



Championnat du Monde de Hockey sur Glace 2028 de l'IIHF, Paris - Lyon, France

29 juin 2026

CONSULTATION

I. PRESENTATION / CONTEXTE

Lors de son congrès de mai 2024, l'International Ice Hockey Federation (ci-après « IIHF ») a confié l'organisation du championnat du monde senior masculin 2028 à la Fédération Française de Hockey sur Glace (ci-après « FFHG »).

La France organisera donc le championnat du monde de hockey sur glace pour la 3^{ème} fois de son histoire après les éditions de 1951 et 2017. L'Accor Arena de Paris et la LDLC Arena de Lyon accueilleront les 16 meilleures équipes du monde du 12 au 28 mai 2028.

En conséquence, un comité d'organisation a été créé en décembre 2024 sous la forme d'une association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 et ayant pour dénomination France Hockey - Paris Lyon 2028 (ci-après « FHPL 2028 »).

FHPL 2028 a pour objet de :

- Planifier, organiser, gérer, financer et livrer le championnat du Monde en France, conformément aux statuts et règlements de l'IIHF, ainsi que les événements associés ;
- Promouvoir le championnat du Monde en France et à l'international ;
- Contribuer à maximiser l'impact positif et l'héritage du championnat du Monde ;
- Mener des actions de promotion et de développement du hockey sur glace sur le territoire français ;
- Tenir des réunions, publier des bulletins et documents écrits et/ou audiovisuels en lien avec le championnat du monde.

II. PRESENTATION DE L'ÉVÉNEMENT / OBJECTIFS

- Dates : du 12 au 28 mai 2028
- Lieux : Accor Arena de Paris (13 500 places) et LDLC Arena de Lyon (8 338 places)
- Nombre d'équipes : 16
- Nombre de matchs : 64
- Nombre de spectateurs attendus : environ 330 000

Fort du succès du Championnat du Monde 2017, la France a développé un savoir-faire lui permettant d'accueillir une nouvelle fois cet événement représentant une opportunité majeure pour le développement de ce sport sur le territoire.



Championnat du Monde de Hockey sur Glace 2028 de l'IIHF, Paris - Lyon, France

Avec deux éditions consécutives des Jeux Olympiques d'hiver organisées en Europe et notamment en France pour celle de 2030, les sports d'hiver dans leur ensemble, et le hockey sur glace en particulier, sont dans une dynamique positive. Dans ce contexte, accueillir le Championnat du Monde en 2028 constitue une étape importante pour le développement du hockey sur glace en France avant les Jeux Olympiques d'hiver de 2030.

L'ambition principale de la FFHG est de faire du championnat du monde un catalyseur de la croissance continue du hockey sur glace en France. Notre stratégie s'articule autour de quatre piliers clés :

1. Stimuler la croissance du hockey sur glace et accroître sa popularité

Accueillir les meilleurs athlètes du monde en France offre une opportunité unique de mettre notre sport en lumière à l'échelle nationale. Notre objectif est d'attiser la passion des amateurs de hockey sur glace et d'inspirer une nouvelle génération de joueurs à travers tout le pays. La FFHG veut également présenter ce sport à un public plus large afin d'en renforcer la notoriété et la croissance.

2. Mettre Paris et Lyon sous les projecteurs mondiaux

La FFHG souhaite accueillir le monde à la fois à Paris et dans la récente LDLC Arena de Lyon. Tandis que l'Accor Arena de Paris sera la scène principale pour les phases finales, Lyon deviendra un pôle dynamique, permettant de faire découvrir ce sport à de nouveaux publics et territoires. L'organisation du championnat du monde dans ces deux villes apportera des retombées économiques significatives, notamment pour les entreprises locales.

3. Mettre en avant les valeurs, l'unicité, le spectacle et la vitesse du hockey

L'événement ne se limite pas à la compétition : il célèbre aussi les valeurs fondamentales, le divertissement palpitant et la vitesse époustouflante qui caractérisent le hockey sur glace. En mettant en avant ces aspects, nous voulons souligner ce qui rend notre sport véritablement unique.

4. Promouvoir les infrastructures de hockey pour soutenir le développement du sport en France

A travers cet événement, la FFHG souhaite améliorer l'image des patinoires et démontrer comment les technologies modernes permettent aujourd'hui de réduire drastiquement leurs émissions de carbone. Le développement des infrastructures est un levier essentiel pour la croissance du hockey sur glace en France.

