	Il est le responsable de la vie du village pendant les opérations. Il veille à la mise en place et au respect des règlements et procédures. Il accueille, forme et coordonne les prestataires sur place et reporte au responsable village sur le bon déroulé des aménagements. Il veille au bon déroulé de l'ensemble des opérations sur le village et réagit en conséquence dans la coordination des prestataires. Il assure également la clôture des opérations jusqu'au rendu du village.
CHEF ADJOINT	M-6	1	Aux côtés du chef de village, il garantit le bon déroulé des opérations. En amont, il est en charge de la formation des équipes et de l'ensemble des supports de communication.
COORDINATEUR VIE DU VILLAGE	M-1	1	Sous la supervision du chef de village et de son adjoint, il coordonne la vie du village et les équipes dédiées. Il assure que l'ensemble des services sont livrés comme il se doit, et coordonne le programme d'animation.
INFORMATIONS ET ANIMATIONS	J-15	10	Il assure la bonne diffusion de l'ensemble des supports d'information, guides, plans, ... Et aide à la coordination des animations au sein du village.
SERVICES	J-15	5	Il veille au niveau de prestations de l'ensemble des services disponibles, conformément au cahier des charges.
COORDINATEURS INTENDANCE	M-1	1	Sous la supervision du chef de village et de son adjoint il est le référent pour toute l'intendance et logistique du village, notamment service de nettoyage, blanchisserie, matériels et équipements,...
CONTRÔLE QUALITÉ	J-15	2	L'équipe qualité veille à la qualité des différentes prestations de nettoyage, ménage et du matériel mis à disposition. Elle visite le village en permanence pour s'assurer que tout soit aux normes, et fonctionne.
INTENDANTS	J-15	10	L'équipe intendance est au service de tous pour assurer et gérer la logistique matériel : réceptionner les livraisons, répartir sur le village, réparer si possible, coordonner les services de maintenance.
COORDINATEUR ARRIVÉES / DÉPARTS	M-1	1	Sous la supervision du chef de village et de son adjoint il est le référent pour la gestion des arrivées et départs des participants au sein du village. En lien avec la centrale de réservation, le dispositif de transport et accréditations, il veille au bon accueil de chacun par ses équipes
RÉCEPTION	J-15	10	Les équipes sur le check-in et check-out des participants au sein du village. Ils renseignent sur l'ensemble des informations nécessaires à un bon séjour.
BAGAGISTES	J-15	10	Les équipes bagagistes aident au transport des bagages lors des arrivées et départs des arrivants.

POSTE	DATE DE PRISE DE FONCTION	EFFECTIF À L'INSTANT T	DESCRIPTION DU POSTE
COORDINATEURS HÔTELS	M-4	1	Aux côtés du responsable hôtellerie, le coordinateur hôtel assure la livraison opérationnelle du dispositif hôtelier par la mise en place des règlement et procédure. Il coordonne les équipes bénévoles, leur formation et leur planning. Il veille à la bonne livraison des prestations dans l'hôtel : salle de réunion, restauration, accueil,...
SUPERVISEURS HÔTELS VIP	M-1	1	Dédié uniquement aux hôtels VIP, les superviseurs coordonnent les équipes déployés dans ces hôtels, veillent au bon accueil des VIP et font le lien avec le coordinateur hôtel et la centrale de réservation.
SUPERVISEURS HÔTEL OFFICIELS, JUGES ET ARBITRES	M-1	1	Dédié uniquement aux hôtels officiels, juges et arbitres, les superviseurs coordonnent les équipes déployées dans ces hôtels, veillent au bon accueil de ces personnes. Ils font le lien avec le coordinateur hôtel et la centrale de réservation.
SUPERVISEURS HÔTELS MÉDIAS ET AUTRES POPULATIONS	M-1	1	Dédié uniquement aux hôtels médias et autres accrédités tels que les bénévoles, CNJF, prestataires,.... Les superviseurs coordonnent les équipes déployées dans ces hôtels, veillent au bon accueil de ces personnes et font le lien avec le coordinateur hôtel et la centrale de réservation.
ACCUEIL ET INFORMATION	J-3 première arrivée	2 par hôtel	Dans chaque hôtel, les agents d'accueil et d'information sont à disposition des accrédités des jeux à fin de les accueillir et les renseigner sur les jeux. Ils sont en lien direct avec la réception de l'hôtel pour le check in et check out.
AGENT DE LIAISONS	J-3 première arrivée	1 pour 3 hôtels	Les agents de liaison permettent de faire le lien et le support entre différents hôtels, ils assurent la livraison éventuelle de matériel, mais ils sont également des renforts polyvalents.

Rétro planning



■ Informations de base

Avant d'appréhender le sujet hébergement plus en détail, il est important de préciser certaines informations générales.

1. Matrice des populations

POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NOMBRE	PÉRIODE DE SÉJOUR
DÉLÉGATION	Concurrents	Concurrents sport et concurrents culturels	3900	J-2 à J+2
		Accompagnateurs : encadrement technique, médical, sécurité		
	Officiels	Chef de mission	100	
		Chef de délégation	50	
		Officiels de délégations : membres du gouvernement, ministres, officiels	150	
Juges et arbitres	Cf dans la population juges et arbitres			
Média	Cf dans la population média			
JUGES ET ARBITRES		Délégués Techniques	9	J-2 à J+2
		Présidents du Jury Culturel	12	
		Jury Internationaux Culture	75	
		Arbitres SPORT (dont officiels délégations et officiels CNJF)	175	
CIJF	Staff	Représentants, experts	130	J-1 mois à J+2*
	VIP	Direction et hautes personnalités CIJF-OIF	20	J-2 à J+2
		Fédérations Internationales / CIO	10	
CNJF	Invités	Invités du CNJF	À estimer par le CNJF	Selon le souhait du CNJF
	Équipes techniques	Staff et Prestataires		
	Bénévoles	Bénévoles		
ÉTAT	Protocole	Hautes personnalités invitées par l'État	Selon pays	Selon souhait
MÉDIAS	Partenaires	Techniciens	100	J-2 à J+2
		Directions et invités	800	Selon souhait
	Médias délégation	Média délégation		
	Médias	Presse, radio		
			5531	

