

SUR LES CHEMINS DE MÉMOIRE DE
LA GRANDE GUERRE EN NORD-PAS DE CALAIS

GUIDE À L'USAGE DES PROFESSIONNELLS DU TOURISME

Pour vous permettre de bien accueillir la clientèle étrangère





SOMMAIRE

- Le réseau des accueillants p.4
- Les CCI Nord de France s'engagent p.5
- Charte d'accueil p.6
- Que recherchent les touristes de mémoire ? p.10
- Bien accueillir la clientèle allemande p.12
- Bien accueillir la clientèle australienne p.14
- Bien accueillir la clientèle belge p.16
- Bien accueillir la clientèle canadienne p.18
- Bien accueillir la clientèle indienne p.20
- Bien accueillir la clientèle néo-zélandaise p.22
- Bien accueillir la clientèle néerlandaise p.24
- Bien accueillir la clientèle britannique et irlandaise p.26
- Les autres nationalités impliquées p.28
- Bien accueillir en anglais, néerlandais, allemand p.30
- Les mots et expressions clés de la mémoire p.31



La célébration du Centenaire de la Grande Guerre fait l'objet d'une campagne internationale de promotion de la Destination France 2014-2018, coordonnée au niveau national par Atout France et la Mission Centenaire, et pilotée au niveau régional par le Comité régional du tourisme (C.R.T.), en partenariat notamment avec le réseau des CCI Nord de France.

Cette campagne touche plus particulièrement les principales nations impliquées dans ce conflit et s'appuie sur le réseau régional des établissements accueillants "Northern France Battlefields Partners".

Le réseau des accueillants réunit les professionnels du tourisme (hébergements, restaurants, offices de tourisme, musées,...) qui se sont engagés à offrir un accueil, un service et une information de qualité aux visiteurs du monde entier.

Ce livret est destiné à vous apporter les premières informations pour mieux vous préparer à cet événement.

POUR DEVENIR "NORTHERN FRANCE BATTLEFIELDS PARTNER" **3 CONDITIONS À REMPLIR :**

- Être engagé dans la démarche "Qualité Tourisme", un pré-requis
- Participer aux séminaires d'information sur les "Chemins de Mémoire" organisés par le C.R.T.
- Suivre un des éductours proposés par le C.R.T. vous permettant de découvrir les plus grands sites de mémoire de la région.

Pour en savoir plus, contactez votre conseiller CCI



LES CCI NORD DE FRANCE S'ENGAGENT POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCONOMIE TOURISTIQUE

POUR VOUS nous visons l'excellence

Pour vous aider à mieux gérer votre relation client, développer la performance de votre qualité de service et améliorer votre visibilité commerciale, le réseau des CCI Nord de France vous propose différentes solutions d'accompagnement dont :

La démarche Excellence Tourisme Quali'Or

Elle vous permet de vous auto-évaluer, de vous préparer à l'audit Qualité Tourisme, et de gérer au mieux votre relation client, avant, pendant et après le séjour en exploitant toutes les ressources du web.

La démarche Qualité Tourisme

Dispositif d'état, la réussite à l'audit Qualité Tourisme vous permet d'intégrer les dispositifs de promotion de la région en France et à l'étranger. Être engagé dans cette démarche est notamment un pré-requis pour intégrer le réseau des accueillants "Northern France Battlefields Partners" dans le cadre de l'opération Centenaire 14-18.

*Pour en savoir plus, contactez votre conseiller CCI
ou rendez-vous sur www.norddefrance.cci.fr*



CHARTRE D'ACCUEIL

BIEN ACCUEILLIR VOTRE CLIENTÈLE

Un accueil et un service professionnels ne s'improvisent pas, ils s'organisent avec l'ensemble de vos collaborateurs. Une attention quotidienne et la chasse aux détails vous permettront de mieux travailler votre relation client et de mieux identifier les évolutions de vos clientèles et de leurs attentes.

Les clients étrangers sont, comme vos clients français, très attentifs à un accueil de qualité.

La clientèle étrangère appréciera toujours que vous fassiez un effort pour échanger quelques mots dans leur langue, comme elle appréciera que vous connaissiez ses habitudes et ses coutumes.

Ce guide est conçu pour vous accompagner dans l'exercice difficile et passionnant des métiers du service, où la relation que vous saurez établir avec votre client constituera l'un de vos principaux atouts.



1/ FACILITER L'ACCÈS ET AMÉLIORER L'ENVIRONNEMENT D'ACCUEIL ET DE SÉJOUR

L'ACCÈS

- S'assurer que la signalisation et l'accessibilité de votre établissement sont appropriées.
- S'assurer que vos clients disposent d'une information préalable précise pour vous trouver.

ADAPTER VOS HORAIRES DE SERVICE

- S'assurer que les horaires de service (annoncés et diffusés) répondent aux demandes de vos clients.

AMÉNAGER LES LIEUX D'ACCUEIL

- S'assurer que les conditions de confort sont adaptées aux lieux et aux services

ASSURER LA PROPRETÉ DES LIEUX ET DES ABORDS

- S'assurer que le nettoyage garantit la propreté des lieux en fonction de leur fréquentation et se donner les moyens d'y remédier si nécessaire.
- Encourager vos clients à respecter la propreté des lieux.

2/ OFFRIR UN ACCUEIL AIMABLE ET EFFICACE

PRENDRE EN CHARGE CHAQUE CLIENT DÈS SON ARRIVÉE

- Faciliter votre identification et/ou celle de votre personnel, si nécessaire.
- Montrer à chaque client qu'il est attendu en montrant votre disponibilité.
- Accueillir de façon personnalisée avec un mot de bienvenue.
- S'assurer que votre client perçoit qu'il a été pris en considération et qu'il va être servi.

LIMITER LES TEMPS D'ATTENTE OU LES RENDRE PLUS ACCEPTABLES

- Organiser et gérer l'attente.
- Respecter les engagements en matière d'horaires.
- Aménager un lieu d'attente adapté au service proposé.
- S'assurer que la priorité est donnée à l'accueil de vos clients par rapport aux tâches qui ne relèvent pas du service réservé aux clients.

FACILITER LES CONTACTS AVEC VOS CLIENTS ÉTRANGERS

- Faire intervenir un personnel compétent, capable de s'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, lorsque l'organisation le permet.
- Disposer de documents d'information sur votre activité, rédigés dans les langues étrangères les plus utilisées.
- S'assurer que l'information fournie à vos clients étrangers est bien comprise.

ASSURER UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE RAPIDE, EFFICACE ET PERMANENT

- Répondre au plus tard avant la quatrième sonnerie.
- Éviter les attentes musicales trop longues.
- Répondre de façon concise et courtoise.
- S'assurer que le dispositif d'accueil téléphonique (personnel, organisation, moyens matériels) permet de répondre de manière appropriée, même en dehors des périodes d'ouverture.

3/ INFORMER ET RENSEIGNER

METTRE À DISPOSITION DES INFORMATIONS CLAIRES ET PRÉCISES SUR LES PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS, Y COMPRIS CEUX EN LIBRE- SERVICE

- Identifier les éléments à communiquer à vos clients.
- Vérifier et actualiser les informations mises à disposition de vos clients et des prestataires de service susceptibles de diffuser ces informations.
- Présenter ces informations dans les principales langues de vos clients.

Exemple :

Vérifier que votre carte des menus soit traduite en anglais pour la rendre compréhensible auprès de vos clients étrangers. En période de fermeture, s'organiser pour offrir un service minimum d'informations (par exemple affichage, serveur vocal, distributeurs de dépliants, etc.).

RÉPONDRE AUX BESOINS EXPRIMÉS PAR VOS CLIENTS

- Être en permanence en situation d'écoute client. Si besoin, reformuler les questions et, dans tous les cas, personnaliser les réponses.
- S'assurer que ces réponses correspondent à leurs attentes.

PRÉSENTER LES SERVICES PARTICULIERS PROPOSÉS À VOS CLIENTS ET VISITEURS

- Informer vos clients des services “ plus ” dont vous pouvez leur faire bénéficier à titre gracieux ou onéreux.

RÉUNIR L'INFORMATION TOURISTIQUE, CULTURELLE ET SPORTIVE ACTUALISÉE

- S'organiser pour obtenir cette information des autres prestataires de service.
- S'assurer que cette information est réellement mise à disposition.
- Veiller à la mise à disposition des informations concernant les personnes en situation de handicap, telles que les listes de structures accessibles.

AFFICHER CLAIREMENT LE PRIX DE VOS PRESTATIONS ET LES MODALITÉS DE LEUR RÈGLEMENT

- Informer sur le prix des prestations que vous proposez de manière simple et précise, sur les modes de paiement que vous acceptez et, autant que possible, dans les principales langues parlées par vos clients.
- S'assurer de la lisibilité des informations et de leur affichage à l'intérieur et à l'extérieur des locaux (lisibilité des documents, accessibilité et éclairage éventuel des panneaux d'affichage, etc.)

4/ SERVIR MIEUX

ADAPTER VOS PRESTATIONS EN FONCTION DES BESOINS FORMULÉS PAR VOS CLIENTS ET VISITEURS

- Offrir dès que possible, à côté d'une offre standard, des produits ou des services adaptés à des segments de clientèle particuliers (enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap, etc.) ou encore des produits ou services à thème (sport, culture, gastronomie, découverte, etc.).