En résumé, la vision dépasse le cadre de la compétition : il s'agit de contribuer à unir le monde autour du hockey sur glace tout en laissant un héritage durable pour ce sport en



Championnat du Monde de Hockey sur Glace 2028 de l'IIHF, Paris - Lyon, France

France.

III. CONTEXTE ET OBJET DE LA CONSULTATION

Lors de l'événement, les 2 poules de 8 équipes seront réparties dans les 2 salles, avec l'équipe de France positionnée à Paris pour ses 7 matchs de poule.

Les ¼ de finale se joueront également dans les 2 salles (2 par lieu). Le reste des phases finales se jouera à l'Accor Arena de Paris.

FHPL 2028 vise un CA TTC minimum issue de la billetterie d'environ 18M€, en atteignant la vente d'environ 330 000 billets auprès du grand public, sur les 64 matchs de la compétition.

Dans ce cadre, la réussite commerciale du projet sur le volet billetterie passe notamment par :

- La capacité de faire venir les supporters des équipes européennes pour maximiser le CA ;
- Une proposition de produits à des prix attractifs pour faire découvrir ce sport et son ambiance au public local ;
- Un remplissage des rencontres avec les équipes les moins attractives de la compétition ;
- Une capacité à viser des cibles qui ne sont pas encore captives et/ou non intéressées actuellement.

Dans ce contexte, et compte-tenu de ses objectifs en matière de revenus commerciaux (Cf point précédent.), FHPL 2028 souhaite s'attacher les services d'un prestataire permettant à l'organisation :

1. De mettre en place une vente en ligne destinée au grand public, français et international, qui offre une expérience utilisateur de premier ordre et favorise l'atteinte des objectifs commerciaux. Cette vente en ligne se fera par étapes, selon la politique billetterie.
2. De permettre la distribution d'environ 60 000 places pour un public BtoB, en plus des 330 000 billets prévus de la partie BtoC.

Les principales populations BtoB à servir sont :

- L'International Ice Hockey Federation IIHF (environ 40 000 places) ;
- Protocole (environ 3 000 places) ;
- Servitude Salle (environ 10 000 places) ;
- Les équipes participantes ;

Consultation front office Billetterie FHPL 2028 - 29 juin 2026



Championnat du Monde de Hockey sur Glace 2028 de l'IIHF, Paris - Lyon, France

- Les sponsors ;
- Les Hospitalités et travel ;
- Les autorités publiques / Collectivités ;
- Les groupes & CE.

Les sites front office BtoC et BtoB doivent proposer une expérience client haut de gamme, c'est à dire aisée, fluide, et intuitive pour un public français et international, et ce, sur l'ensemble du chemin de vente.

En s'appuyant sur la charte graphique de l'événement, le titulaire devra réaliser et mettre en œuvre la conception graphique de l'ensemble des pages pour le front office BtoC comme pour l'interface BtoB, après validation par FHPL 2028.

Le titulaire devra se charger de la conception du parcours UX, de son amélioration, pour assurer à la fois la facilité et l'intuition de navigation ainsi que l'efficacité du site d'un point de vue marketing et commercial. Au cours de la création des diverses pages, le titulaire devra tenir compte des différents besoins tels qu'indiqués dans la grille fonctionnelle (voir ci-après).

IV. POLITIQUE BILLETTERIE DE L'EVENEMENT

Calendrier prévisionnel de billetterie

Le calendrier de commercialisation s'articule autour de cinq phases successives, couvrant la période de décembre 2026 jusqu'à la compétition en mai 2028.

- **Phase 1** : Préparation (Q2 2026 - Q4 2026) - Lancement du programme d'embasement et constitution de la base de données.
- **Phase 2** : Ouverture des ventes (Q4 2026 - Q2 2027) - Début de la commercialisation sous forme de ventes « à l'aveugle », avant validation du calendrier des matchs. Les packs suivants sont mis en vente (voir détails des produits ci-après) :
 - Final Round Pack ;
 - Pack Follow Your Team France ;
 - Opening Day Pack (Paris et Lyon) ;
 - Quarter Final Pack (Paris et Lyon).