2. Disciplines et format des Jeux de la Francophonie

Compétitions sportives

- Athlétisme (h/f) : par délégation au maximum 3 athlètes par épreuve ;
- Basket-ball féminin : 16 équipes de 12 ;
- Football masculin : 16 équipes de 20 ;
- Handisport athlétisme (h/f) : par délégation au maximum 4 athlètes par épreuve ;
- Judo (h/f) : 18 hommes et 15 femmes par catégorie (7 catégories hommes et 7 catégories femmes) ;
- Luttas : lutte africaine (h/f) : 16 hommes et 16 femmes par catégorie (5 catégories hommes et 5 catégories femmes) ;
- Lutte libre (h/f) : 16 hommes et 16 femmes par catégorie (8 catégories hommes et 8 catégories femmes) ;
- Tennis de table (h/f) : 40 équipes de 2 joueurs ;
- Discipline animation cyclisme sur route (h/f) : 6 coureurs hommes + 6 coureurs femmes par délégation avec un maximum de 20 équipes participantes.

Concours culturels (effectifs par délégation)

- Hip-hop (danse) (h/f) : un groupe de 2 à 5 personnes maximum ;
- Marionnettes géantes (h/f) : 1 individu ou un groupe de 2 à 5 personnes maximum ;
- Jonglerie avec ballon (freestyle-ball) (h/f) : 1 individu ou un groupe de 2 à 5 personnes maximum ;
- Peinture (h/f) : 1 concurrent ;
- Sculpture (h/f) : 1 concurrent ;
- Chanson (h/f) : 1 chanteur ou un groupe de 8 personnes maximum (y compris musiciens et techniciens) ;
- Conte et conteurs : 1 conteur accompagne éventuellement d'un musicien ;
- Danse de création : un groupe de 2 à 10 personnes (y compris musiciens, chorégraphe et technicien) maximum ;
- Littérature : 1 concurrent ;
- Photographie : 1 concurrent ;
- Création numérique : 3 concurrents maximum pour un total maximum de 20 concurrents.

Autres événements majeurs

- Cérémonie d'ouverture ;
- Gala des lauréats des concours culturels ;
- Cérémonie de clôture.

II. Le village

■ Le village des Jeux

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

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

Le Village des Jeux est une expression de l'hospitalité offerte par le pays et la ville hôte et la majorité des impressions durables que garderont les participants des Jeux et de la ville hôte viendra du Village. Il est donc un point majeur dans l'image véhiculée des Jeux, de la ville hôte et du Pays, et nécessite donc une attention particulière.

Fonctions du village :

En tant que base de vie, le village doit assurer trois fonctions principales :

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

À qui est destiné le village :

Le village est destiné exclusivement aux délégations, à savoir :

- Concurrents sportifs ;
- Concurrents artistes ;
- Accompagnateurs ;
- Chefs de mission ;
- Médecins ;
- Entraîneurs.

Ceux-ci seront affectés selon un plan qui tiendra compte de leur statut et qualité à partir des informations sur leur nombre par pays communiquées par le CIJF.

Dates de mises à disposition du village :

Le village doit être opérationnel dès 2 semaines avant la cérémonie d'ouverture pour accueillir les délégations souhaitant participer aux stages organisés en amont de l'événement. La prise en charge par le CNJF des participants se fait à partir de deux jours avant la cérémonie d'ouverture à deux jours après la cérémonie de clôture. Toute arrivée anticipée sera à la charge de la délégation.

■ Implantation du Village

Pour un certain nombre de raisons telles que notamment la sécurité, la cohésion et l'organisation logistique, le village doit se présenter dans une unité de lieu, regroupant l'ensemble des bâtiments et services au sein d'un même périmètre étanche.

Il peut être implanté soit dans un nouveau développement urbain de la ville hôte, soit dans des structures existantes (campus universitaires, internats scolaires, etc.).

1. Implantation dans la ville

En tant que base de vie, le Village doit s'intégrer dans la ville hôte et dans le dispositif des Jeux.

Il doit répondre à un cadre de vie agréable, sécurisé et offrir une accessibilité facilitée aux sites de compétition.

2. Plan général du village

La vie au sein de Village doit offrir toutes les facilités et commodités nécessaires aux délégations.

Il doit mettre en valeur :

- 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 les différentes affectations des bâtiments doivent autant que possible s'articuler en différentes zones, ayant chacune leur mission : dormir, servir, animer.

Il est important de faciliter l'ensemble des flux internes, piétons et véhicules.

En cas de construction dans le cadre des Jeux, l'ensemble architectural doit être essentiellement constitué de préférence d'immeubles de faible hauteur, permettre une totale accessibilité aux personnes en situation de handicap, un accès facile à l'ensemble des étages (escaliers et ascenseurs), prévoir des voies piétonnières et des voies accessibles à des véhicules non polluants et plus généralement 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.

■ Hébergements

1. Capacités d'accueil

D'après l'expérience des précédentes éditions des Jeux, la capacité prévisionnelle du Village est de 4000 lits.

Une fois connu le nombre officiel de participants, il conviendra d'inclure une marge de 5% supplémentaires afin de permettre de faire face à toute situation imprévue.

	CAPACITÉ PRÉVISIONNELLE		MARGE DE MANŒUVRE +5%		TOTAL	
	Chambres	Lits	Chambres	Lits	Nombre total de chambres	Nombre total de lits
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	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.

Pour chaque participant, le linge de lit et serviette doivent être fournis.

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

Selon les conditions climatiques du pays hôte, les chambres seront climatisées ou seront 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 équipement.