INFORMER VOS CLIENTS SUR LES CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS OU DES SERVICES QUE VOUS VENDEZ

- Indiquer l'origine des produits que vous vendez et décrire précisément les caractéristiques des services que vous proposez.

PRÉVOIR DES SOLUTIONS ALTERNATIVES, DE QUALITÉ ÉQUIVALENTE OU SUPÉRIEURE, QUAND LE SERVICE NE PEUT ÊTRE RENDU

- Pouvoir orienter vers d'autres prestataires, si vous ne pouvez fournir le produit ou le service prévu ou demandé.

5/ MESURER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET DU SERVICE, L'AMÉLIORER

MESURER LA SATISFACTION DES CLIENTS ET VISITEURS, RECUEILLIR ET ANALYSER LES AVIS DE VOS CLIENTS*

- Suivre la satisfaction client.
- Prendre connaissance tous les jours des réclamations et les traiter, y compris sur les réseaux sociaux.
- Étudier régulièrement les commentaires des clients pour faire évoluer le produit ou le service et mener les actions préventives ou correctives nécessaires.

PROCÉDER À UNE ÉVALUATION INTERNE : RECUEILLIR ET ANALYSER LES AVIS ÉMANANT DU PERSONNEL ET POUVANT CONCOURIR À AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL*

- Favoriser l'expression du personnel et recueillir ses suggestions.
- Organiser régulièrement une collecte de ces données et les analyser.

DÉTERMINER LES ACTIONS D'AMÉLIORATION SUR LA BASE DES ANALYSES RÉALISÉES*

- Établir, planifier et mettre en œuvre un plan d'amélioration de la qualité d'accueil et du service, incluant par exemple des actions de formation,...
- Impliquer l'ensemble du personnel, permanent ou saisonnier dans cette démarche.

Les CCI Nord de France vous proposent un outil gratuit de gestion de votre relation client, avant, pendant et après le séjour en exploitant toutes les ressources web. Pour en savoir plus, contactez votre conseiller.

Source – Atout France – Campagne Bienvenue en France



QUE RECHERCHENT LES TOURISTES DE MÉMOIRE ?

LA CLIENTÈLE ÉTRANGÈRE

une démarche personnelle au delà des frontières

- Retracer le parcours de leurs ancêtres mobilisés pendant le conflit
- Se recueillir sur la tombe de ceux disparus lors de celui-ci
- Comprendre une page de l'histoire de leur pays qui s'est traduite en France et en Belgique
- Transmettre cette mémoire aux jeunes générations
- Comprendre le passé pour pouvoir mieux appréhender l'avenir

LA CLIENTÈLE FRANÇAISE

une démarche individuelle plutôt locale

- Retracer le parcours de leurs ancêtres mobilisés pendant le conflit
- Se recueillir sur la tombe de ceux disparus lors de celui-ci
- Découvrir un site dont elle a toujours entendu parler (famille, médias, cursus scolaire)
- Découvrir la richesse du patrimoine territorial et le faire connaître à son entourage
- Comprendre le passé pour mieux appréhender l'avenir



BIEN ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE ALLEMANDE

C'est l'une des principales clientèles étrangères pour la région Nord-Pas de Calais. Elle représente 16 % des visiteurs se déplaçant sur les sites de mémoire en France.

ATTENTES ET COMPORTEMENTS CULTURELS EN VOYAGE

Ils recherchent :

Des interlocuteurs précis, efficaces, respectueux et souriants. Très sensibles à un accueil dans leur langue, le contact peut à défaut s'établir en anglais. Discrets, rigoureux et respectueux de l'environnement, les Allemands apprécient le confort.

Hébergement :

L'hôtellerie plutôt 2*/3*.

Hôtellerie de plein air, plutôt 3*/4*.

A SOIGNER PARTICULIÈREMENT

- L'ambiance simple et l'attention portée seront très appréciées même avec quelques simples mots de vocabulaire.
- Les menus et le grand choix proposé dans les cartes.
- Les produits régionaux, la variété des fromages, le pain et la valorisation des produits « bio ».
- Le service professionnel du vin et sa dégustation.
- La possibilité de les accueillir dès 18h00 pour le dîner.

ATOUTS À VALORISER POUR CAPTER CETTE CLIENTÈLE

- Diversité des paysages, authenticité, art de vivre et patrimoine culinaire français.
- Les Allemands associent facilement visites culturelles et activités sportives (randonnée, vélo, golf).
- Ils sont également demandeurs d'une offre « bien-être ».



LES CHEMINS DE MÉMOIRE DE LA GRANDE GUERRE EN NORD-PAS DE CALAIS

- 1 Nécropole allemande de la Maison Blanche à Neuville-Saint-Vaast
- 2 Nécropole militaire allemande à Saint-Laurent-Blangy
- 3 Cimetière de la Route de Solesmes à Cambrai

LIENS CULTURELS AVEC LE NORD-PAS DE CALAIS DANS LE CADRE DU CENTENAIRE 14-18

Si les Allemands ont pleinement conscience de la responsabilité de leur pays dans le déclenchement des deux guerres mondiales, ils sont aujourd'hui désireux de comprendre ce qu'il s'est passé, dans une approche globale et apaisée.

Leur visite des sites de mémoire en Nord-Pas de Calais prévoit donc souvent une découverte des hauts-lieux de mémoire des différentes nations qui ont combattu durant la Grande Guerre. Ils méconnaissent généralement les cimetières militaires allemands de la région et sont surpris d'en découvrir le nombre et la qualité paysagère.

Au lendemain de la Première Guerre mondiale, les cimetières allemands sont regroupés dans de vastes nécropoles, comme la nécropole de la Maison Blanche à Neuville-Saint-Vaast, le plus vaste cimetière allemand en France. La composition générale de cimetières allemands rappelle la place importante que tient la nature dans la mythologie germanique.

HABITUDES ET COMPORTEMENTS ALIMENTAIRES

- **Petit-déjeuner :**
8h30 à 10h00 en vacances - 7h00 (déplacements professionnels).
Version copieuse : grande variété de pains (blanc et noir), charcuteries, fromages, œufs à la coque, viennoiseries, café.
Version simplifiée : céréales, yaourt et café.
- **Déjeuner :**
12h00 à 13h00. Repas principal. Seul repas chaud de la journée.
- **Dîner :**
Tôt. À partir de 19h00 en vacances.
- **Boissons :**
Apéritif, bière ou vin, eau gazeuse, soda ou jus de fruits, eau de vie ou cognac en digestif.



BIEN ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE AUSTRALIENNE

La France compte parmi les premières destinations des Australiens en Europe.

ATTENTES ET COMPORTEMENTS CULTURELS EN VOYAGE

Ils recherchent :

Un accueil courtois et souriant, le contact social. Proches de la nature, sportifs et hospitaliers, les Australiens sont en général épicuriens et décontractés.

Hébergement :

Hôtellerie de charme 3* et hébergement chez l'habitant. La recherche du haut de gamme est en hausse.

A SOIGNER PARTICULIÈREMENT

- La convivialité et l'authenticité.
- La qualité de service et des prestations offertes.

ATOUTS À VALORISER POUR CAPTER CETTE CLIENTÈLE

- L'image de charme, de culture, d'élégance et de haut de gamme.
- Gastronomie, œnologie et art de vivre à la Française.
- Activités sportives : sports extrêmes et nautiques, randonnée, vélo.



LES CHEMINS DE MÉMOIRE DE LA GRANDE GUERRE EN NORD-PAS DE CALAIS

- 1 Fromelles Australian Memorial Park
- 2 Bullecourt Australian Memorial Park
- 3 Mémorial national australien de Villers-Bretonneux (dans la Somme, près d'Amiens)
- 4 Tyne Cot Military Cemetery à Zonnebeke-Passchendaele (en Belgique, près d'Ypres)

LIENS CULTURELS AVEC LE NORD-PAS DE CALAIS DANS LE CADRE DU CENTENAIRE 14-18

La visite des Australiens sur les champs de bataille 14-18 se fait dans une perspective large de "Western Front" (Front Ouest). Très mobiles, ils n'hésitent donc pas à visiter les sites en Belgique, en Nord-Pas de Calais et dans la Somme dans une logique de "Chemin de mémoire australien".

Leur mémoire nationale retient la bataille de Fromelles (19 et 20 juillet 1916) comme leur première intervention sur le sol européen durant la Grande Guerre mais également comme les 24 heures les plus terribles de leur histoire. La découverte récente de corps de soldats australiens dans les Fosses du Bois des Faisans de Fromelles a ravivé cette mémoire et fait l'objet de rapports réguliers dans la presse, à la faveur de la réidentification de certains de ces soldats.

Chaque année, le 25 avril, les Australiens et les Néo-Zélandais commémorent leurs victimes de la Grande Guerre à l'occasion de l'ANZAC Day (ANZAC signifiant *Australian and New Zealand Army Corps*). En France, les Australiens tiennent deux services commémoratifs très importants à cette date : à Villers-Bretonneux dans la Somme, et à Bullecourt dans le Pas-de-Calais.

HABITUDES ET COMPORTEMENTS ALIMENTAIRES

La cuisine australienne est fortement américanisée. Ils consomment beaucoup de viande de bœuf, de mouton et les fruits de mer sont abondants. Peu ouverts aux expériences culinaires.

- **Petit-déjeuner :** 7h30 à 8h00 - Copieux avec café, thé, toasts, œufs, bacon et saucisses.
- **Déjeuner :** Vers 12h30 à 13h00 - Repas léger et rapide.
- **Dîner :** 19h00 à 19h30 - Plat chaud et salade.
- **Boissons :** La bière, le vin, les jus de fruit et les eaux gazeuses.