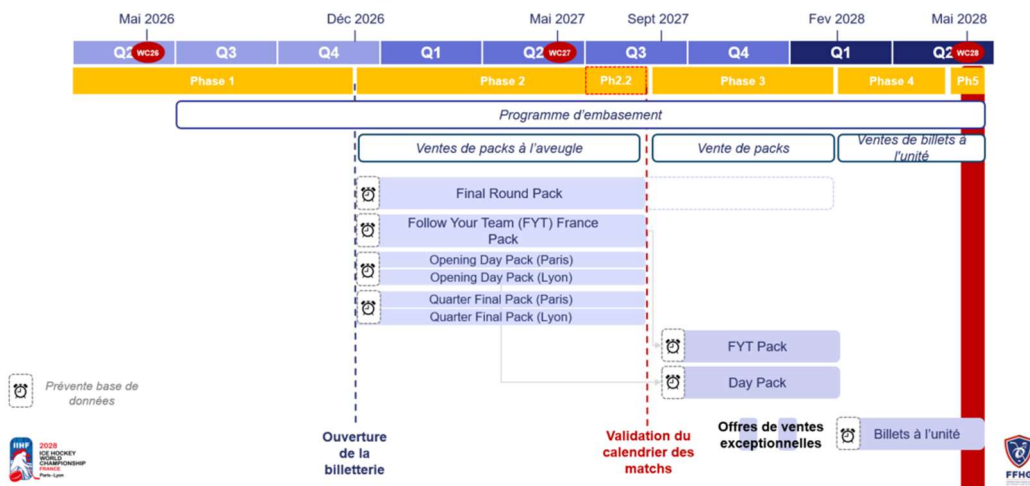
Les membres du programme d'embasement bénéficient d'une période de prévente de quelques jours avant l'ouverture au grand public.

- **Phase 3** : Ventes post dévoilement du calendrier (Q3 2027 - Q4 2027) - Suite à la validation du calendrier officiel des matchs (août 2027), poursuite des ventes de *Consultation front office Billetterie FHPL 2028 - 29 juin 2026*

packs dont le Follow Your Team Pack et le Day Pack et le lancement d'offres commerciales exceptionnelles (les oppositions sont alors connues).

- **Phases 4 et 5** : Ventes à l'unité (Q1 2028 - Mai 2028) : Ouverture des ventes de billets individuels à l'approche de la compétition.

Calendrier prévisionnel



Détail des produits billetterie

Ventes de packs à l'aveugle : décembre 2026 à août 2027 (avec une vue top qui permet de situer les catégories)

- **Pack Follow Your Team France** : L'ensemble des matchs de phase de groupes impliquant l'équipe de France (7 matchs), tous disputés à Paris.
- **Opening Day Pack** : Pack jour pour le premier jour de compétition dans chaque enceinte. À Paris : un match intermédiaire (16h20) et le premier match de l'équipe de France (20h20). À Lyon : un match intermédiaire (16h20) et un match très attendu (20h20).
- **Quarter Final Pack** : Pack jour regroupant les deux matchs de quarts de finale disputés dans la même enceinte.
- **Final Round Pack** : Les quatre matchs du dernier weekend de compétition à Paris : les demi-finales 1 et 2, le match pour la médaille de bronze et la Finale.

Ventes de packs et offres exceptionnelles : septembre 2027 à février 2028

- **Follow Your Team Packs** : Entre 4 et 7 matchs (au choix de l'acheteur) de phase de groupes impliquant l'équipe de votre choix, tous disputés dans la même enceinte. Des groupes de matchs pourront être constitués pour optimiser le remplissage (exemple : choisir au moins 2 matchs parmi 3 matchs attractifs et au moins 2 autres parmi un groupe de 4 autres matchs).
- **Day Packs** : L'ensemble des matchs d'une journée dans une enceinte, regroupant deux ou trois rencontres.
- **Offre de vente exceptionnelle** : En fonction des performances de vente des packs et du calendrier événementiel (grandes compétitions, festivités, etc.), certains

Consultation front office Billetterie FHPL 2028 - 29 juin 2026

billets pourront être proposés à l'unité de manière ponctuelle.