Il est également souhaitable que chaque bâtiment puisse comporter un lieu de réunion mis à la disposition du chef 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 des participants en nombre suffisant, au moins un espace dédié par immeuble, et si possible, un par étage. Ce service, utile à 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 une centaine de sèche-linge.

■ Services

1. Linge de lit et linge de toilette

Il est à la charge du CNJF de fournir le linge adéquat pour chaque lit (draps, taies d'oreilles, housses de couette) ainsi que le linge de toilette pour chaque participant (1 serviette minimum).

Le nettoyage du linge sera assuré par un 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 participant dans la 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 programme de nettoyage, de relève et de recharge 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 d'assurer la capacité du prestataire à répondre aux exigences fixées. Cela permettra une gestion efficace par le prestataire et une organisation des ressources du village.

À titre indicatif, voici une recommandation sur la gestion des volumes. L'ensemble du linge n'est pas nettoyé en même temps, mais segmenté en deux.

				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 devra être 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 aux sportifs. Il appartiendra au Chef du Village d'organiser au début du séjour une concertation entre les chefs de mission et le prestataire de service afin d'adapter au mieux les contraintes des uns et des autres.

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, 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 sélectif et l'écoresponsabilité. À noter qu'il y a un vrai challenge sur la restauration sur ce point.

Collecte

Afin d'assurer la collecte des déchets sur le village, des poubelles doivent être mises en place en nombre suffisant et aux endroits stratégiques :

- Étages des hébergements ;
- Salles de réunions ;
- Espaces restauration ;
- Espaces médicaux ;
- Espaces animations ;
- Espaces extérieurs.

Des poubelles différenciées doivent être mises en place afin de permettre le tri sélectif 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 la poubelle destinée à leur déchet.

Le tri sélectif habituel se porte sur :

- Plastique, carton, emballages ;
- Verre ;
- Déchets compostables ;
- Déchets ménagers.

Ramassage des déchets

Le CNJF doit sélectionner le prestataire capable d'assurer la collecte des déchets, dans la continuité du tri effectué sur site afin d'acheminer les déchets dans les centres de tri et de traitement dédiés.

La fréquence de ramassage dépend notamment de la taille des poubelles, de leur nombre sur le village et de la restauration (secteur avec un fort impact déchets). Néanmoins, il est impératif d'entretenir un village propre, sans poubelle débordante. 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 sur le village et dans les chambres, il est impératif de mettre à disposition des participants un dispositif de fontaines à eau, gratuit et en libre accès permanent, dans les bâtiments hébergement, dans les espaces de vie et animation, et au restaurant. Afin de minimiser les déchets, les participants sont invités à utiliser leur gourde personnelle, qui peut d'ailleurs faire partie du pack d'accueil offert par le CNJF.

La consommation est estimée à 1,5 L par personne et par jour, soit 6 000 litres par jour sur le village.

5. Internet

L'accès à Internet est maintenant une exigence fondamentale pour les personnes et la fourniture d'un accès Internet sans fil gratuit, si possible à grande vitesse, 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 doit offrir un ensemble de commodités afin de permettre :

- La tenue des réunions quotidiennes auprès des chefs d'équipes ;
- La gestion des réunions des équipes Village ;
- Les réunions exceptionnelles ;
- La mise à disposition d'espaces de travail et matériel informatique aux participants.

Salles de réunion

Le village doit proposer au minimum deux salles de réunions, de 100 places assises chacune en disposition classe, toutes les deux équipées de vidéoprojecteur, tableau blanc, micro, sonorisation, et éventuellement mise à disposition d'une pause-café.

La présence de plusieurs salles de taille moindre (10 à 20 personnes) est un impératif afin de permettre aux chefs de mission de disposer d'un espace calme pour les réunions avec leurs athlètes et staff.

Les modalités de réservation de ce bureau devront être transmises aux chefs de missions, afin de favoriser l'équité entre délégations

Salle informatique

Le CIJF recommande la mise à disposition d'une salle informatique de 20 postes, à destination des chefs de missions, afin de leur permettre de bénéficier de lignes téléphoniques, ordinateurs, imprimantes, connexion internet filaire (haut-débit).

7. Autres services

Le Village doit être pensé pour que ses habitants aient le plus de facilités possibles lors de leur séjour.

Les informations relatives à la restauration et aux services médicaux sont détaillées **en pages 20/21**.

Sans être exhaustif, et en complément des éléments déjà mentionnés, le Village doit pouvoir offrir les services suivants :

- Une poste ;
- Un service de banque et de change ;
- Un petit supermarché proposant notamment des produits de première nécessité et d'hygiène, de l'alimentation générale, des cartes téléphoniques locales et éventuellement du petit matériel informatique ;
- Des distributeurs automatiques de boissons chaudes et froides et de petite confiserie ;
- Une boutique de produits pharmaceutiques de base, d'articles d'hygiène et de première nécessité ;
- Une boutique-dépôt de blanchisserie-nettoyage à sec ;
- Un kiosque d'informations touristiques ;
- Une ou des boutiques de souvenirs et de produits locaux et d'artisanat authentique ;
- Une ou des boutiques de merchandising et/ou des sponsors des Jeux ;
- Plusieurs points de restauration rapide type food-truck ou fast-food ;
- 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 doit disposer d'au moins un kiosque d'informations générales sur le déroulement des Jeux et la ville hôte (possibilités touristiques notamment) dont les heures d'ouverture pourront être fixées en concertation avec les chefs de mission.

À son arrivée chaque participant devra trouver dans sa chambre :

- Guide d'information hébergement avec cartographie du Village
- Fiche d'informations participant avec cartographie de la ville indiquant la situation géographique des sites d'hébergement, des sites de compétition et d'entraînement, des sites des concours et des répétitions ;
- Codes de connexion wifi.

Il est souhaitable que le Village ait aussi son journal quotidien relatant la vie au Village et les principaux résultats de la veille.