BIEN ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE BELGE

Les Belges aiment la France principalement pour son littoral et ses campagnes. Connaissant très bien la France, ils sont de très fins gastronomes. Ils partagent également avec les habitants du Nord-Pas de Calais de nombreuses traditions et repères culturels (beffrois, géants, estaminets, bière).

ATTENTES ET COMPORTEMENTS CULTURELS EN VOYAGE

Ils recherchent :

Un accueil particulièrement chaleureux, l'authenticité tant culturelle que culinaire. Pragmatiques, gais et conviviaux, ils sont très exigeants quant à la qualité des prestations offertes.

Hébergement :

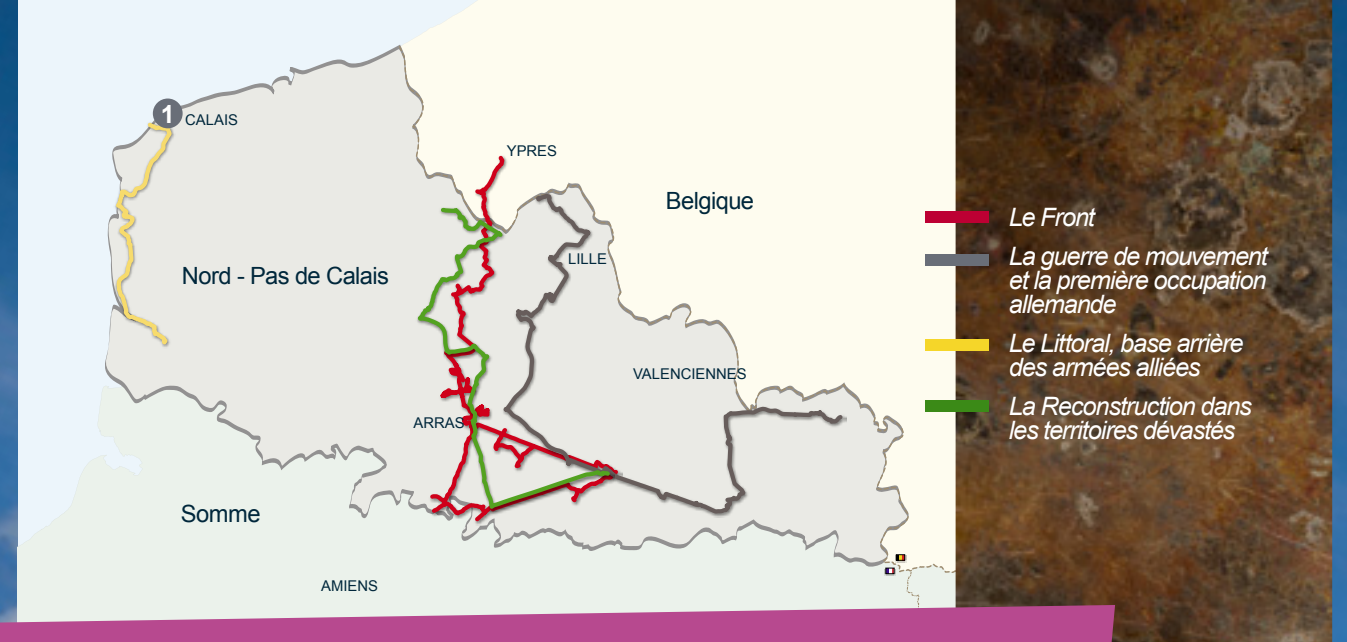
L'hôtellerie 3* et 4*, l'hôtellerie de plein air et chez l'habitant.

A SOIGNER PARTICULIÈREMENT

- La convivialité et l'authenticité.
- La qualité de service et des prestations offertes.

ATOUTS À VALORISER POUR CAPTER CETTE CLIENTÈLE

- Les seniors apprécient les séjours de charme, l'art de vivre et la gastronomie française. Les jeunes visent les activités nautiques et le camping. Il est très important de pouvoir accueillir les flamands en anglais, voire en néerlandais.



LES CHEMINS DE MÉMOIRE DE LA GRANDE GUERRE EN NORD-PAS DE CALAIS

- 1 Carré militaire belge du cimetière communal de Calais

LIENS CULTURELS AVEC LE NORD-PAS DE CALAIS DANS LE CADRE DU CENTENAIRE 14-18

La Belgique est presque intégralement envahie par l'armée allemande en 1914. Seul le territoire entre Ypres et Nieuport reste libre. L'armée belge se voit confier la défense du front de l'Yser et installe ses bases dans le Nord - Pas de Calais. Calais devient un centre important pour l'armée belge, tant pour le commandement militaire que pour le soin des soldats belges blessés sur le front.

La ville-symbole de la Belgique en guerre demeure Ypres, qui forme un saillant dans les positions allemandes et verra ainsi se jouer à ses portes de sanglantes batailles entre 1914 et 1918.

HABITUDES ET COMPORTEMENTS ALIMENTAIRES

- Petit-déjeuner : Copieux, soit sucré (confiture, pâte à tartiner), soit salé (jambon, fromage)
- Déjeuner appelé "dîner" : Entrée ou potage, plat chaud et dessert.
- Dîner appelé "souper" : Un repas chaud, s'il n'a pas été pris le midi ou plus léger (salades) accompagné de pain, charcuterie ou fromages.
- Boissons : Café au lait, thé ou chocolat chaud au petit-déjeuner et pendant les repas, bières, eau minérale et vin. Les Wallons préfèrent le vin rouge et les Flamands, le vin blanc.



BIEN ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE CANADIENNE

Pour tous les Canadiens, la France est associée à une terre d'histoire, de patrimoine et de culture. La France tient également une place privilégiée pour les Canadiens francophones qui partagent une langue et des repères culturels communs.

ATTENTES ET COMPORTEMENTS CULTURELS EN VOYAGE

Ils recherchent :

Un accueil convivial mais efficace, un bon rapport qualité / prix, le contact avec la population dans leur langue, découvrir la culture française et les traditions. Amateurs de nourriture " bio " et de restauration ethnique. Aiment sortir des sentiers battus.

Disciplinés et indépendants, peu formels, ils sont très spontanés et tutoient facilement.

Hébergement :

L'hôtellerie 2 et 3* ou la location et l'hébergement chez l'habitant. Le petit-déjeuner doit être inclus dans la formule.

A SOIGNER PARTICULIÈREMENT

- La qualité de l'environnement.
- La qualité de l'accueil.
- Le sentiment de sécurité.

ATOUTS À VALORISER POUR CAPTER CETTE CLIENTÈLE

- Le cyclotourisme, le tourisme gastronomique et la culture.
- Les Canadiens anglophones sont particulièrement sensibles à la culture et au patrimoine.



LES CHEMINS DE MÉMOIRE DE LA GRANDE GUERRE EN NORD-PAS DE CALAIS

- 1 Lieu historique national du Canada de la Crête-de-Vimy,
- 2 Mémorial de Terre-Neuve à Monchy-le-Preux,
- 3 Cimetière du Cabaret Rouge à Souchez,
- 4 Zivy Crater et Lichfield Crater à Thélus,
- 5 Cimetière militaire de Wimereux,
- 6 Parc mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel, (Somme).

LIENS CULTURELS AVEC LE NORD-PAS DE CALAIS DANS LE CADRE DU CENTENAIRE 14-18

Rappelant l'offensive conduite par les 4 divisions canadiennes à partir du 9 avril 1917 pour la reprise aux Allemands de la Crête de Vimy, le mémorial national du Canada de Vimy est le monument symbole de l'engagement du Canada dans la Première Guerre mondiale. La victoire des Canadiens à Vimy a effectivement marqué une page déterminante dans l'affirmation de la nation canadienne au sein de l'Empire britannique.

De plus, on doit au lieutenant-colonel et médecin canadien John Mac Crae, le célèbre poème " *In Flanders Fields* ", composé suite à la perte d'un ami pendant la deuxième bataille d'Ypres en 1915. Ses deux premiers vers immortaliseront le coquelicot comme la fleur du souvenir pour l'ensemble de l'empire britannique.

A noter : Terre-Neuve était en 1914 un territoire distinct administrativement du Canada voisin. Cela explique pourquoi ont été érigés des monuments spécifiques en l'honneur de soldats terre-neuviens de la Grande Guerre. Ces monuments reprennent tous la forme d'un caribou, symbole adopté par ces soldats.

HABITUDES ET COMPORTEMENTS ALIMENTAIRES

- **Petit-déjeuner :**
7h00 à 7h30 - copieux, similaire au petit-déjeuner anglais.
- **Déjeuner :**
Vers 12h. Pendant 30 mn. Plat chaud ou sandwich, salade verte et dessert.
- **Dîner :**
Tôt. Vers 17h30 - 18h00. Repas traditionnel français.
- **Boissons :**
Eau minérale, bière, lait, soda et café pendant la journée, grands amateurs de vins.



BIEN ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE INDIENNE

La France se place en bonne position parmi les destinations européennes grâce à sa diversité touristique.

ATTENTES ET COMPORTEMENTS CULTURELS EN VOYAGE

Ils recherchent :

Une communication en anglais et un niveau élevé de qualité de services proposés par le personnel (ex. service de bagages,...). Prévoir de la documentation sur les possibilités d'activités (hors gastronomie et sport). Si la personne en face de vous ne prend pas l'initiative, ne lui serrez pas la main. Les Indiens saluent en joignant les mains sous le menton. A noter que le mouvement de tête pour exprimer un " non " est notre " oui ", et inversement.