Ventes de billets à l'unité : février à mai 2028

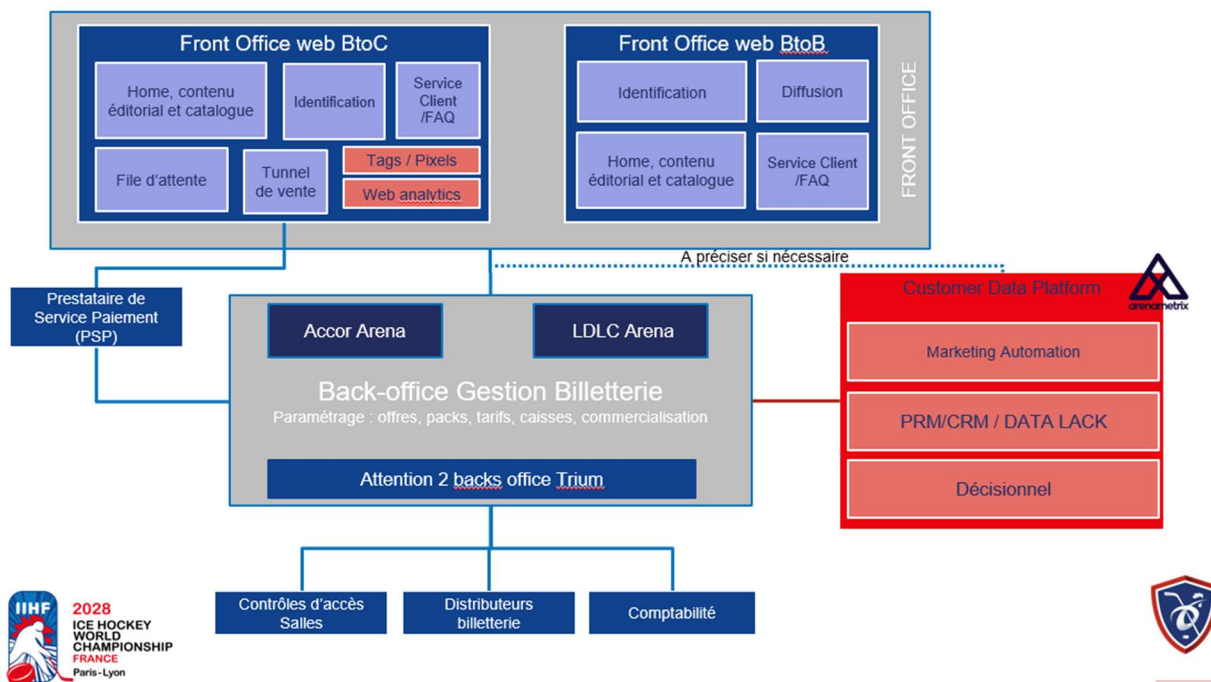
- **Billets individuels** : Billets à l'unité pour des matchs individuels, disponibles à l'achat séparément, en dehors de tout pack en mode à la place.

V. CADRE BILLETTERIE DE L'ÉVÉNEMENT

L'objet du marché porte uniquement sur la partie front Office et les services associés.

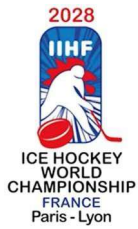
Les logiciels billetterie utilisés seront ceux des salles équipées de la solution Trium.
L'outil Data / Marketing utilisé par FHPL 2028 sera la solution Arenamétrie et est interfacé directement avec les Backs Office.

Si les candidats estiment qu'une interface est nécessaire entre le front Office et l'outil Data / Marketing, ils peuvent le préciser dans leur réponse.



VI. PERIMETRE TECHNIQUE ATTENDU

Le détail des fonctionnalités techniques attendues est disponible dans la grille fonctionnelle jointe en annexe n° 1.



Championnat du Monde de Hockey sur Glace 2028 de l'IIHF, Paris - Lyon, France

VII. PERIMETRE DES SERVICES ATTENDUS

Parallèlement au périmètre technique, il est attendu du titulaire la fourniture d'un certain nombre de prestations de services dans le cadre du marché :

- D'une part, dans le cadre de la fourniture du / des front Office, le titulaire devra proposer à FHPL 2028 une méthodologie de validation des maquettes du site tout au long de la conception des pages (Wireframe, site de démonstration, etc.) en amont de la conception.
La conception du site devra répondre aux règles de référencement naturel par les moteurs de recherche.
- D'autre part, en plus de la solution de front office, le titulaire proposera une prestation de services opérationnels qui regroupe :
 - Les ressources pressenties en phase projet comme en phase de run ;
 - Le paramétrage du / des front office ;
 - Le lien avec les gestionnaires billetterie des salles et le comité d'organisation pour la résolution des problématiques du service client ;
 - L'encaissement des ventes réalisées via le front office (par le titulaire et pour le compte de FHPL 2028 avec reversement périodique de la part revenant à l'organisateur).