Il sera disponible en quantité suffisante (prévoir au départ un tirage à environ 1500 exemplaires, à ajuster ensuite en fonction de la demande) au(x) kiosque(s) d'informations.

Il peut être rédigé par des bénévoles avec la contribution de membres des délégations. Le bon à tirer devra être visé par le Chef du Village.

9. Espace animations

Un espace animations doit être mis en place au sein du village, avec une programmation dédiée. Cet espace, type concert, équipé de scène et de la sonorisation adéquate doit prévoir un espace d'une capacité d'accueil de 500 personnes, dans le respect des normes de sécurité.

Afin de préserver le repos des participants, il doit être à l'écart des bâtiments hébergement et clôturer au plus tard à 23 h.

10. Espace levée de drapeaux

Le village doit disposer d'un espace réservé à la levée de drapeaux, répondant aux normes du CIJF, et adapté en fonction du dispositif de remises de médailles et de nations participantes.

■ Commissions impliquées

1. Restauration

Le Village représente le site principal de restauration des délégations.

Il doit donc fournir un service de restauration de qualité, accessible à de très larges plages horaires, offrant des repas nutritifs appropriés notamment pour les sportifs 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.

L'ensemble des détails sont précisés au chapitre **X (précisez le chapitre svp)**.

2. Sécurité

La sécurité constitue un élément essentiel pour le fonctionnement et la vie du Village. 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 personnels 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 participants accrédités.

La géographie et le lieu d'implantation du Village 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 lui donner une apparence hostile et cloîtrée.

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

3. Signalétique

Une signalétique efficace et lisible doit être mise en place pour permettre une orientation et des déplacements rapides des participants dès le début du séjour ainsi que d'éventuels visiteurs autorisés.

4. Médical / Santé

Un espace de santé doit être prévu pour servir l'ensemble de la population du Village. 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 24 h sur 24 h doit être organisée.

Il 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 la rapidité du transfert en cas d'urgence.

Un hôpital local ou une clinique doit être retenu(e) par le CNJF comme l'hôpital officiel des Jeux. Les services médicaux et chirurgicaux d'urgence doivent être disponibles gratuitement aux athlètes et officiels. L'hôpital local peut être utilisé pour des services ou des procédures que l'espace de santé (la polyclinique) ne peut traiter faute d'équipements ou d'habilitation médicale du personnel affecté.

Les délégations numériquement les plus importantes devront bénéficier dans leur(s) bâtiment(s) 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 :

Le plan de circulation interne 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 pour les sites de compétition et d'entraînement.

Stationnement :

Une ou plusieurs zones de stationnement devront être implantées en périphérie du Village.

■ Gestion du village

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 attribué(s) 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, l'affectation des délégations devra être organisée de manière à faciliter la mixité entre concurrents sportifs et culturels.

Ce plan devra être communiqué à l'avance au responsable en 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 :

- Zone d'attente ;
- Centre des accréditations ;
- Bureau d'accueil et de check-in ;
- Espace bagages.

À leur arrivée, la délégation se voit remettre un pass temporaire pour chaque participant afin de pouvoir s'installer rapidement. Le chef de délégation établit ensuite l'ensemble des formalités afin de se voir remettre les accréditations permanentes une fois tout le dossier finalisé et en ordre.

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

Les participants seront pré-enregistrés par délégation et les différents documents et clés seront remis au chef 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

La vie au Village est placée sous l'autorité et la responsabilité du « Chef du Village » et de son équipe, désignés par le CNJF sur proposition de la commission hébergement. Outre les problèmes ponctuels à régler, le Chef 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 n'est strictement autorisé qu'aux personnes munies d'une accréditation ad hoc.

Pour une personne non accréditée, l'accès pour une fonction ou visite pourra être autorisé pour une durée limitée sur demande 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 au Village à l'exception de celles validées avant l'arrivée des délégations par le CIJF.

Afin de préserver le repos de chacun, 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 et ceux qui partent tôt le matin d'être discret et le moins bruyant possible.

Pour contribuer à l'esprit de convivialité et de rencontre qui doit exister au Village, celui-ci doit comporter un ou des lieux d'animation spontanée ou organisée. Le Chef 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