Hébergement :

L'hôtellerie 2 à 4* de centre-ville, à proximité des centres commerciaux et des monuments.

Généralement en petits groupes, les Indiens recherchent de grandes chambres avec 3 ou 4 lits. Un thermos d'eau chaude et des sachets de thé sont appréciés dans la chambre. Une salle de gym et une piscine dans l'hôtel sont un plus.

A SOIGNER PARTICULIÈREMENT

- L'excellence du service.
- La traduction en langue anglaise.
- Le respect des traditions.

ATOUTS À VALORISER POUR CAPTER CETTE CLIENTÈLE

- Les monuments, les sites culturels.
- Les offres ludiques & promotionnelles.
- Le shopping & l'art de vivre.



LES CHEMINS DE MÉMOIRE DE LA GRANDE GUERRE EN NORD-PAS DE CALAIS

- 1 Mémorial indien de Neuve-Chapelle à Richebourg,
- 2 Le cimetière indien et chinois à Alette,
- 3 Mémorial de la Porte de Menin à Ypres (Belgique),
- 4 Meerut Military Cemetery à Saint-Martin-Boulogne.

LIENS CULTURELS AVEC LE NORD-PAS DE CALAIS DANS LE CADRE DU CENTENAIRE 14-18

Les premières troupes indiennes de l'armée impériale britannique arrivent en France dès octobre 1914. Elles sont d'abord stationnées en Flandres et participent notamment à la bataille de Neuve-Chapelle en mars 1915. Le Mémorial indien de Neuve-Chapelle, situé à Richebourg, demeure l'unique mémorial indien sur le Front Ouest. Il rend hommage aux quelque 5 000 soldats indiens portés disparus en France et en Belgique au cours de la Grande Guerre.

A noter : les hommes composant le Corps Indien de 14-18 étaient originaires de différentes régions de la colonie des Indes britanniques de l'époque dont la disparition a engendré la naissance de nombreux états distincts, comme notamment l'Inde, le Bangladesh, le Pakistan, le Népal et le Bhoutan.

MOTS CLÉS DE L'ACCUEIL

"BONJOUR"
Hello - Good morning (matin)
Good afternoon (après-midi)
Good evening (soir) - Namaste (hindi)

"BIENVENUE"
Welcome - Swagat (hindi)

"COMMENT ALLEZ-VOUS ?"
How are you ?

"PUIS-JE VOUS AIDER ?"
Can I help you ? **"OUI"**
Yes - Ham (hindi)

"NON"
No - Na (hindi)

"MERCI"
Thank you - Dhanyavad (hindi)

"S'IL VOUS PLAÎT"
Please

"BON SÉJOUR"
Have a good trip
Enjoy your stay

"BONNE JOURNÉE"
Have a nice day
Enjoy your day

"AU REVOIR"
Good bye - Namaste (hindi)

"A BIENTÔT"
See you soon
Phir Milenge (hindi)

HABITUDES ET COMPORTEMENTS ALIMENTAIRES

Un point crucial : Proposer une alimentation proche de la cuisine indienne. Les Indiens sont conservateurs en matière de goût. La vache est sacrée en Inde, son utilisation est prohibée tout comme l'alcool. De nombreux indiens sont végétariens, d'autres bannissent l'ail et les oignons dans la nourriture. Proposer des restaurants possédant des options végétariennes. La cuisine italienne ou orientale peut également être une alternative.

- **Petit-déjeuner :**
7h00 - Crêpes, légumes, yaourt, fruits, thé.
- **Déjeuner :**
12h00 - Petites salades, riz ou pain, légumes et/ou viande ou poisson en sauce, lentilles, yaourt, pâtisserie.
- **Dîner :**
19h00 - Petites salades, riz ou pain, légumes et/ou viande ou poisson en sauce, lentilles, yaourt, pâtisserie.
- **Boissons :**
Thé parfumé et épicé avec du lait, jus de fruit, boissons lactées.



BIEN ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE NÉO-ZÉLANDAISE

La France et la Nouvelle-Zélande entretiennent des relations chaleureuses. De nombreux néo-zélandais sont donc motivés à venir en France.

ATTENTES ET COMPORTEMENTS CULTURELS EN VOYAGE

Ils recherchent :

Entraide, efficacité, ingéniosité et protection de la planète. Le tutoiement est très courant et leur humour “ pince-sans-rire ” est très réputé.

Hébergement :

L'hôtellerie 2* / 3*.

A SOIGNER PARTICULIÈREMENT

- La convivialité et l'authenticité.
- La qualité de service et des prestations offertes.

ATOUTS À VALORISER POUR CAPTER CETTE CLIENTÈLE

- Les vins, la cuisine, la culture, la langue française.



LES CHEMINS DE MÉMOIRE DE LA GRANDE GUERRE EN NORD-PAS DE CALAIS

- 1 Mémorial du Quesnoy,
- 2 Carrière Wellington à Arras,
- 3 Grévillers British Cemetery and New Zealand Memorial,
- 4 Mémorial de la Cité Bonjean à Armentières,
- 5 Mémorial du cimetière de Tyne Cot à Zonnebeke-Passchendaele en Belgique.

LIENS CULTURELS AVEC LE NORD-PAS DE CALAIS DANS LE CADRE DU CENTENAIRE 14-18

Comme les Australiens, la visite des Néo-Zélandais sur les champs de bataille 14-18 se fait dans une perspective large de “ *Western Front* ” (*Front Ouest*). Très mobiles, ils n'hésitent donc pas à visiter les sites en Belgique, en Nord-Pas de Calais et dans la Somme dans une logique de “ Chemin de mémoire néo-zélandais ”.

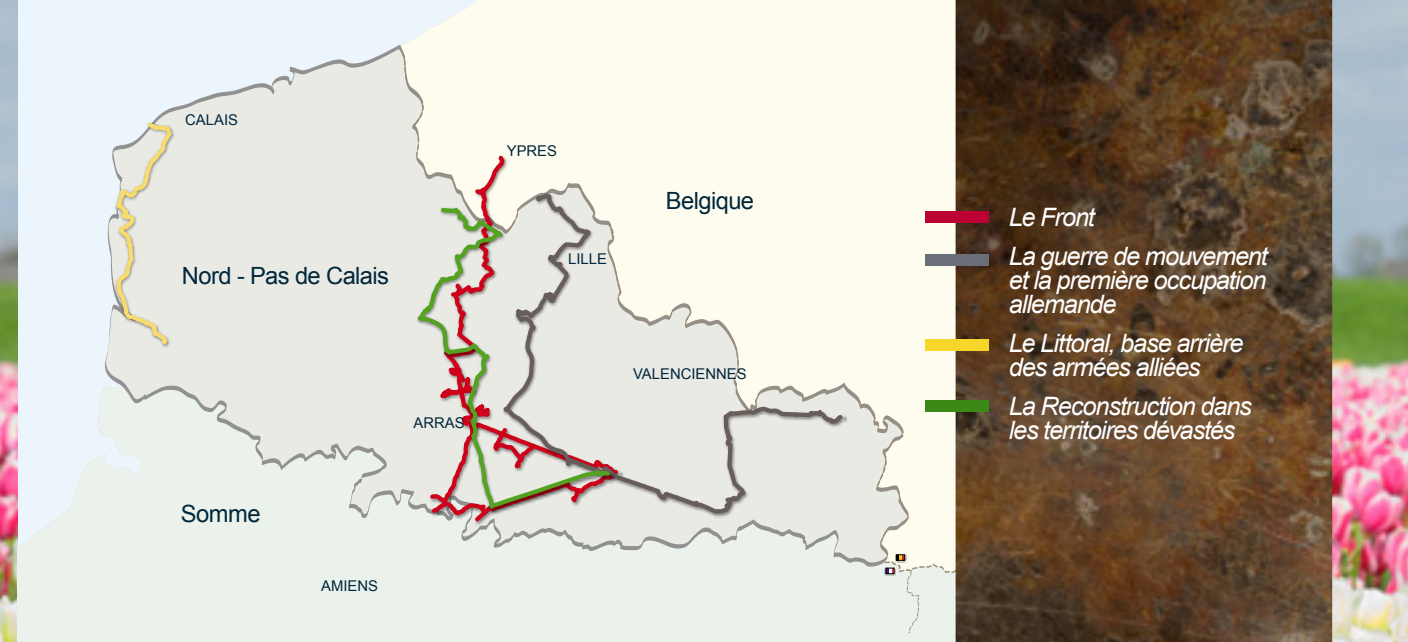
Différents mémoriaux néo-zélandais rappellent tout au long du Front, les différents secteurs où ils sont intervenus. Le plus renommé d'entre eux est le Mémorial néo-zélandais du Quesnoy qui rappelle la libération de la ville par les “ *Kiwis* ” le 4 novembre 1918. Cette victoire signe un acte dans leur reconnaissance en tant que nation ; depuis des liens d'amitiés forts unissent cette ville à ce pays du bout du monde.

La contribution des tunneliers néo-zélandais à la Grande Guerre a également fait l'objet d'une revalorisation récente à l'occasion de l'ouverture au public en 2008 de la Carrière Wellington à Arras.