Cette proposition devra être détaillée dans la réponse, en mettant en valeur :

- Les profils choisis ;
- Le niveau de mobilisation des profils ;
- Le mode de gouvernance (périodicité des comités, etc.) ;
- La méthodologie employée.

Les modalités de commercialisation, les tarifs, le public concerné etc., pourront évoluer tout au long du processus de vente.

Le titulaire devra avoir la capacité de traiter en « parallèle » les différents services proposés et devra néanmoins désigner un point d'entrée unique qui sera le contact principal de FHPL 2028.

Service Level Agreement :

Le mandataire s'engagera auprès de l'organisation à :

- Avoir un taux de disponibilité des plateformes de 99% en période de Run ;
- Avoir un taux de disponibilité des plateformes de 99,9% en période de mise en vente ;

Consultation front office Billetterie FHPL 2028 - 29 juin 2026



Championnat du Monde de Hockey sur Glace 2028 de l'IIHF, Paris - Lyon, France

- Pouvoir accueillir 5000 connexions simultanées ;
- Atteindre 2500 transactions de ventes par heure ;
- Avoir un temps d'affichage des pages de moins de 3 secondes ;
- Avoir une assistance entre 9 :00 et 19 :00, en jours ouvrés du lundi au vendredi ;
- Avoir une astreinte en cas d'anomalie critique en dehors des heures et jours ouvrés.

La non-atteinte de ces engagements peut remettre en cause le contrat avec le mandataire sans qu'aucune compensation financière ne soit due de la part de la FFHPL 2028.

Maintenance corrective

Le mandataire proposera un outil de remontée d'anomalies qui proposera au minimum 3 niveaux :

1. Anomalie Critique : anomalie rendant impossible l'utilisation normale de la plateforme (impossibilité de créer un compte, d'acheter des billets, etc.) ;
2. Anomalie Majeure : anomalie bloquante ayant fait l'objet d'une solution de contournement ;
3. Anomalie Mineure : anomalie qui n'est ni Critique, ni Majeure.

Le temps de résolution de ces anomalies doit être de :

1. 30 min en période de mise en vente et de 1 heure en dehors, pour les Anomalies Critiques ;
2. 2 heures en période de mise en vente et de 4 :00 en dehors, pour les Anomalies Majeures ;
3. ½ journées en période de mise en vente et de 2 jours en dehors, pour les Anomalies Mineures.

Par ailleurs, les Anomalies Critiques doivent être traitées en dehors de heures et jours ouvrés dans les 2 heures de la constatation par FHPL 2028.

La grille de pénalité concernant les anomalies fera l'objet d'un échange entre le candidat et FHPL 2028.

NB : la période mise en vente commence 1 heure avant l'heure de mise en vente prévue et jusqu'à ce que le nombre de transactions de paiement soient en dessous de 60 par heure.



Championnat du Monde de Hockey sur Glace 2028 de l'IIHF, Paris - Lyon, France

Pénalités pour retard

Dans le cas des livraisons de fonctionnalités attendues par FHPL 2028 et présentes dans la grille fonctionnelle, les pénalités seront de 1000 €HT par jour de retard sur l'environnement de production.

La date de livraison sera déterminée entre FHPL 2028 et le mandataire, celle-ci ne pourra en aucune manière être livrée moins de 15 jours avant la date d'utilisation.

VIII. PRIX

Les prix du marché sont hors taxes et doivent couvrir l'intégralité de ce qui est prévisible pour l'exécution de la prestation couvrant l'objet du marché (réunions techniques, visites, comités de pilotage, frais de déplacement), cette liste n'est ni exhaustive ni limitative.

En cas de sous-traitance, les prix du marché doivent couvrir l'intégralité des frais de coordination.

Sur la base des éléments contenu dans ce cahier des charges et de la grille fonctionnelle, le candidat proposera son modèle économique (forfait, coût variable au billet, % du chiffre d'affaires billetterie).