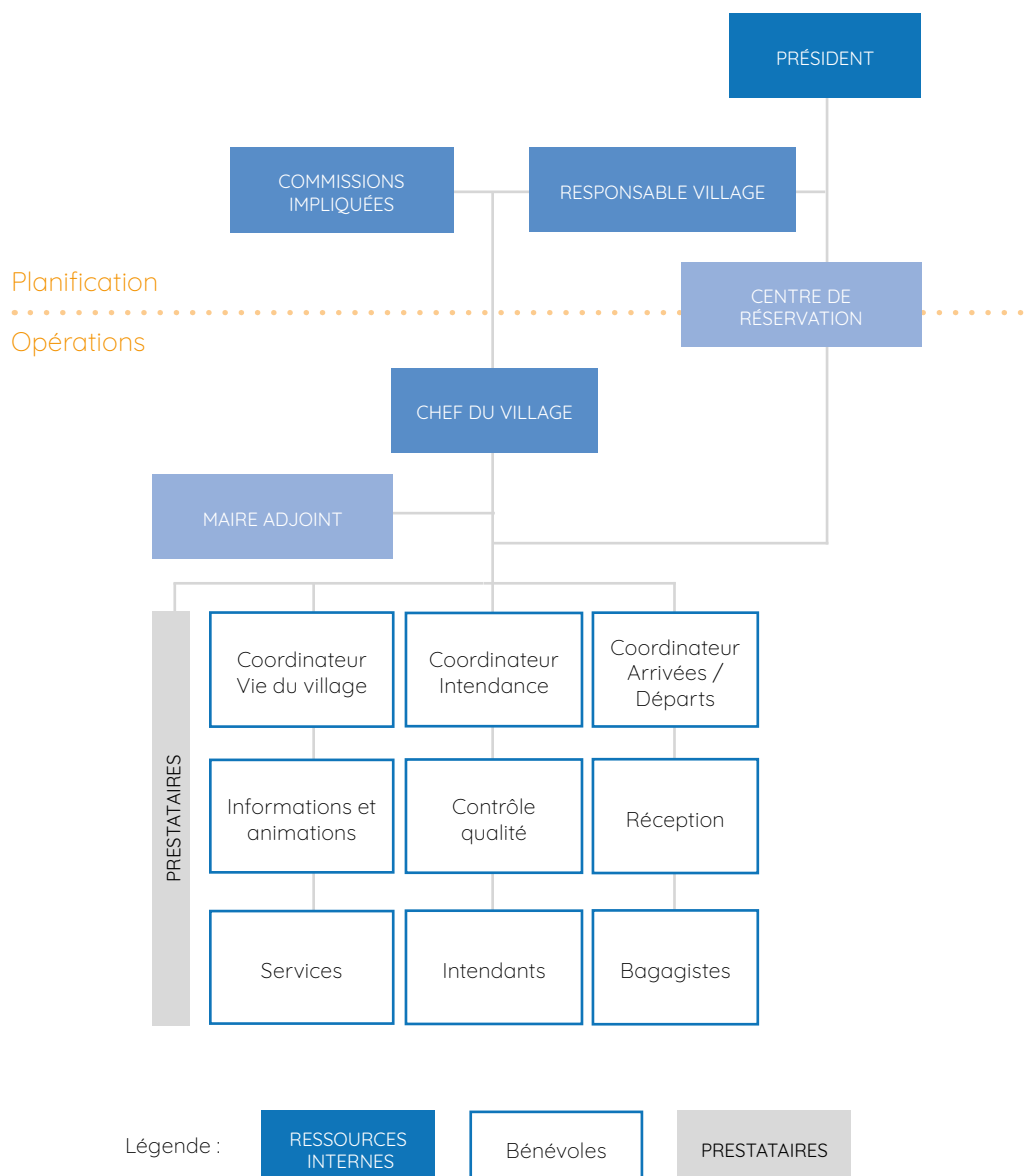
Toute une équipe est à prévoir en soutien du Chef du Village afin de garantir l'accueil et la vie des délégations sur le site et d'opérer les missions suivantes :

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

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

Le CIJF recommande l'organigramme suivant.

Organigramme village :



Poste	Date de prise de fonction	Effectif à l'instant T	Description du poste
PRÉSIDENT DE COMMISSION	Dès constitution du CNJF / 3 ans avant	1	Chef d'orchestre de l'ensemble du dispositif hébergement, il est responsable de la planification, des opérations, de la clôture / bilan et du budget. Il en réfère à la direction, et fait le lien avec les différentes fonctions. Il assure le recrutement des ses équipes et le dispositif de centrale de réservation (interne ou externe)
RESPONSABLE VILLAGE	M-24	1	Il épaulé le président de commission sur le sujet spécifique Village. Il est chargé des différentes consultations, du suivi des prestataires, de la planification opérationnelle, l'élaboration des règlements et procédures et de la livraison du Village. Il est en lien étroit avec la centrale de réservation pour définir les affectations des participants.
CHEF DU VILLAGE	M-6	1	Il est le responsable de la vie du Village pendant les opérations. Il veille à la mise en place et au respect des règlements et procédures. Il accueille, forme et coordonne les prestataires sur place et reporte au responsable Village sur le bon déroulé des aménagements. Il veille au bon déroulé de l'ensemble des opérations sur le village et réagit en conséquence dans la coordination des prestataires. Il assure également la clôture des opérations jusqu'au rendu du Village.
CHEF ADJOINT	M-6	1	Aux côtés du Chef de Village, il assure le bon déroulé des opérations. En amont, il est en charge de la formation des équipes et de l'ensemble des supports de communication.
COORDINATEUR VIE DU VILLAGE	M-1	1	Sous la supervision du Chef de Village et de son adjoint, il coordonne la vie du Village et les équipes dédiées. Il s'assure que l'ensemble des services sont livrés comme il se doit, et coordonne le programme d'animation.
INFORMATIONS ET ANIMATIONS	J-15	10	Il assure la bonne diffusion de l'ensemble des supports d'informations, guides, plans, ... et aide à la coordination des animations au sein du village.
SERVICES	J-15	5	Il veille au niveau de prestations de l'ensemble des services disponibles, conformément au cahier des charges.
COORDINATEURS INTENDANCE	M-1	1	Sous la supervision du Chef de Village et de son adjoint, il est le référent pour toute l'intendance et logistique du village, notamment services de nettoyage, blanchisserie, matériel et équipement, ...
CONTRÔLE QUALITÉ	J-15	2	L'équipe qualité veille à la qualité des différentes prestations de nettoyage, ménage et des matériels mis à disposition. Il visitent le Village en permanence pour s'assurer que tout soit aux normes et fonctionne.
INTENDANTS	J-15	10	L'équipe intendance est au service de tous pour assurer la logistique : réceptionner les livraisons, répartir sur le village, réparer si possible, coordonner les services de maintenance.
COORDINATEUR ARRIVÉES / DÉPARTS	M-1	1	Sous la supervision du Chef de Village et de son adjoint, il est le référent pour la gestion des arrivées et départs des participants au sein du village. En lien avec la centrale de réservation, le dispositif de transport et accréditations, il veille au bon accueil de chacun par ses équipes.
RÉCEPTION	J-15	10	Les équipes assurent le check-in et check-out des participants au sein du village, et renseignent sur l'ensemble des informations nécessaires à un bon séjour.
BAGAGISTES	J-15	10	Les équipes bagagistes aident au transport des bagages lors des arrivées et départs des participants.

4. Garanties

Le village est un lieu stratégique pouvant être conçu selon différents modèles tels que la construction neuve, la réhabilitation de l'ancien ou l'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 requises par le CIJF à travers ce cahier des charges, dès le premier jour d'occupation par les participants des Jeux.