Chaque année, le 25 avril, les Néo-Zélandais commémorent leurs victimes de la Grande Guerre à l'occasion de l'ANZAC Day (ANZAC signifiant *Australian and New Zealand Army Corps*). En France, ils tiennent deux services commémoratifs importants à cette date : au Quesnoy dans le Nord et à Longueval dans la Somme.

HABITUDES ET COMPORTEMENTS ALIMENTAIRES

- **Petit-déjeuner :**
7h30 à 8h00 - Copieux avec café, toasts, œufs, bacon et saucisses.
- **Déjeuner :**
vers 12h30 à 13h00. Repas léger et rapide.
- **Dîner :**
19h00 à 20h00. Plat chaud et dessert.
- **Boissons :**
Bières, vins, café.



BIEN ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE NÉERLANDAISE

Les Néerlandais apprécient la France pour sa culture, son littoral et sa gastronomie. Moins concernés par la première guerre mondiale que d'autres nations, ils représentent toutefois 13,5 % des visiteurs de mémoire en France.

ATTENTES ET COMPORTEMENTS CULTURELS EN VOYAGE

Ils recherchent :

Un accueil dans leur langue ou au moins en anglais. Courtois, mais directs, les Néerlandais tutoient facilement. Ils aiment parfois se retrouver entre eux en vacances et sont prêts à dépenser, mais au juste prix.

Hébergement :

Premiers clients de l'hôtellerie de plein air, de préférence 3* et 4* ou des hôtels de charme de petite capacité.

A SOIGNER PARTICULIÈREMENT

- Le confort et la propreté.
- La valorisation de produits « bio » et terroirs.
- L'environnement qui les entoure.
- La présence de plats végétariens.
- Des traductions proposées au moins en langue anglaise.

ATOUTS À VALORISER POUR CAPTER CETTE CLIENTÈLE

- Les activités de plein air.
- la culture.
- le littoral.
- la gastronomie.

LIENS CULTURELS AVEC LE NORD- PAS DE CALAIS DANS LE CADRE DU CENTENAIRE 14-18

Une grande partie de la région ayant appartenu aux Pays-Bas espagnols (Arras et Saint-Omer en constituant les villes historiques), les Néerlandais restent sensibles à cette histoire commune. Peuple voyageur, curieux, ouvert et cultivé, ils montrent un vif intérêt aux sites mémoriels de la Première Guerre mondiale.

HABITUDES ET COMPORTEMENTS ALIMENTAIRES

- **Petit-déjeuner :**
8h00. Copieux avec des produits laitiers (yaourts, fromage, babeurre), de la charcuterie, des œufs, du pain complet saupoudré de flocons de chocolat (hagelslag), du thé ou du café.
- **Déjeuner :**
12h à 13h. Léger et froid sans hors-d'œuvre (sandwich, fromage, charcuterie, tomates, œufs). Ils n'y consacrent que 30 mn.
- **Dîner :**
Tôt. A partir de 18h00. Seul repas chaud de la journée. Plat principal (viande ou poisson), légumes et/ou salade, féculents, dessert.
- **Boissons :**
Thé plus que café et si café alors souvent accompagné de lait chaud, jus d'orange, lait et lait ribot. Bière, vins, liqueurs et eaux de vie.

A noter : les Néerlandais prennent plusieurs pauses dans la journée (10h00, 15h00). L'apéritif se prend vers 17h00 avec quelques amuse-bouches.



BIEN ACCUEILLIR LA CLIENTÈLE BRITANNIQUE ET IRLANDAISE

Les Britanniques aiment venir en France pour sa culture, ses villes, ses campagnes et son art de vivre. Ils représentent 17 % des visiteurs de mémoire en France.

ATTENTES ET COMPORTEMENTS CULTURELS EN VOYAGE

Ils recherchent :

Un accueil chaleureux, une écoute attentive, l'ouverture d'esprit. Discrets, courtois et pragmatiques, ils sont respectueux des valeurs traditionnelles et très sensibles à la politesse et à la bienséance.

Les Irlandais sont amoureux de la nature et ont le sens de l'humour. Ils prénomment facilement, aiment à être salués en français mais préfèrent être servis en anglais. Ils sont très attachés à leur culture et ne souhaitent en aucun cas à être assimilés aux Anglais.

Hébergement :

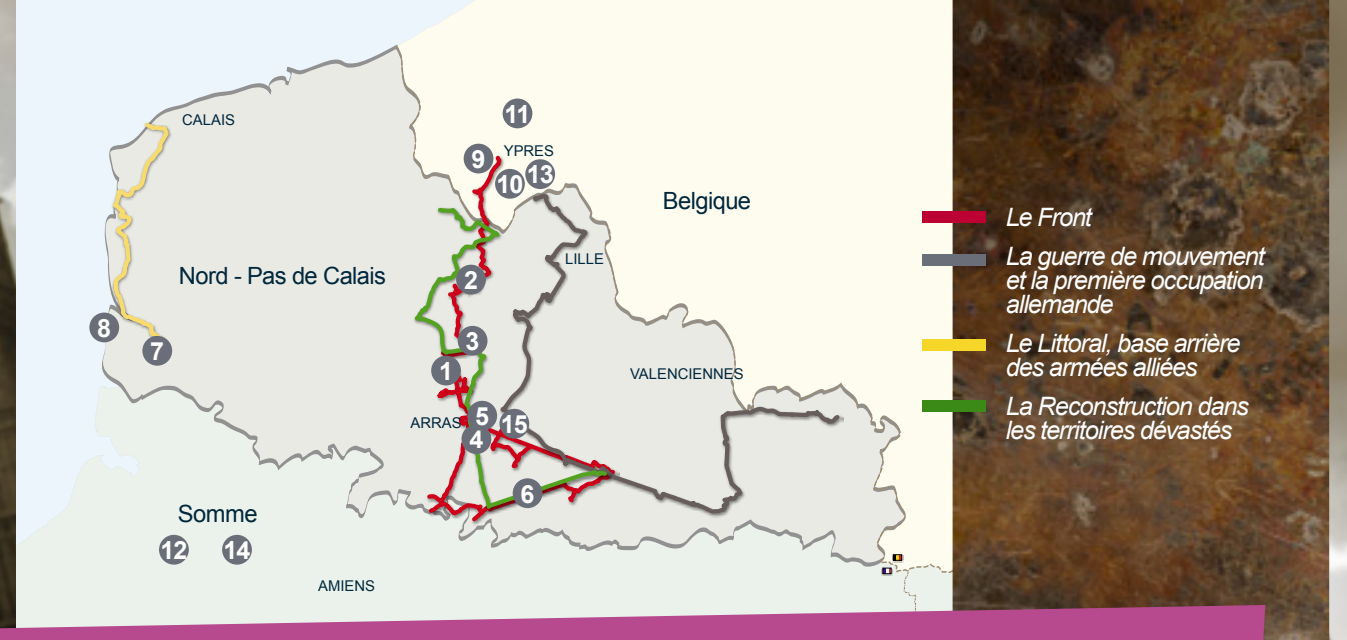
L'hôtellerie authentique plutôt traditionnelle en 2*/3* ou chez l'habitant. Une bonne literie et la présence d'une bouilloire avec thé, café et lait sont un plus.

A SOIGNER PARTICULIÈREMENT

- Le service : ils apprécient le pain de campagne frais et l'eau sur la table dès le début du repas.
- La traduction des cartes et menus.
- La présence de plats végétariens.
- La présence de produits du terroir et de fromages français.
- La cuisson des viandes qu'ils aiment bien cuites.

ATOUTS À VALORISER POUR CAPTER CETTE CLIENTÈLE

- Villes, art de vivre et gastronomie.
- Authenticité et campagnes.
- Stations balnéaires, golf.
- Activités de bien-être et événements.



LES CHEMINS DE MÉMOIRE DE LA GRANDE GUERRE EN NORD-PAS DE CALAIS

Lieux de mémoire britanniques

- 1 Le Cabaret Rouge British Cemetery à Souchez,
- 2 Le Touret military Cemetery and Memorial à Richebourg,
- 3 Dud Corner Cemetery & Memorial à Loos-en-Gohelle
- 4 La carrière Wellington à Arras,
- 5 Le cimetière du Faubourg d'Amiens et le Mémorial d'Arras,
- 6 Louverval Military Cemetery and Cambrai Memorial à Doignies,
- 7 La statue du Général Haig à Montreuil,
- 8 Le cimetière militaire d'Étaples,
- 9 Le Mémorial de la Porte de Menin à Ypres,
- 10 Le Mémorial de Ploegsteert à Comines-Warneton,
- 11 Le cimetière militaire de Tyne Cot à Zonnebeke-Passchendaele,
- 12 Le Mémorial de Thiepval dans la Somme.

Lieu de mémoire irlandais

- 13 Irish Peace Park de Messines en Belgique.

Lieu de mémoire gallois

- 14 Mémorial Gallois de Mametz (Somme).

Lieu de mémoire écossais

- 15 Mémorial à la 9^{ème} Division Ecossaise, Point-du-Jour Cemetery à Athies.

LIENS CULTURELS AVEC LE NORD-PAS DE CALAIS DANS LE CADRE DU CENTENAIRE 14-18

En entrant en guerre en 1914, la Grande-Bretagne mobilise avec elle l'ensemble des composantes nationales des îles britanniques ainsi que celles de son empire colonial. Les visiteurs britanniques des champs de bataille d'aujourd'hui ont pleinement connaissance de cette réalité et visitent donc à la fois les sites témoins des grandes batailles ainsi que les lieux de mémoire nationaux des pays de l'actuel Commonwealth qui ont combattu à l'époque.

