

Charte relative à l'accueil des visiteurs pendant la coupe du monde de rugby 2007

L'événement international qui va se dérouler en France du 7 septembre au 20 octobre 2007 représente une opportunité exceptionnelle de mise en valeur de l'offre touristique française.

L'accueil des visiteurs étrangers, estimé à près de 500 000, qui pour un grand nombre proviennent de l'hémisphère sud et vont découvrir notre pays pour la première fois, doit être d'un excellent niveau afin de leur offrir la meilleure image du tourisme français et les inciter à venir y séjourner.

C'est l'objectif qu'entendent s'assigner tous les acteurs concernés par cet accueil et qui exercent leurs activités dans chacune des villes-hôtes de la compétition et dans les régions et départements autour de ces villes.

En conséquence, les signataires de la présente se mobilisent pour faire connaître et faire respecter les recommandations de la présente charte auprès de leurs adhérents et organismes associés.

Chaque établissement ou prestataire amené à recevoir des amateurs de rugby s'engagera ainsi à être en capacité d'assurer les services ci-dessous définis afin que ces visiteurs, partageant au delà de leurs nationalités la même passion du ballon ovale, emportant dans leurs pays le souvenir d'une France accueillante

Pour un bon accueil des amateurs de rugby, nous les comprenons et connaissons leurs attentes

- Nous connaissons une connaissance suffisante de l'anglais pour comprendre les demandes de la clientèle anglophone et pouvoir répondre dans un vocabulaire basique compréhensible
- Nous connaissons les principales nationalités qui séjourneront ou se déplaceront dans la ville pendant la Coupe du Monde ainsi que leurs habitudes de consommation
- Nous traduisons en anglais les informations essentielles sur les produits et les services proposés à notre clientèle.

Pour un bon accueil des amateurs de rugby, nous les informons et leur rendons service

- Nous répondons à toute question concernant le déroulement de la compétition dans la ville : horaires des matches, localisation, accès, animations, etc ...
- Nous adaptons nos horaires d'ouverture en fonction de l'événement
- Nous veillons à faciliter le séjour des amateurs dans la ville par tous les moyens à notre disposition : appeler un taxi, indiquer le chemin, orienter vers les services publics en cas de besoin (commissariat, hôpital, consulat, ...)

Pour un bon accueil des amateurs de rugby, nous respectons l'étiquette sportive et commerciale

- Nous adoptons une attitude courtoise et respectueuse vis-à-vis de tous les amateurs venus supporter leur équipe
- Nous proposons des produits et services de qualité à des prix justes
- Nous ne pratiquons pas de hausse non justifiée de nos tarifs pendant la période de l'événement
- Nous traitons les éventuelles réclamation de clients étrangers dans des délais compatibles avec la durée de leur séjour.