Pour cela, il 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, la CNJF et par l'ensemble des parties prenantes qui s'engagent à les respecter.

5. Héritage

Le Village des Jeux représente une part conséquente 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 dans 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 importante pour la ville et pour l'utilisation future du Village après les Jeux (logements permanents, locaux commerciaux ou de bureaux, bâtiments administratifs, etc...).

■ Rétro planning et livrables

Le Village est l'un des projets majeurs et doit donc être appréhendé au plus tôt, selon le calendrier suivant :

- 24 mois avant les Jeux : Confirmation du plan village, de ses hébergements et aménagements et de sa sécurité ;
- 12 mois avant le début des Jeux : Élaboration des cahiers des charges de l'ensemble des services et lancement des consultations nécessaires à l'ensemble du village ;
- 6 mois avant les jeux : Plan village finalisé, avec la gestion de l'ensemble des services et gestion opérationnelle, suite au choix des prestataires.

III. Proposition de cahier des charges hébergement hôtellerie

■ Les hébergements hôteliers

En préambule de ce chapitre, il est rappelé que le niveau de standing des hôtels selon la classification internationale 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 au pays hôte de prendre en compte cette classification et son équivalence territoriale dans la sélection des établissements et l'affectation des participants.

■ Hébergement des accrédités

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

L'affectation des participants accrédités dans les différents hôtels devra se faire en tenant compte :

- Du standing de l'hôtel et des services disponibles (ou aménageables si non existants selon les critères requis) ;
 - Du nombre de chambres et des types de chambres mises à 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 tenant compte des transports.
- Suite à la validation du plan d'hébergement par le

CIJF (affectation des hôtels, affectation des participants, nombre de chambres), le CNJF doit mettre en place les formalités nécessaires à la sécurisation des allotements et des conditions d'achats tels que les tarifs et les relâches de chambres possibles.

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

L'ensemble des niveaux de services est résumé en annexe Matrice des participants.

1. CIJF et autres invités à la charge du CNJF

POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NBR	«PÉRIODE DE SÉJOUR»	GESTION DE LA RÉSERVATION	PRISE EN CHARGE HÉBERGEMENT	NIVEAU DE PRESTATION
CIJF	STAFF	Représentants, experts	130	J-1 mois à J+2*	CNJF	CNJF*	Hôtel 4★15★
	VIP	Direction et Hautes personnalités CIJF-OIF	20	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 5★
		Fédérations internationales / CIO	10	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 5★
ETAT	PROTOCOLE	Hautes personnalités invitées par l'État	selon pays	Selon souhait	CNJF	ETAT	Hôtel 5★
MÉDIAS	PARTENAIRES	Techniciens	100	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 3★/4★

Sont pris en compte dans la catégorie VIP, à loger en hôtel 5★ :

- Chefs d'État ou de gouvernement ;
- Secrétaire Général de la Francophonie ;
- Administrateur de la Francophonie ;
- Président en exercice de l'OIF ;
- Conseiller spécial du Secrétaire Général ;
- Président en exercice du Secrétaire Général de la CONFEJES ;
- Président en exercice du Conseil d'Orientation du CIJF ;
- Directeur du CIJF ;
- Ministres ;
- Chefs de délégation des États et gouvernements ;
- Président des Fédérations Sportives Internationales ;
- Présidents d'opérateurs culturels internationaux dans les 7 concours culturels ou des représentants recommandés par le CIJF ;

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.

2. Juges et arbitres

POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NBR	PÉRIODE DE SÉJOUR	GESTION DE LA RÉSERVATION	"PRISE EN CHARGE HÉBERGEMENT"	NIVEAU DE PRESTATION
JUGES ET ARBITRES		Délégués Techniques	9	J-2 à J+2	CNJF	CIJF	Hôtel 4★/5★
		Présidents du Jury Culturel	12	J-2 à J+2	CNJF	CIJF	Hôtel 4★/5★
		Jury Internationaux Culture	50	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 4★/5★
		Arbitres SPORT (dont officiel délégations et officiel 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 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 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 au chapitre **X Restauration (p15 ?)**

3. Médias et officiels supplémentaires de délégations

POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NBR	PÉRIODE & SÉJOUR	GESTION DE LA RÉSERVATION	PRISE EN CHARGE HÉBERGEMENT	NIVEAU DE PRESTATION
DÉLÉGATIONS	Officiels	Officiels de délégations ministres, officiels	150	J-2 à J+2	via un choix d'hôtels proposés par le CNJF	Délégation	Hôtel 4★/5★
MÉDIAS	Partenaires	Techniciens	100	J-2 à 3+2	CNJF via un choix	CNJF	Hôtel 3★/4★
		Directions et invités	800	Selon souhait	via un choix d'hôtels proposés par le CNJF	Médias	Hôtel 4★/5★
	Médias délégation	Selon souhait		Délégation		Hôtel 2★ à 4★	
	Médias	Presse, radio		Selon souhait		Médias	Hôtel 2★ à 4★

Ces deux catégories sont regroupées par leur mécanisme similaire, mais il est recommandé de proposer un dispositif média spécifique (hôtels dédiés).

Pour ces deux dernières catégories, 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 ainsi, si possible, qu'un court descriptif de chaque établissement et en joignant un plan de situation par rapport aux principaux sites dédiés aux Jeux (sites de compétition et de concours, Village des Jeux, hôtel(s) VIP).

Ces documents doivent être diffusés au plus tard 9 mois avant le début des Jeux aux différentes institutions, délégations et organismes concernés et être accessibles à la même date sur le site internet du CNJF.

Les demandes de réservation doivent parvenir au CNJF au plus tard 6 mois avant le début des Jeux, permettant à la commission de les effectuer et d'établir une liste actualisée des établissements d'héberge-

ment des hôtes des Jeux.

Il sera également rappelé aux participants de la troisième catégorie que le paiement de toutes les prestations sera à la charge des personnes concernées et que toute réservation effectuée directement auprès des établissements les expose à ne pas bénéficier du tarif négocié.

4. Équipements des hôtels

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

- Bureau ou comptoir d'accueil et d'information : au moins 2 pour l'hôtel VIP, au moins 1 pour les autres sites. Ce bureau ou comptoir permet d'accueillir et renseigner les participants sur l'ensemble des informations relatives à la compétition, mais sert également aux services tels que le transport ;
- Un bureau pour assurer la coordination avec le centre d'accréditation et fournir sur place les accréditations au 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 : 2 salons pour l'hôtel VIP, 2 salles pour les hôtels 4 et 3 étoiles ;
- Une signalétique aux couleurs des Jeux afin d'orienter les personnes comme il se doit, et les plonger dans l'atmosphère des Jeux.

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

- Pour communiquer entre eux autant que nécessaire ;
- Pour les superviseurs d'hôtels, communiquer en temps réel avec le coordonnateur des hôtels et avec les autres commissions, particulièrement la commission transport.

■ Hébergement du CNJF, des bénévoles et du grand public

En complément de l'ensemble des impératifs mentionnés précédemment, il appartient au CNJF d'évaluer ses propres besoins en hébergement pour ses invités, ses équipes opérationnelles et 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 la CNJF, il est souhaitable, pour faciliter le fonctionnement interne, notamment les transports, qu'il soit le plus regroupé possible et à une distance peu éloignée des différents lieux de leurs interventions.

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

Un centre de santé doit être organisé à proximité immédiate de leur 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 en toute autonomie, il convient de faciliter leur recherche, soit par un dispositif spécifique, soit par le dispositif éventuel mis en place pour le dispositif.

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 favoriser la présence de visiteurs nationaux et étrangers durant la période des Jeux, il apparaît 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.

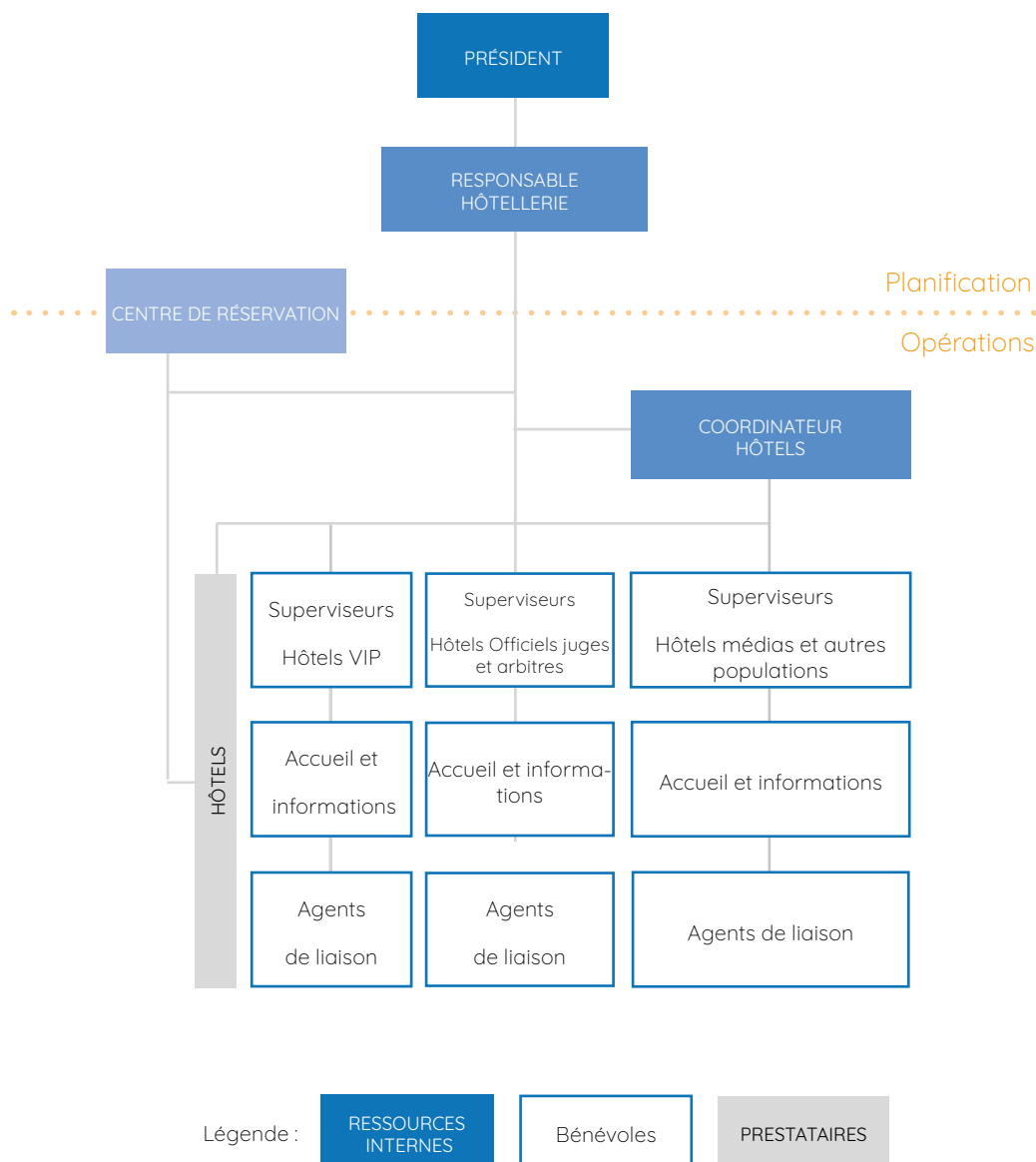
En complément, le CNJF et les autorités locales peuvent faciliter les réservations, via une centrale de réservation dédiée, ou toute autre aide à la recherche, tels que le site de tourisme local ou un site dédié.

Gestion opérationnelle

1. 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 des participants affectés.

Organigramme hébergement hôtellerie :



POSTE	DATE DE PRISE DE FONCTION	EFFECTIF À L'INSTANT T	DESCRIPTION DU POSTE
PRÉSIDENT DE COMMISSION	Dès constitution du CNJF / 3 ans avant	1	Chef d'orchestre du dispositif hébergement, il est responsable de la planification des opérations, de la clôture / bilan et du budget. Il en réfère à la direction, et fait le lien avec les différentes fonctions. Il assure le recrutement de ses équipes et le dispositif de centrale de réservation (interne ou externe).
RESPONSABLE HÔTELLERIE	M-24	1	Il épaulé le président de commission sur le sujet spécifique hôtellerie. Il est en charge de la contractualisation des hôtels et du suivi financier qui en découle. Il assure la planification opérationnelle du dispositif et l'élaboration des règlements et procédures. Il est en lien étroit avec la centrale de réservation pour définir les affectations des participants.
COORDINATEURS HÔTELS	M-4	1	Aux côtés du responsable hôtellerie, le coordinateur hôtel assure la livraison opérationnelle du dispositif hôtelier par la mise en place des règlements et procédures. Il coordonne les équipes bénévoles, leur formation et leur planning. Il veille à la bonne livraison des prestations dans l'hôtel : salles de réunions, restauration, accueil,...
SUPERVISEURS HÔTELS VIP	M-1	1	Dédiés uniquement aux hôtels VIP, les superviseurs coordonnent les équipes déployées dans ces hôtels, veillent au bon accueil des VIP et font le lien avec le coordinateur hôtel et la centrale de réservation.
SUPERVISEURS HÔTEL OFFICIELS, JUGES ET ARBITRES	M-1	1	Dédiés uniquement aux hôtels officiels, juges et arbitres, les superviseurs coordonnent les équipes déployés dans ces hôtels, veille au bon accueil de ces personnes il font le lien avec le coordinateur hôtel et la centrale de réservation.
SUPERVISEURS HÔTELS MÉDIAS ET AUTRES POPULATIONS	M-1	1	Dédiés uniquement aux hôtels médias et autres accrédités telles que les bénévoles, CNJF, prestataires,.... Les superviseurs coordonnent les équipes déployés dans ces hôtels, veillent au bon accueil de ces personnes et font le lien avec le coordinateur hôtel et la centrale de réservation.
ACCUEIL ET INFORMATION	J-3 première arrivée	2 par hôtel	Dans chaque hôtel, les agents d'accueil et d'information sont à disposition des accrédités des jeux afin de les accueillir et les renseigner sur les Jeux. Ils sont en lien direct avec la réception de l'hôtel pour le check in et check out.
AGENT DE LIAISONS	J-3 première arrivée	1 pour 3 hôtels	Les agents de liaison permettent de faire le lien et le support entre différents hôtels, ils assurent la livraison éventuelle de matériel, mais ils sont également des renforts polyvalents.

■ Rétro-planning et livrables

Une fois le candidat retenu, le plan hébergement devra être sécurisé et finalisé en concertation avec le CIJF.

En complément du rétro planning village, le rétro-planning hébergement est le suivant :

- 24 mois avant les Jeux : Validation du plan hébergement par le CIJF : choix des hôtels, volumétries et affectation des participants ;
- 18 mois avant les Jeux : Sécurisation et contractualisation des hôtels et ajustement budgétaire ;
- 6 mois avant les Jeux : Révision du plan hébergement, avec le détail de la gestion opérationnelle.

ANNEXES

■ Annexe / Matrice des niveaux de services

					HÉBERGEMENT		
POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NOMBRE	PÉRIODE DE JOUR	GESTION DE LA RÉSERVATION	PRISE EN CHARGE HÉBERGEMENT	NIVEAU DE PRESTATION
DÉLÉGATION	Concurrents	Concurrents sport et concurrents culturels	3900	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Village - Ch. double
		Accompagnateurs . encadrement technique, médical, sécurité					
	Officiels	Chef de mission	100		Village - Ch. Simple		
		Chef de délégation	50				
		Officiels de délégations: membres du gouvernement, ministres, officiels	150		Hôtel 4*/5*		
	Juges et arbitres	Cf dans la population Juges et arbitres	Selon les règlements sportifs				
Média	Cf dans la population média	Selon le souhait de la délégation					
JUGES ET ARBITRE		Délégués Techniques	9	J-2 à J+2	CNJF	CIJF	Hôtel 4*/5*
		Présidents du Jury Culture	12				
		Jury Internationaux Culture	75		CNJF		
		Arbitres SPORT (dont officiels délégations et officiels CNJF)	175				
CIJF	STAFF	Représentants, experts	130	J•1mois à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 4*/5*
	VIP	Direction et Hautes personnalités CIJFC) IF	20	J-2 à J+2		CIJF	Hôtel 5*
		Fédérations Internationales / CIO	10	J-2 à J+2		CNJF	

POPULATION	CATÉGORIE	FONCTION	NOMBRE	PÉRIODE DE JOUR	HÉBERGEMENT		
					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 dû pour les populations prioritaires		
	Équipes techniques	Staff et Prestataires					
	Bénévoles	Bénévoles			Selon le souhait du CNJF en complément du dispositif dû pour les populations prioritaires	Hébergement Collectif	
ÉTAT	Protocole	Hauts personnalités invitées par l'État	Selon pays	Selon souhait	CNJF	ÉTAT	Hôtel 5*
MÉDIAS	Partenaires	Techniciens	100	J-2 à J+2	CNJF	CNJF	Hôtel 3*/4*
		Directions et invités	800	Selon souhait	via un choix d'hôtels proposés par le CNJF	Médias	Hôtel 4*/5*
	Médias délégation	Délégation				Hôtel 2* à 4*	
	Médias	Presse radio					Médias
			5531				