Les lieux qui ont marqué la mémoire britannique de la Grande Guerre restent sans conteste les champs de bataille de la Somme et le secteur du Saillant d'Ypres. Le Nord-Pas de Calais reste associé aux différentes offensives qui y ont été conduites tout au long de la guerre.

Les unités de l'armée impériale britannique étant avant tout des unités territoriales, certains sites restent très attachés aux faits d'arme de soldats et de régiments originaires de secteurs précis de l'Empire.

HABITUDES ET COMPORTEMENTS ALIMENTAIRES

- **Petit-déjeuner :**
7h30 - 8h30 copieux le week-end ou en congés (toasts, œufs brouillés, bacon, saucisses et haricots). Plus léger en semaine (céréales ou toasts, fruits,...)
- **Déjeuner :**
12h à 13h. Repas léger et froid (sandwich, salade, fromage).
- **Dîner :**
18h30 - 20h. Plat chaud, dessert ou/puis fromage.
- **Boissons :**
Thé ou café, lait froid avec le thé mais chaud avec le café. Vin et surtout bière. Whisky.

DO YOU SPEAK ?
BIEN ACCUEILLIR EN ANGLAIS, NÉERLANDAIS, ALLEMAND

MOTS ET EXPRESSIONS CLÉS

			
FR	GB	NL	ALL
Bonjour	Hello Good morning (matin) Good afternoon (après-midi) Good evening (soir)	Goedendag!	Guten Tag
Bienvenue	Welcome	Welkom	Willkommen
Comment allez-vous ?	How are you?	Hoe gaat het met u?	Wie geht es Ihnen?
Puis-je vous aider ?	Can I help you?	Kan ik u helpen?	Kann ich Ihnen helfen?
Oui	Yes	Ja	Ja
Non	No	Nee	Nein
Merci	Thank you	Bedankt	Danke
S'il vous plaît	Please	Alstublieft	Bitte
A quelle heure doit-on vous servir le petit déjeuner/ déjeuner/ dîner ?	What time would you like us to serve breakfast/lunch/dinner?	Hoe laat wilt u ontbijten / lunchen / dineren?	Zu welcher Uhrzeit möchten Sie gerne frühstücken / mittagessen / abendessen?
Application Smartphone	phone app, smartphone application	Smartphone-app	Smartphone App
Brochure	brochure	Brochure	Broschüre
Ce site se situe à ... [VILLE]	This site is in [ville]	Deze plaats vindt u in ... [VILLE]	Diese Sehenswürdigkeit befindet sich in ... [VILLE]
Ceci peut vous intéresser	This may interest you	Dit kan interessant voor u zijn	Das könnte Sie interessieren.
Circuit cyclotouristique	cycle route	Fietstocht	Radwanderweg
Circuits	routes	Circuits	Rundweg (sg.), Rundwege (pl.)
Horaires d'ouverture	opening times	Openingstijden	Öffnungszeiten
Il existe une navette entre Arras et Vimy	There is a shuttle service linking Arras and Vimy	Er is een shuttle van Arras naar Vimy	Es gibt einen Shuttlebus zwischen Arras und Vimy
Le musée ferme à	The museum closes at [heure]	Het museum sluit om	Das Museum schließt um ... Uhr.
Le musée ouvre à partir de	The museum opens at [heure]	Het museum is open vanaf	Das Museum öffnet um ... Uhr.
Visiter	to visit, to tour	Bezoeken	Besichtigen
Voici une carte qui peut vous aider	You might find this map useful	Deze kaart kan nuttig voor u zijn	Diese Karte wird Ihnen weiterhelfen.
Voulez-vous que je vous appelle un taxi ?	Would you like me to call a taxi?	Zal ik een taxi bellen?	Möchten Sie, dass ich Ihnen ein Taxi rufe?
Vous devez vous diriger vers « Arras » puis ...	Head for [ville] and then...	U gaat naar [Arras], dan naar ...	Fahren Sie in Richtung „Arras“ und dann ...
Vous devriez visiter ...	You must visit ...	Bezoek vooral ...	Sie sollten ... besichtigen.
Vous devriez vous renseigner auprès de l'office de Tourisme	Go to the Tourist Office for information	Vraag meer informatie bij de VVV	Sie sollten sich beim Tourismusbüro erkundigen.
Bon séjour	Have a good trip / Enjoy your stay	Prettige vakantie	Schönen Aufenthalt! (Ich wünsche Ihnen einen schönen Aufenthalt.)
Bonne journée	Have a nice day / Enjoy your day	Prettige dag	Einen schönen Tag noch! (Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag.)
Au revoir	Good bye	Tot ziens	Auf Wiedersehen!
A bientôt	See you soon	Tot binnenkort	Bis bald!

MOTS ET EXPRESSIONS CLÉS DE LA MÉMOIRE

			
FR	GB	NL	ALL
Première Guerre mondiale / Grande Guerre	First World War / Great War	Eerste Wereldoorlog / Eerste Wereldoorlog	Der Erste Weltkrieg
Afrique du Sud / Sud Africain	South Africa / South African	Zuid-Afrika / Zuid-Afrikaan	Südafrika / Südafrikaner (m), Südafrikanerin (f)
Allemagne / Allemand	Germany / German	Duitsland / Duitser	Deutschland / Deutscher (m), Deutsche (f)
Alliés / forces alliées	Allies / Allied Forces	Geallieerden / geallieerde strijdkrachten	Die Alliierten / die alliierten Streitkräfte
Algérie / Algérien	Algeria / Algerian	Algerije / Algerijnen	Algerien / Algerier (m), Algerierin (f)
Angleterre / Anglais	England / English (adj.), Englishman/woman (n.)	Engeland / Engelsen	England / Engländer (m), Engländerin (f)
Architecte	architect	Architect	Architekt
Armée impériale britannique	British Imperial Army	Britse Leger	Die britische Armee
Armistice	Armistice	Wapenstilstand	Waffenstillstand
Arrière-front	back area, area behind the front line	Achterhoede	Hinterland
Australie / Australien	Australia / Australian	Australië / Australiër	Australien / Australier (m), Australierin (f)
Autorité militaire	military authority	Militair gezag	Militärmacht
Aviation	flying (activité), aviation (secteur), air force (armée, avions)	Luchtmacht	Luftfahrt
Bassin minier	coal basin, coal field	Mijnstreek	Bergbaurevier
Bataille	battle	Veldslag	Schlacht
Belgique / Belge	Belgium / Belgian	België / Belg	Belgien / Belgier (m), Belgierin (f)
Blessé / Blessure	wounded / wound	Gewonde / wond	Verwundeter / Verwundung
Bleuet	cornflower	Korenbloem	Kornblume
Bombe / bombardement	bomb / bombardment (gén.), bombing (avec bombes), shelling (d'artillerie)	Bom / bombardement	Bombe / Bombardierung
Camp d'entraînement	training camp	Trainingskamp	Ausbildungslager
Canada / canadien	Canada / Canadian	Canada / Canadees	Kanada / Kanadier (m), Kanadierin (f)
Caserne	barracks	Kazerne	Kaserne
Casque	helmet	Helm	Helm
Centenaire de la Grande Guerre	Centenary of the Great War, First World War Centenary	Honderdste herdenkingsjaar van de Eerste Wereldoorlog	100 Jahre Erster Weltkrieg

DO YOU SPEAK ?
BIEN ACCUEILLIR EN ANGLAIS, NÉERLANDAIS, ALLEMAND

MOTS ET EXPRESSIONS CLÉS DE LA MÉMOIRE

			
FR	GB	NL	ALL
Centre d'interprétation	interpretation centre	Bezoekerscentrum	Informationszentrum
Champ de bataille	battlefield	Slagveld	Schlachtfeld
Chemins de mémoire	remembrance trails	Wegen van Herdenking	Wege der Erinnerung
Chine / Chinois	China / Chinese	China / Chinees	China / Chinese (m), Chinesin (f)
Cimetière militaire	military cemetery	Militaire begraafplaats	Militärfriedhof
Collines d'Artois	Artois Hills	Heuvels van de Artois	Die Hügel von Artois
Colonie	colony	Kolonie	Kolonie
Combat	fighting (action), battle (bataille)	Gevecht	Kampf
Commémoration	commemoration (cérémonie), remembrance (action)	Herdenking	Gedenkfeier
Conflit	conflict	Oorlog	Konflikt
Coquelicot	poppy	Klaproos	Klatschmohn
Corps Le corps de ce soldat n'a jamais été retrouvé	body – This soldier's body was never found	Lichaam Het lichaam van deze soldaat is nooit gevonden	Leichnam Der Leichnam dieses Soldaten wurde nie gefunden.
Cratère d'obus / de mine	shell/mine crater	Bomkrater / mijnkrater	Granatenkrater / Minenkrater
Crête de Vimy	Vimy Ridge	Vimy Ridge	Bergkamm von Vimy
Disparu Ce soldat a été porté disparu lors de la bataille de Loos	missing – This soldier was reported missing in the Battle of Loos	Vermist Deze soldaat is vermist verklaard tijdens de Slag bij Loos	Verschwunden Dieser Soldat wurde anlässlich der Schlacht von Loos als vermisst gemeldet.
Ennemi	enemy	Vijand	Feind
Ecosse / Ecossais	Scotland / Scottish (adj.), Scot (n.)	Schotland / Schot	Schottland / Schotte (m), Schottin (f)
Etats-Unis / Américains	United States / American	Verenigde Staten / Amerikanen	Die Vereinigten Staaten / Amerikaner (pl)
Événement	event	Evenement	Ereignis
Fleurs du souvenir	Remembrance flowers	Herdenkingsbloemen	Blume der Erinnerung
Fort / Forteresse / Fortification	fort / fortress/ fortification	Fort / Fortificatie	Fort / Festung / Befestigungsanlage
Front / Front occidental	front / Western Front	Front / Westfront	Front / Westfront
Grande Bretagne / Britannique	Great Britain / British (adj.), Briton (n.)	Verenigd Koninkrijk / Brit	Großbritannien / Brite (m), Britin (f)
Guerre	war	Oorlog	Krieg