IX. LES DATES CLES

Dans le cadre de la présente consultation, les dates importantes à retenir sont les suivantes :

- Date limite de réception des offres : 30 juillet 2026 ;
- Analyse, négociations et entretiens avec les finalistes : période du 24 août au 14 septembre 2026 ;
- Choix final : 21 septembre 2026 ;
- Début des prestations : 28 septembre 2026.

X. LES DOCUMENTS / JUSTIFICATIFS ATTENDUS

Afin de répondre à la présente consultation, le candidat devra transmettre les éléments énumérés ci-après, divisés en deux parties : 1/ une partie générale liée à l'entreprise 2/ une partie spécifique de réponse technique à la consultation.



Championnat du Monde de Hockey sur Glace 2028 de l'IIHF, Paris - Lyon, France

N.B : Tout document doit être rédigé en français. L'unité monétaire de référence est l'euro.

1. Informations générales sur l'entreprise

- Les informations générales de l'entreprise (date de création, chiffre d'affaires, nombre de salariés, etc.) ;
- Un descriptif de l'entreprise (et du groupe, le cas échéant) ainsi que de ses activités ;
- Une attestation de vigilance URSSAF ;
- Une attestation de régularité fiscale ;
- Un extrait K-bis ;
- Le dernier bilan et compte de résultat de l'entreprise ;
- Une attestation de souscription à une assurance responsabilité civile.

2. Les documents spécifiques de réponse à la consultation

Il est attendu du candidat :

- Un mémoire technique d'une limite de 25 pages présentant la compréhension de l'objet de la consultation, du projet et ses enjeux ainsi que les références du candidat sur des projets similaires plus particulièrement dans le cadre de l'organisation de grands événements sportifs internationaux.
- Une présentation de l'organisation envisagée pour la mission (organigramme, type de missions par poste) comprenant une présentation de l'équipe dédiée proposée pour le projet (limite de 25 pages).

Il est précisé que le candidat devra impérativement :

- Avoir identifié un Directeur de Projet, interlocuteur principal du comité d'organisation, qui veillera à la bonne exécution des prestations, réputé disposer des pouvoirs suffisants pour prendre les décisions nécessaires, engageant le Prestataire retenu et toute décision qu'il jugera appropriée au bon déroulement des prestations, y compris celles qui pourraient engager financièrement le titulaire. Celui-ci devra pouvoir être remplacé par une personne de niveau équivalent sur demande expresse de FHPL 2028 ou sur demande du prestataire après accord du comité d'organisation ;
 - Préciser l'identité et les références des différents responsables identifiés.
- La grille fonctionnelle fournie en Annexe 1 complétée.
 - Une proposition financière explicite.

XI. LES CRITERES D'APPRECIATION

Afin de procéder à la sélection des finalistes et, in fine, au choix du prestataire sur le fondement de la présente consultation, le comité d'organisation analysera les dossiers sur la base des critères d'appréciation suivants :

Critères	
n°1	Compréhension globale du sujet et des enjeux
n°2	Réponse Grille Fonctionnelle
n°3	Expérience de la société et des ressources proposées (compétences, expérience sur des projets similaires, disponibilité des équipes, effectifs)
n°4	Pertinence de l'organisation proposée
n°5	Prix
n°6	RSE

XII. LA PROCEDURE DE REPONSE A LA CONSULTATION

Pour être recevable, tout dossier de candidature doit être transmis par courrier électronique à l'attention du comité d'organisation, à l'adresse fhpl2028consult@ffhg.eu, au plus tard le **30 juillet 2026 à 20 heures**.

N.B. : chaque candidat doit envoyer un dossier complet répondant aux conditions évoqués supra et contenant les éléments demandés. Aucune procédure de questions/réponses préalable à l'envoi du dossier ne sera mise en place.

Le comité d'organisation procédera à une sélection en deux étapes :

- 1/ Une première sélection visant à identifier les dossiers finalistes ;
- 2/ Le choix final du prestataire.

N. B. : Un seul prestataire sera retenu.

Les finalistes dont le dossier aura été retenu à l'issue de la première étape de sélection seront conviés à un entretien au cours duquel le candidat :

- Présentera son dossier oralement ;
- Posera des questions le cas échéant ;
- Répondra aux questions du comité d'organisation.