MOTS ET EXPRESSIONS CLÉS DE LA MÉMOIRE

			
FR	GB	NL	ALL
Guerre de mouvement / Guerre de tranchée	war of movement / trench warfare	Bewegingsoorlog / Loopgravenoorlog	Bewegungskrieg / Stellungskrieg
Hôpital militaire	military hospital	Militair hospitaal	Lazarett
Inde / Indien	India / Indian	India / Indiër	Indien / Inder (m), Inderin (f)
Irlande / Irlandais	Ireland / Irish (adj.), Irishman/ woman (n.)	Ierland / Ier	Irland / Ire (m), Irin (f)
Libération des territoires occupés	liberation of occupied territories	Bevrijding van bezet gebied	Befreiung der besetzten Gebiete
Ligne de front / les lignes françaises	front line / French lines	Frontlinie / Franse linies	Frontlinie / die französischen Linien
Matériel militaire	military equipment	Militair materiaal	Militärausrüstung
Mémoire	remembrance	Herdenking	Gedenken
Mémorial Le nom de ce soldat est inscrit sur le mémorial de la Porte de Menin à Ypres	memorial – This soldier's name appears on the Menin Gate Memorial in Ypres	Herdenkingsmonument De naam van deze soldaat staat vermeld op het herdenkingsmonument van de Menenpoort in Ieper	Denkmal Der Name dieses Soldaten ist auf dem Denkmal der Porte de Menin in Ypres eingraviert.
Mont de Flandre	Flanders hill	Vlaamse Berg	Berge von Flandern
Monument Ce monument a été érigé à la mémoire de... Le monument aux morts	monument – This monument was erected in memory of ... – war memorial	Monument Dit monument is opgericht voor ... Oorlogsmonument	Denkmal Dieses Denkmal wurde zur Erinnerung der ... errichtet. Das Kriegerdenkmal
Mort	death, dead, dead person/man/ woman	Dood	Der Tod (la mort) / der Tote (le mort)
Musée	museum	Museum	Museum
Mutinerie	mutiny	Muiterij	Meuterei
Nation / national	Nation / national	Natie / nationaal	Nation / national
Myosotis	forget-me-not	Vergeet-mij-nietje	Vergissmeinnicht
Nécropole	necropolis, cemetery	Dodenakker	Friedhof (litt. Totenstadt)
Nouvelle-Zélande / Néo-Zélandais	New Zealand / New Zealand (adj.), New Zealander, Kiwi (n.)	Nieuw-Zeeland / Nieuw-Zeelandier	Neuseeland / Neuseeländer (m), Neuseeländerin (f)
Obélisque	obelisk	Gedenknaald	Obelisk
Occupation / territoires occupés	occupation / occupied territories	Bezetting / bezet gebied	Besetzung / besetztes Gebiet
Ossuaire	ossuary	Ossuarium	Beinhaus
Paix	peace	Vrede	Frieden

DO YOU SPEAK ?
BIEN ACCUEILLIR EN ANGLAIS, NÉERLANDAIS, ALLEMAND

MOTS ET EXPRESSIONS CLÉS DE LA MÉMOIRE

			
FR	GB	NL	ALL
Patrimoine / patrimoine de mémoire	heritage / remembrance heritage	Erfgoed / oorlogserfgoed	Erbe / geschichtliches Erbe <i>ou</i> Orte der Erinnerung
Plaine de la Lys	Lys Plain	Vlakte van de Leie	Lys-Ebene
Plateau de Notre-Dame-de-Lorette	Lorette Spur	Hoogvlakte van Notre-Dame-de-Lorette	Hochebene von Notre-Dame-de-Lorette
Poète / peintre / photographe / correspondant de guerre	poet / painter, artist / photographer / war correspondent	Oorlogsdichter / oorlogsschilder / oorlogsfotograaf / oorlogscorrespondent	Dichter / Maler / Fotograf / Kriegsberichterstatter
Pologne / Polonais	Poland / Polish (adj.), Pole (n.)	Polen / Pool	Polen / Pole (m), Polin (f)
Portugal / Portugais	Portugal / Portuguese	Portugal / Portugees	Portugal / Portugiese (m), Portugiesin (f)
Quartier Général	headquarters	Hoofdkwartier	Hauptquartier
Reconstruction	reconstruction	Wederopbouw	Wiederaufbau
Régiment	regiment	Regiment	Regiment
Région	region	Regio	Region
Rendre hommage	to pay tribute (to somebody)	Eer bewijzen	ehren / würdigen
Reposer/ Être enterré Ce soldat repose dans un cimetière situé à... et dénommé....	to be buried, to lie – This soldiers lies (is buried) in [nom] cemetery in [ville]	Rusten Deze soldaat rust op de begraafplaats ... [nom cimetière] in [ville]	begraben liegen Dieser Soldat liegt auf einem Friedhof mit Namen ... in ...
Réseau de tranchées	trenches	Loopgravennetwerk	Netz von Schützengräben
Réseau souterrain	tunnels	Onderaards netwerk	Tunnelsystem (litt. unterirdisches Netz)
Résistance / Résistant	Resistance / member of the Resistance	Verzet / verzetsstrijder	Widerstand / Widerstandskämpfer
République Tchèque / Tchèque	Czech Republic / Czech	Tsjechische Republiek / Tsjech	Tschechische Republik / Tscheche (m), Tschechin (f)
Retraite (des troupes allemandes)	retreat (of the German troops)	Terugtocht (van de Duitse troepen)	Rückzug (der deutschen Truppen)
Saillant d'Ypres	Ypres Salient	Lus van Ieper	Ypernbogen
Se recueillir sur la tombe de...	to stand in silent remembrance at the grave of [nom]	Zich bezinnen op het graf van ...	Am Grab von ... gedenken
Siège (faire / tenir un siège)	siege (to lay siege to, to besiege)	Beleg (houden)	Belagerung (belagern)

MOTS ET EXPRESSIONS CLÉS DE LA MÉMOIRE

			
FR	GB	NL	ALL
Site de mémoire Les sites de mémoire témoins de cette bataille sont...	remembrance site – The remembrance sites for this battle are ...	Herdenkingsplaats De herdenkingsplaatsen van deze veldslag zijn ...	Gedenkstätte Die Gedenkstätten dieser Schlacht sind ...
Soldat	soldier	Soldaat	Soldat
Sous-marin	submarine (navire), underwater (adj.)	Onderzeeboot	U-Boot (Unterseeboot)
Souvenir	souvenir, memento (objet), remembrance (mémoire)	Herinnering	Erinnerung
Statue	statue	Beeld	Statue
Stèle	stone, stele (sout.), gravestone (pierre tombale)	Grafzerk	Stele
Tank	tank	Tank	Tank
Terre Neuve / terre-neuvien	Newfoundland / Newfoundland (adj.), Newfoundlander (n.)	Newfoundland / Newfoundlander	Neufundland / Neufundländer (m), Neufundländerin (f)
Tombe	grave	Graf	Grab
Tourisme de mémoire	remembrance tourism (guerre), heritage tourism (gén.)	Herdenkingstoerisme	Erinnerungstourismus (<i>ou</i> Gedenktourismus)
Tranchée	trench	Loopgraaf	Schützengraben
Uniforme	uniform	Uniform	Uniform
Victime	casualty	Slachtoffer	Opfer
Villages détruits	ruined villages	Verwoeste dorpen	Zerstörte Stadt
Ville reconstruite	rebuilt town/city	Herbouwde stad	Die wieder aufgebaute Stadt

2014 - 2018,
LE NORD-PAS DE CALAIS AU CŒUR DU CENTENAIRE

Les fiches nationalités détaillées vous aident à mieux comprendre les motifs de séjour des visiteurs étrangers les plus attendus dans la région à l'occasion de la commémoration du Centenaire de la Grande Guerre. Toutefois, plus de 60 nationalités ont été impliquées dans ce conflit mondialisé parmi lesquelles certains pays qui n'ont pas fait l'objet d'une fiche détaillée, mais repris dans le tableau ci-après. Il vous permettra de trouver rapidement les principaux lieux qui font écho à leur histoire nationale.

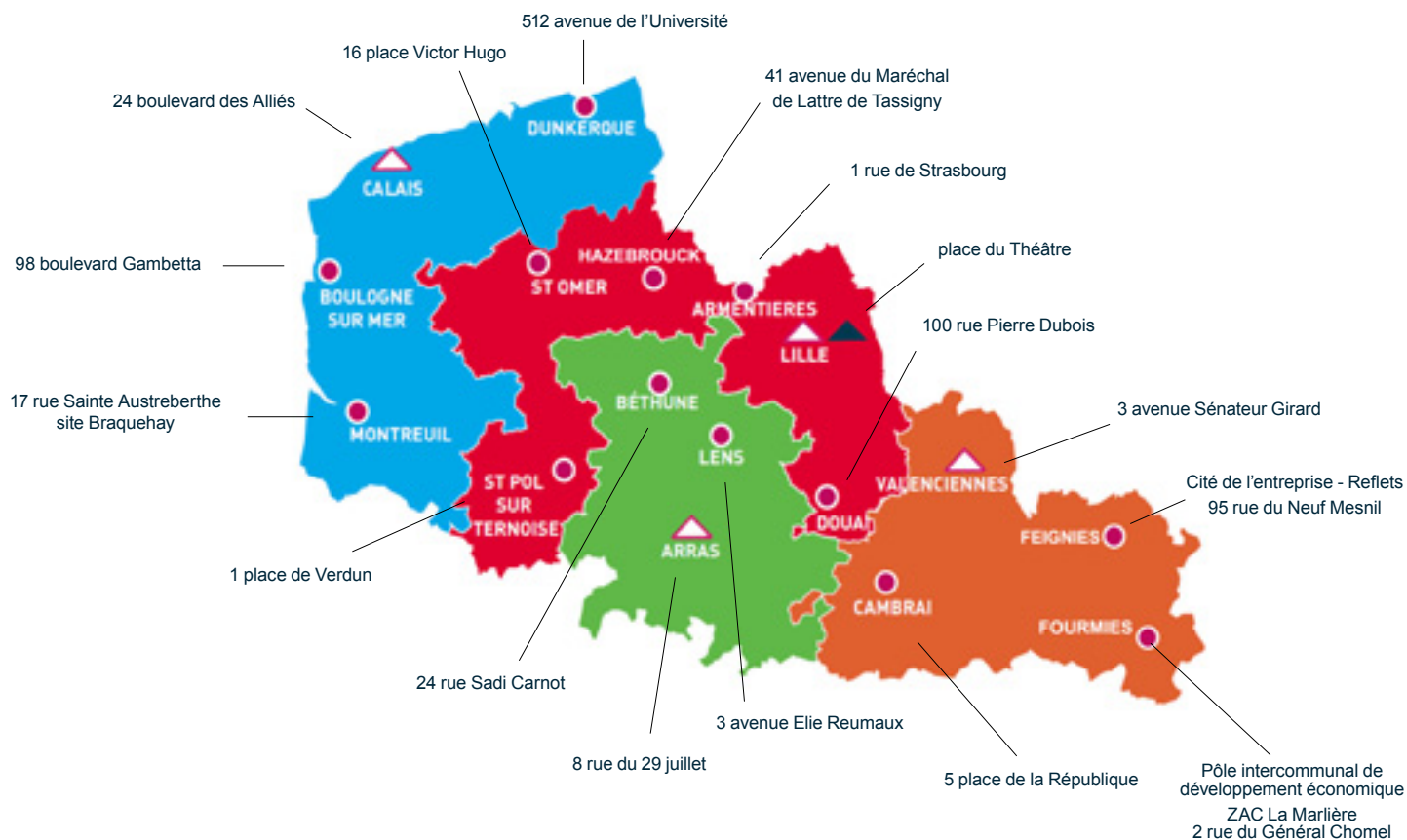
Afrique du Sud	Mémorial et musée nationaux Sud-africains de Longueval (Somme) Warlencourt British Cemetery à Warlencourt-Eaucourt, le cimetière du Faubourg d'Amiens et le mémorial d'Arras, Vis-en-Artois British Cemetery and Memorial à Haucourt, Louverval Military Cemetery and Cambrai Memorial à Doignies.	Des milliers de travailleurs Sud-africains volontaires ont déchargé des millions de tonnes de vivres et de munitions dans les ports de la région Nord-Pas de Calais. Arrivés en France en 1916, les troupes sud-africaines sont amenées à participer aux différentes opérations de la bataille de la Somme et notamment à la prise de la butte de Warlencourt et d'Eaucourt.
Chine	Cimetières d'Ayette, Saint-Etienne-au-Mont Comunal Cemetery, Rumingham, Noyelles-sur-Mer (Somme).	À partir de 1916, 44 000 travailleurs chinois sont venus travailler en France pendant la Grande Guerre. (travaux de manutention, terrassement, nettoyage, logistique...). Volontaires, ils s'étaient engagés pour un contrat de trois ans aux conditions sévères : sept jours de travail par semaine, dix heures de travail par jour pour un franc de salaire quotidien. Leurs conditions de vies étaient très pénibles ; en cause la malnutrition, le mauvais traitement moral et les nombreux châtiments corporels. Dans l'Arrageois en février 1919, plus de cinq mille travailleurs chinois ont participé à la remise en état le territoire.
Etats-Unis	Cimetières de Neuville-Saint-Vaast, Carency, La Targette, Les Ouvrages Blancs, de La Fayette à Lorette. Cimetières du bois Belleau, de Bony et de Seringes - Nesles (dans l'Aisne) Romagne-sous-Montfaucon (Meurthe-et-Moselle).	Les Etats-Unis sont entrés en guerre le 6 avril 1917 aux cotés de la France et la Grande-Bretagne. Les pierres tombales des cimetières américains sont formées à partir de l'appartenance religieuse du soldat (croix latine, marquées de l'étoile de David ou du croissant). En 1918, deux millions de soldats américains débarquent en France et viennent renforcer les unités françaises concentrées dans les régions de l'Est. Leur participation aux offensives alliées de l'été 1918 sera un élément clé de la victoire.
Japon		Des immigrants japonais sont venus s'installer aux Etats-Unis (pays neutre jusqu'en 1917), pour volontairement passer la frontière et s'enrôler dans les forces canadiennes.

Pour marquer le centenaire de la Première Guerre mondiale, la Région Nord-Pas de Calais a œuvré à l'édification d'un mémorial international aux soldats tombés en Nord-Pas de Calais entre 1914 et 1918. Face à la nécropole nationale française de Notre-Dame de Lorette, à l'intérieur de ce monument conçu en forme d'ellipse, sont gravés les noms de près de 600 000 soldats, alliés et ennemis d'hier, par ordre alphabétique, sans aucune distinction de nationalité.

De là, chacun pourra partir le long des “ Chemins de mémoire de la Grande Guerre en Nord - Pas de Calais ” dont chaque étape révèle une page particulière de cette histoire à la fois régionale, européenne et mondiale.

Pays du Maghreb : Algérie, Maroc, Tunisie	Mémorial à la division marocaine à Vimy. Carrés musulmans des Nécropole de Notre-Dame-de-Lorette à Ablain-St-Nazaire et de la Targette de Neuville-St.-Vaast.	Parmi les 449 000 soldats des colonies françaises engagés dans les combats, la majorité vient d'Algérie (150 000) et les autres d'Afrique subsaharienne (135 000), d'Indochine (43 000), de Tunisie (39 000), du Maroc (34 000). Le 9 mai 1915, premier jour de la deuxième bataille de l'Artois, la Division marocaine réalise une percée sur la Crête de Vimy avant d'être contrainte au repli.
France	Nécropole Nationale Notre-Dame-de-Lorette à Albain-St-Nazaire, Monument au Sous-Lieutenant Defrasse à Aix-Noulette, Ruines de l'Eglise d'Ablain-St.-Nazaire, Monument à la gloire de la Division Barbot - Souchez, Statue du Général Maistre à Ablain-St.-Nazaire, Nécropole nationale de la Targuette à Neuville-St.-Vaast, Monuments aux fusillés lillois à Lille.	Plus de 300 000 soldats français sont tombés dans la région pendant la première guerre mondiale.
Pologne	Monument aux volontaires polonais à Neuville-St.-Vaast.	Dès 1914, un petit groupe de volontaires polonais a combattu dans les rangs de la légion étrangère. Ils furent surnommés “ Bayonnais ”. Le 4 juin 1917 est créée une armée polonaise qui comptera 30 000 hommes à la fin du conflit.
Portugal	Cimetière militaire portugais de Richebourg.	Le Portugal entre en guerre en 1916, deux ans après le début de la Grande Guerre, pensant qu'il s'agirait d'une guerre très courte. Souhaitant montrer son soutien à la France et à la Grande-Bretagne, la jeune république du Portugal envoie près de 56 000 soldats rejoindre les armées alliées.
République Tchèque et Slovaquie	Cimetière militaire tchécoslovaque et mémorial de la compagnie NAZDAR à Neuville-St.-Vaast.	Le 9 mai 1915, la légion tchécoslovaque attaqua en Artois et lutta pendant 11 heures. “ Nazdar ” était le nom donné à la Compagnie tchèque et signifie “ Salut à notre succès ”

VOTRE INTERLOCUTEUR PRÈS DE CHEZ VOUS



www.norddefrance.cci.fr
CCI de région Nord de France
299 Boulevard de Leeds à Lille - T. 03 20 63 79 84
tourisme@norddefrance.cci.fr



www.artois.cci.fr
Arras T. 03 21 23 24 24
tourisme@artois.cci.fr



www.cotedopale.cci.fr
T. 0820 20 62 59
tourisme@cotedopale.cci.fr



www.grandhainaut.cci.fr
T. 03 27 513 513
tourisme@grandhainaut.cci.fr



www.grand-lille.cci.fr
T. 03 20 63 77 77
tourisme@grand-lille.cci.fr

Avec le soutien de:

