



***Désirs et  
pratiques  
alimentaires  
des visiteurs  
étrangers  
en France***



***Désirs et pratiques  
alimentaires  
des visiteurs étrangers  
en France.***

***2eme édition - juin 2004***

*Que chaque province, chaque canton, pauvre  
ou riche en trésors culinaires, peu importe,  
enseigne, patiemment, le goût des nourritures  
du terroir et son sens de la mesure, de façon  
que le voyageur puisse découvrir, à travers  
la cuisine, le cœur et l'âme de ceux qui l'ont  
conçue, la pratiquent et l'aiment, telle qu'elle  
est, quelle qu'elle soit.*

*Léo Moulin, L'Europe à Table, 1975 -*

## ***Sommaire***

|  |                       |
|--|-----------------------|
| Préface de Léon BERTRAND<br>Ministre délégué au Tourisme | <b><i>page 3</i></b>  |
| Alimentation et tourisme                                 | <b><i>page 4</i></b>  |
| Bien connaître les Allemands                             | <b><i>page 9</i></b>  |
| Bien connaître les Américains                            | <b><i>page 13</i></b> |
| Bien connaître les Britanniques                          | <b><i>page 17</i></b> |
| Bien connaître les Espagnols                             | <b><i>page 21</i></b> |
| Bien connaître les Italiens                              | <b><i>page 25</i></b> |
| Bien connaître les Japonais                              | <b><i>page 29</i></b> |
| Bien connaître les Néerlandais                           | <b><i>page 33</i></b> |
| Bien connaître les Polonais                              | <b><i>page 37</i></b> |

## **Préface**

**L**a gastronomie constitue une motivation de voyage importante pour les millions de touristes qui séjournent chaque année dans notre pays. Beaucoup aiment aller à la découverte de notre cuisine, de nos produits, de nos terroirs et, plus largement, de notre art de vivre.

Notre réputation culinaire, fruit du travail des professionnels de la restauration auxquels je rends hommage, est l'un des principaux atouts de l'offre touristique française.

Mais afin de satisfaire le plus grand nombre des touristes, d'où qu'ils viennent, notre cuisine doit nécessairement s'adapter. Après une première étude sur les pratiques alimentaires des Allemands, des Américains, des Britanniques et des Japonais, l'Université de Toulouse II, à la demande de la direction du Tourisme, a poursuivi son travail en observant celles des Espagnols, des Italiens, des Polonais et des Néerlandais.

Mieux comprendre les habitudes de ces clientèles permettra aux professionnels d'améliorer encore leur savoir-faire et, sans dénaturer leur cuisine, de concilier notre tradition gastronomique avec les attentes spécifiques de nos hôtes.

La démarche qui a guidé cet ouvrage s'inscrit dans la continuité de la politique menée par le ministère délégué au Tourisme qui, notamment grâce au Plan Qualité France, chantier prioritaire du ministère, vise à assurer une plus grande lisibilité de l'offre touristique, améliorer la satisfaction de la clientèle et garantir une meilleure commercialisation de notre offre.

La campagne «Bienvenue en France» entend pour sa part sensibiliser les professionnels à l'importance d'un accueil de qualité, adapté à chacune de nos clientèles.

Puisse cette brochure contribuer à atteindre ces objectifs.

Puisse-t-elle aussi fournir aux professionnels concernés des pistes de réflexion utiles pour leur permettre de mieux faire apprécier, à travers sa cuisine, notre beau pays.



**Léon BERTRAND**

**Ministre délégué au Tourisme**

## **«Accueillir quelqu'un, c'est se soucier de son bonheur tout le temps qu'il reste sous son toit»**

Cet aphorisme du célèbre gastronome Brillat-Savarin s'applique aussi bien à l'échelle des individus qu'à celle d'un pays. Pour ce faire, encore faut-il connaître un peu les habitudes et les attentes de ceux que l'on reçoit. C'est à la dimension alimentaire de l'hospitalité que s'intéresse ce document. Il présente les cultures alimentaires, c'est-à-dire les pratiques habituelles et les représentations, de huit populations de touristes visitant la France : les Allemands, les Américains, les Britanniques, les Espagnols, les Italiens, les Japonais, les Néerlandais et les Polonais. L'objectif est d'aider les professionnels de l'hôtellerie et de la restauration françaises à mieux comprendre leurs clients étrangers pour à la fois mieux les accueillir et leur faciliter l'accès à la gastronomie française.

# **1**

## **Importance de l'alimentation dans le secteur touristique**

L'alimentation est au cœur du phénomène touristique non seulement parce qu'elle est une nécessité biologique pour les touristes, mais surtout parce qu'elle constitue une voie d'accès privilégiée à la culture et à l'histoire du pays visité. La France attire chaque année plus de 76 millions de touristes étrangers, qui mangent tous les jours et plusieurs fois par jour. Ils dépensent plus d'un quart de leur "budget vacances" pour l'alimentation quotidienne dans des hôtels, des restaurants, des tables d'hôtes ou en s'approvisionnant sur le marché domestique local lorsqu'ils séjournent en location ou dans des campings. A cela il faut ajouter les achats de souvenirs dans lesquels certains produits alimentaires tiennent une place de premier plan. Ainsi "l'alimentation touristique" représente, en France, un marché de plus de 18 milliards d'euros.

Mais l'impact du tourisme sur la filière agro-alimentaire va bien au-delà, il est un puissant levier à l'exportation. Le tourisme peut être considéré comme un média publicitaire. Il donne à voir à une population de vacanciers des produits alimentaires dans leurs univers naturels et culturels d'origine. Cette exposition permet de faire découvrir et de valoriser ces produits, soutenant ainsi leur commercialisation et leur consommation dans les pays d'où viennent les touristes.

# 2

## ***L'alimentation dans le voyage***

Manger est une authentique “machine à voyage” et pour les touristes, une manière de s’approcher au plus près de la culture du pays visité. L’acte alimentaire permet de rencontrer de la façon la plus concrète le goût d’une société et de découvrir son sens de l’esthétique. Il est une voie d’accès vers l’esprit d’un lieu, son histoire et l’art de vivre des hommes qui le peuplent.

Dans les sociétés modernes se développe, de façon compensatoire à la globalisation, un intérêt pour les cultures locales. Il s’exprime à la fois à travers les pratiques touristiques avec le développement du tourisme rural et les consommations alimentaires. Dans ce contexte, le tourisme est l’occasion d’une passionnante découverte des coutumes alimentaires et gastronomiques d’un pays et des différentes régions qui le constituent.

Mais l’alimentation touristique entraîne aussi pour le voyageur un bouleversement de ses propres habitudes dont il convient de prendre la mesure. Le touriste arrive avec son propre modèle alimentaire, ses habitudes, ses rythmes, ses aversions, parfois ses interdits qu’il faut connaître pour pouvoir à la fois mieux l’accueillir et mieux le guider dans la découverte de nos propres traditions gastronomiques.

La notoriété gastronomique de la France n’est plus à faire. Elle est citée comme le pays de la gastronomie, le lieu d’un certain art de vivre, ce que les Anglo-Saxons désignent par l’expression «French touch». Cependant, cette réputation est porteuse d’une certaine ambivalence. Pour le non initié, la “haute” gastronomie française peut être intimidante et perçue comme trop luxueuse, trop chère, trop sophistiquée.

Il convient souvent de faire comprendre que le patrimoine gastronomique français c’est aussi l’ensemble des cuisines régionales, bourgeoises, populaires, des spécialités locales, des plats de terroir... bref l’alimentation des Français. Prise dans un sens élargi qui inclut sa diversité sociale et régionale, la gastronomie française offre une multitude de voies d’accès pour un visiteur étranger.

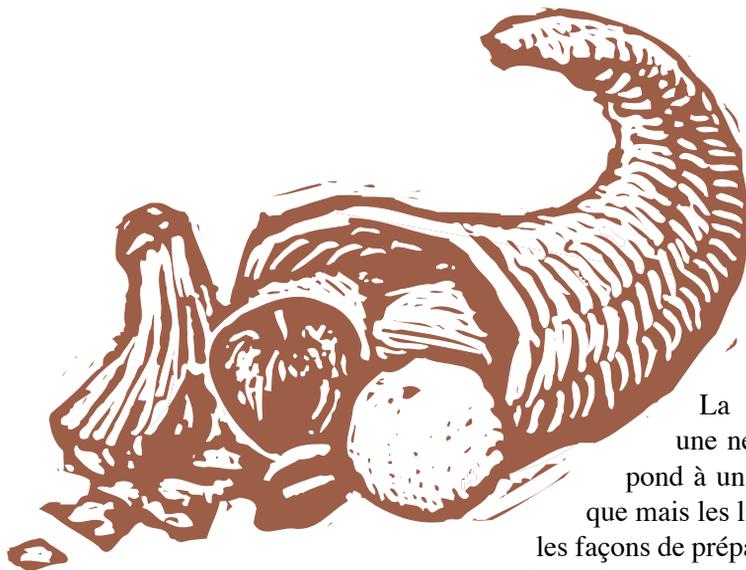


# 3

## ***Qu'est ce qu'une culture alimentaire ?***

Qu'est ce que manger ? Est-ce remplir son estomac pour satisfaire sa faim ? Mais alors pourquoi ne mangeons-nous pas la même chose à travers le monde ? Quelles sont les raisons qui font que nous mangeons du bœuf alors que les Hindous s'interdisent d'en consommer ? Pourquoi mangeons-nous du porc tandis que d'autres s'y refusent ? Est-il si évident que nous mangions avec des fourchettes alors que d'autres cultures mangent avec leurs doigts ou des baguettes ? Pourquoi mangeons-nous trois repas par jour alors que dans certaines cultures une journée alimentaire se compose de 2, 5 voire 10 repas par jour ? Comment se fait-il que nous aimions la viande saignante et que d'autres voient dans cette pratique quelque chose de désagréable voire de dégoûtant ? Toutes ces questions nous rappellent que nous appartenons tous à une culture alimentaire qui définit l'ordre du mangeable et les modalités de préparation et de consommation des aliments. Les cuisines et les manières de tables sont de puissants marqueurs identitaires.

Notre modèle alimentaire fait partie de notre patrimoine culturel. Prenons un exemple simple : nous ne mangeons ni insectes, ni chiens, ni chats, pourtant ces produits sont consommés par certaines populations à travers le monde car ils sont valorisés et entrent dans leur registre du mangeable comme pour les Français les cuisses de grenouilles et les escargots qui peuvent faire horreur à des mangeurs d'autres cultures alimentaires. Le monde occidental a été choqué, lors de la dernière coupe du monde de football, d'apprendre que les Coréens mangeaient du chien et certains ont même été jusqu'à demander l'interdiction de sa consommation pendant la durée de cette manifestation. Il n'y a pas si longtemps, les Anglo-Saxons étaient choqués par notre «brutalité» envers les oies et les canards lors de leur gavage. Ne sommes-nous pas toujours les barbares des autres ?



La nourriture est une nécessité, elle répond à un besoin biologique mais les lieux, les heures, les façons de préparer les aliments que nous mangeons sont déterminés par notre culture, notre histoire et l'environnement dans lequel elle s'est développée.

Les fiches qui suivent n'ont bien sûr pas la prétention de rendre compte de tous les touristes des différentes nationalités étudiées. Dans chaque pays, les pratiques alimentaires et l'intérêt porté à la gastronomie varient selon les niveaux sociaux, les régions, l'âge des individus... Elles cherchent simplement à mettre en évidence les éléments communs du style alimentaire des clients allemands, nord-américains, britanniques, espagnols, italiens, japonais, néerlandais et polonais. Après ce sera aux professionnels de l'accueil de jouer !

### ***Méthodologie***

*L'enquête, menée sous la direction de Jean-Pierre Poulain, sociologue et directeur du Centre d'étude du tourisme et des industries de l'accueil (Cetia) de l'Université de Toulouse Le Mirail, de Laurence Tibère, attachée de recherche au ERIT-Critha et réalisée par Philip McLaughlin, chargé d'études au ERIT-Critha, avec la participation de Karina Mazurowicz pour la clientèle polonaise, est basée sur des entretiens qualitatifs semi-directifs auprès de plusieurs populations de touristes étrangers en visite en France.*



# ***Bien connaître les Allemands***

## **1** ***Profil et perception***

Les Allemands sont plus de 15 millions à venir en France chaque année. Ils séjournent en moyenne 7,5 jours, dépensent en moyenne 34€ (soit 223 FF) par jour et préfèrent prendre leurs repas dans des lieux simples et traditionnels où la quantité est privilégiée par rapport à la qualité.

Beaucoup de personnes pensent que les Allemands sont des personnes formelles, efficaces, qu'ils aiment les parades et sont de grands buveurs de bière, etc. Il ne faut pas s'en tenir à cette caricature

et être plus objectif. Les touristes allemands apprécient l'art de vivre à la française ainsi que notre patrimoine culinaire. Ils sont très friands des spécialités locales et aiment découvrir nos régions.



# 2

## Leurs habitudes et pratiques alimentaires

# Les Allemands

### Journée alimentaire et type de repas

#### Petit-déjeuner, 7h

*Copieux : grande variété de pains (blanc et noir), charcuteries, fromages, œufs à la coque, «quark», croissants garnis, café*  
*Simplifié : céréales, yaourt et café.*

#### Déjeuner, 12h à 13h

##### REPAS PRINCIPAL

*Une viande accompagnée de pommes de terre avec une sauce à base de crème, des légumes et une salade (variée). Seul repas chaud de la journée.*

#### Dîner, 18h à 19h

*Traditionnel : ressemble au petit-déjeuner, composé de charcuteries froides, plusieurs fromages, différents pains, salades variées*  
*Repas de sortie : restaurants italiens, turcs, grecs.*

### Particularismes

Le goûter : les Allemands sont très friands de gâteaux et de tartes aux fruits (secs ou frais selon la saison). Ils boivent du café avec de la crème et invitent leurs amis (vers 15h).

Hors-repas : les Allemands sont très amateurs de barres énergétiques aux céréales et au chocolat.

### Structure du repas traditionnel (familial)

Entrée (potage), plat principal, dessert, café et fromage.

### Manières de table

Le repas est un temps de pause. Le confort, les manières et l'environnement sont plus importants que le repas en lui-même.

### Cuisine

La cuisine allemande est une cuisine populaire fondée sur les trois «W : Wein, Wurst, Weck» (vin, saucisse, petit pain). C'est une cuisine consistante et abondante.

### Interdits et dégoûts alimentaires

Le rappel de l'origine vivante de l'animal n'est pas appréciée par les Allemands. Ils ont besoin d'une viande "dés-animalisée".

# 3

## Les lieux qu'ils privilégient

### Destinations

- 1- Paris-Ile-de-France : 21%
- 2- Alsace : 14%
- 3- Rhône-Alpes : 13%

- Littoral (26%)  
Campagne (24%)  
Plusieurs espaces (18%)

### Hébergement

- 1- Hôtel, résidence hôtelière : 44%
- 2- Camping : 16%
- 3- Parents, amis, résidence secondaire : 13%

### Restauration (estimations)

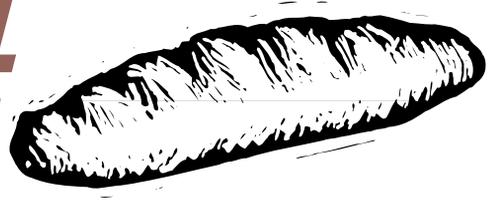
- 1- Restauration traditionnelle
- 2- Restauration de campagne
- 3- Cuisinent eux-mêmes

(Source : Maison de la France)

## Ce qu'ils aiment...

- Les menus préétablis et le grand choix des cartes
- Les viennoiseries
- La multiplicité des fromages français
- Les produits et cuisines régionaux
- Le service professionnel du vin et sa dégustation
- Le pain et l'eau sur la table
- L'art de vivre à la française
- La liberté alimentaire des Français
- L'ambiance simple des restaurants
- La mentalité française décontractée
- L'attention portée par les serveurs malgré leur manque de compétence en langues étrangères

# 4



- Le rapport quantité/prix sur la nourriture
- Le manque de cuisson de la viande rouge
- L'insuffisance de légumes d'accompagnement
- Le côté excessif de la nouvelle cuisine (prix élevé)
- Le temps passé à table
- Une certaine "suffisance" des Français en matière de gastronomie

**et n'aiment pas chez nous.**

# 5

## Préconisations pour un bon accueil

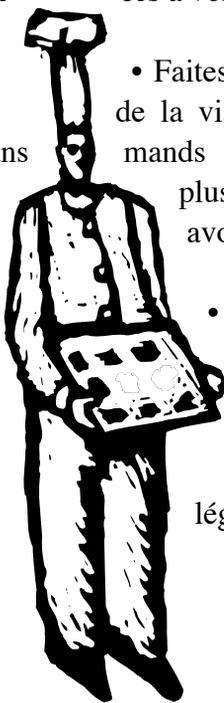
- Proposez des menus établis aux choix multiples. Les Allemands considèrent que si le menu a été élaboré par un chef professionnel français, le choix est forcément judicieux.
- Proposez des menus traduits en allemand ou en anglais (faire traduire les menus par des professionnels).
- Au petit-déjeuner, présentez un large choix de charcuteries, de produits laitiers, d'œufs et de céréales de type muesli.
- Le pain est très important dans l'alimentation allemande. Un choix de pains différents mais aussi des petits pains individuels sera très apprécié.
- Les Allemands ont une sensibilité écologique développée et les produits biologiques, naturels connaissent chez eux un succès

grandissant. Inscrivez sur vos menus la provenance de vos produits : c'est un «plus» si vos produits sont bio.

- Mettez en avant les produits du terroir et les cuisines régionales.
- Les repas sous forme de buffet avec un large choix ou des assiettes bien remplies sont bien adaptés à cette clientèle. Offrez des garnitures à volonté.

- Faites attention à la cuisson de la viande rouge. Les Allemands préfèrent une viande plus cuite, il ne doit plus y avoir de sang "visible".

- Les fromages sont très appréciés : au petit déjeuner et pendant les repas (le plateau de fromage est à privilégier).



# ***Bien connaître les Américains***

## **1**

### ***Profil et perception***

Chaque année, 3,3 millions de touristes américains viennent en France et restent en moyenne 10,2 jours. Ils ont un pouvoir d'achat important : ils dépensent en moyenne 223 € (soit 1.463 FF) par jour. Ils aiment manger dans des lieux traditionnels où les produits locaux sont mis en valeur.

Les touristes américains séjournant en France sont d'un niveau social élevé et aiment découvrir et visiter les régions riches en histoire. Ce sont des personnes très ouvertes et passionnées, qui apprécient la convivialité et le service personnalisé. L'image du mangeur de hamburgers et de frites est à reconsidérer.



# 2

## Leurs habitudes et pratiques alimentaires

### Journée alimentaire et type de repas

#### Petit-déjeuner, 7h à 9h

*Copieux : œufs brouillés, toasts, céréales, pancakes et sirop d'érable, «doughnuts» servis avec du café et des jus de fruits*  
*Simplifié : café avec laitage ou céréales.*

#### Déjeuner, 12h à 13h

*Habituel : sandwich, boisson, frites et dessert*  
*Snacking : hamburger, hot-dog, pizza, et produits asiatiques.*

#### Dîner, 17h à 20h

##### REPAS PRINCIPAL

*Traditionnel : repas pris en famille basé sur une viande et deux légumes*  
*De sortie : apprécient les dîners dans les restaurants exotiques, italiens, mexicains, asiatiques.*

# Les Américains

### Particularismes

Hors-repas : avec près de 20 prises alimentaires par jour, les Américains vivent une situation paradoxale : la préoccupation nationale est la perte de poids mais la tendance nationale est le gain de poids.

### Structure du repas traditionnel (familial)

Entrée (potage), plat principal, dessert sucré. Le fromage n'entre pas dans la structure du repas mais est considéré comme un accompagnement ou un ingrédient.

### Manières de table

Il n'existe pas de manières de table particulières. Selon la catégorie socioprofessionnelle et l'origine ethnique, les manières changent. Toutefois, les manières de table britanniques sont prédominantes.

### Cuisine

Il n'existe pas de cuisine type, c'est un mélange des cuisines du monde, ce que l'on pourrait appeler une cuisine "fusion".

### Interdits et dégoûts alimentaires

L'origine vivante de l'animal ne doit pas être visible. Les abats, les cuisses de grenouilles, les escargots et les lapins sont source de dégoûts. Néanmoins certains Américains s'aventurent à faire des expériences alimentaires.

# 3

## Les lieux qu'ils privilégient

### Destinations

- 1- Paris-Ile-de-France : 54%
- 2- PACA : 16%
- 3- Aquitaine : 5%

- Ville (73%)  
Littoral (14%)  
Campagne (11%)

### Hébergement

- 1- Hôtel, résidence hôtelière : 82%
- 2- Autres : 18%

### Restauration (estimations)

- 1- Traditionnelle
- 2- A thème
- 3- Haut de gamme

(Source : Maison de la France)

## Ce qu'ils aiment...

- Petits-déjeuners : croissants, baguette, pain au chocolat, café expresso
- La norme du repas français : entrée, plat, fromage, dessert
- Les grands vins
- La finesse de la cuisine
- Le service au restaurant considéré comme un métier reconnu en France
- Le rapport qualité/prix
- Rester un long moment à table

# 4



- La cuisson de la viande rouge, besoin d'une viande "dés-animalisée"
- Les plats à base d'abats
- Le peu d'amabilité des serveurs parisiens
- L'ethnocentrisme des Français concernant leur langue
- Notre manque de connaissance de la langue anglaise
- L'absence de traduction des menus

**et n'aiment pas chez nous.**

## **Préconisations pour un bon accueil**

- Considérez les clients américains comme des clients rois. Aux USA le service est très important. Ils trouvent les Français trop passifs à ce sujet. Ils attendent beaucoup de l'accueil et préfèrent qu'il soit personnalisé.
- Essayez de communiquer en anglais : les Américains trouvent les Français trop ethnocentriques par rapport à leur langue. Toutefois ils aiment essayer de parler français alors laissez-les faire et revoyez avec eux la commande en anglais.

• Traduisez les menus et les argumentations commerciales des vins et des plats en anglais en utilisant un vocabulaire adéquat. Faites attention aux mots et termes utilisés qui, traduits littéralement, peuvent avoir une double signification. Faites traduire les menus par des professionnels ou des anglophones.

- Proposez une carte des vins conséquente ainsi

qu'un plateau de fromages variés. Ces deux produits sont emblématiques du patrimoine gastronomique français.

- Proposez des petits-déjeuners de styles différents : à la française, anglo-saxon ou continental. Ils apprécient le choix à tous les repas, ce qui leur permet de tout goûter.
- Essayez de garder un côté "typiquement français" dans votre cuisine. Le cachet, l'authenticité, le terroir sont des points essentiels.

- Suggérez des mets régionaux, locaux. Les Américains aiment tout ce qui provient du terroir.

• Faites attention à la cuisson de la viande rouge. Les Américains n'aiment pas que leur viande soit trop saignante mais plutôt bien cuite.

- Le café expresso est très apprécié. Il est un des symboles du raffinement français.



# ***Bien connaître les Britanniques***



## **1** ***Profil et perception***

Chaque année les Britanniques sont plus de 13 millions à séjourner en France ; ils dépensent en moyenne 89 € (soit 584 FF) par jour et restent 7,3 jours. Ils apprécient particulièrement le régime alimentaire méditerranéen, les vins et les fromages français.

Les Français considèrent les Britanniques comme des personnes réservées, hautaines, froides, qui n'ont aucune connaissance culinaire et cuisent tout à l'eau. Loin de cette caricature les Britanniques possèdent une longue histoire culinaire et sont un peuple friand de produits exotiques et de cuisines ethniques, leur cuisine a été enrichie par celle de leurs anciennes colonies.

# 2

## Leurs habitudes et pratiques alimentaires

### Journée alimentaire et type de repas

#### Petit-déjeuner, 8h

##### REPAS PRINCIPAL

**Copieux** : «bacon & eggs»,  
toast, tomates, champi-  
gnons, boudin noir,  
«porridge», marmelade,  
thé ou café

**Simplifié** : céréales, yaourt,  
thé ou café.

#### Déjeuner, 12h à 13h

**Déjeuners emballés** :  
sandwichs, chips, fruit et  
boisson fraîche

**Déjeuner au Pub** :  
grillades et quelques  
légumes, dessert sucré.

#### Dîner, 18h30 à 20h

**Repas traditionnel** :  
1 viande «joint» plus  
2 légumes, dont la pomme  
de terre, servis avec une  
sauce appelée «gravy»

**Repas de sortie** : pris dans  
les restaurants exotiques :  
indiens, asiatiques,  
pakistanaï.

### Particularismes

Le «brunch» : mélange entre le breakfast et le lunch. Repas pris le week-end entre 10h et 15h.

Le «afternoon tea» (goûter) : pris entre 15h30 et 17h, c'est le moment où le thé est pris en compagnie de la famille et d'amis. Servi avec :

«scones», «muffins», gâteaux, «crumpets»...

Selon la région d'origine ou le niveau socio-économique le «afternoon tea» peut aussi signifier le dîner.

### Structure du repas traditionnel (familial)

Entrée (occasionnellement saumon fumé, potage), plat principal, dessert et fromage.

### Manières de table

Très formels, les Britanniques respectent les règles de l'étiquette, les enfants n'ont pas le droit de parole, les coudes ne doivent pas être sur la table, l'art de la table est une institution.

### Cuisine

Fondée sur la culture alimentaire populaire, la cuisine britannique est simple, basée sur les restes. Les mets emblématiques sont les «pies», les «puddings», les «dumplings» (à base de farine et de graisse animale).

### Interdits et dégoûts alimentaires

Le rappel de l'origine vivante de l'animal est difficile, il y a un besoin de «dés-animalisation» de la viande. Ils n'aiment pas les abats, les cuisses de grenouilles, les escargots (cependant, pour ces deux produits français, les Britanniques aiment être aventuriers). Les Britanniques sont de plus

...

en plus nombreux à devenir végétariens.

Depuis la crise de la vache folle, le végétarisme s'est développé (12 à 15%) ; au point que de nombreux restaurants proposent des menus «vegetarians welcome».

## 3 Les lieux qu'ils privilégient

### Destinations

- 1- Paris-Ile-de-France : 20%
- 2- Rhône-Alpes : 9%
- 3- Nord-Pas-de-Calais : 8%

- Ville (35%)
- Campagne (26%)
- Littoral (15%)

### Hébergement

- 1- Hôtel, résidence hôtelière : 46%
- 2- Parents, amis, résidences secondaires : 18%
- 3- Camping : 14%

### Restauration (estimations)

- 1- Traditionnelle
- 2- Haut de gamme
- 3- De campagne

(Source : Maison de la France)

## Ce qu'ils aiment...

- Notre cuisine, sa légèreté, sa finesse, ses sauces, les plats régionaux, la fraîcheur des produits
- Le régime alimentaire méditerranéen (la Provence et ses produits : ail, huile d'olive, vin rouge...)
- Les fromages et les vins A.O.C
- La culture du vin
- Le service professionnel (le service est un métier à part entière)
- Les prix accessibles (rapport qualité/prix)
- Le côté informel des restaurants et l'ambiance détendue (le temps passé à table, les mêmes couverts pendant tout le repas), la convivialité des Français
- Le pain et l'eau sur la table dès le début du repas
- Prendre conseil auprès des "autochtones"
- Discuter de la nourriture avec les serveurs

## 4



- L'insuffisance de légumes en garniture
- Le manque de plats végétariens
- La viande pas assez cuite : saignante (problème entre le «à point» anglais et le «à point» français)
- L'ethnocentrisme français ; ils ressentent une trop grande critique envers leur cuisine nationale
- La gastronomie française est liée à la cuisine futile : beaucoup à dire pour rien
- Le manque d'amabilité du personnel en salle à Paris
- Le manque de manières à table
- La consommation excessive de cigarettes (fumer entre les plats)
- L'industrie du tourisme parisien
- Le manque de connaissance de la langue anglaise
- L'absence de traduction des menus

et n'aiment pas chez nous.

## ***Préconisations pour un bon accueil***

- Faites traduire les menus en anglais par des anglo-saxons ou des professionnels qui utiliseront un vocabulaire adéquat et angliciseront les appellations.
- Sachez écouter, essayez d'expliquer le menu et de donner des conseils en anglais.
- Essayez de personnaliser l'accueil. Mettez les clients britanniques à l'aise lors de leur arrivée au restaurant en les prenant en charge, en étant convivial et en parlant quelques mots d'anglais.
- Soyez plus rigoureux dans la gestion des espaces non-fumeurs car la sensibilité de cette clientèle à la lutte contre le tabagisme est plus forte que chez nous.
- Proposez des petits-déjeuners conséquents de type anglo-saxon. Lorsqu'ils sont en voyage les Britanniques recherchent un petit-déjeuner copieux.
- Offrez toujours de l'eau et du pain, ils apprécient le pain de campagne frais.
- De nombreux Britanniques sont des connaisseurs en vins, ils apprécient les vins régionaux, et aiment découvrir de nouveaux vins.
- Lorsqu'un touriste britannique commande une viande rouge, faites-lui bien préciser la cuisson qu'il désire : les Britanniques préfèrent, en général, une viande "bien cuite" et non saignante.
- Proposez sur la carte du restaurant quelques entrées végétariennes et au moins un plat végétarien.
- Proposez plus de légumes ou une plus grande quantité de légumes avec le plat principal.
- Présentez un plateau de fromages conséquent, les Britanniques raffolent du fromage français.
- Proposez des thés différents dont au moins un d'origine britannique. La consommation d'un thé vers 16 heures reste une institution.
- Evitez les jugements dévalorisants sur la cuisine britannique devant un touriste d'Outre-Manche.



# ***Bien connaître les Espagnols***

## **1** ***Profil et perception***

Ils étaient plus de 3,2 millions à venir séjourner en France en 2001, ils dépensent pendant leur séjour environ 68 € par jour et restent en moyenne 6,1 jours.

Les Phéniciens, les Grecs, les Romains mais surtout les Maures ont influencé la cuisine ibérique. La conquête du Nouveau Monde, grâce à Christophe Colomb, fait de l'Espagne la première

puissance européenne. Ils découvrent et importent en masse les tomates, les pommes de terre, le cacao, la patate douce, la vanille, de multiples espèces de haricots, les courgettes, les poivrons, etc. : c'est le siècle d'or de l'empire espagnol.



# 2

## Leurs habitudes et pratiques alimentaires

*Journée alimentaire  
et type de repas*

**Petit-déjeuner, 8h à 9h**

*Le petit déjeuner espagnol est léger. Il se compose d'un café ou d'un chocolat chaud avec une tartine de pain et de la confiture.*

**Déjeuner, 13h à 16h**

**REPAS PRINCIPAL**

*Repas familial : composé d'une entrée copieuse (riz, salade, potage), d'un plat principal avec peu de garniture et se termine avec un fruit.*

*Repas sur le pouce : ils apprécient les tapas, forme de restauration rapide et conviviale.*

**Dîner, 21h à 23h30**

*Repas familial : rarement consommé au foyer, le dîner est une reproduction plus légère du déjeuner.*

*Repas de sortie : les Espagnols sont friands du «tapeo» qu'ils offrent et consomment dans les bars.*

Les Espagnols

**Particularismes**

Le «Tapeo» : c'est le fait de manger des tapas. Ce sont toutes sortes d'aliments apéritifs (olives, viandes froides, saucisses, calmars et autres poissons frits, crustacés et mollusques, salades) servis dans les bars et lieux similaires en accompagnement d'une boisson.

**Structure du repas traditionnel (familial)**

Il est divisé en 3 services : entrée (salade, soupe, riz), plat principal (poisson, viande, omelette) et dessert léger.

**Manières de table**

Les Espagnols consomment leurs repas plus tardivement que les autres Européens. Ils ne reçoivent que très rarement dans leur foyer. Ils préfèrent offrir une assiette de tapas dans un bar, la maison étant un espace familial. La vie sociale se passe à l'extérieur.

**Cuisine**

La cuisine espagnole est régionalisée autour de 6 zones : le Nord pour les sauces ; les Pyrénées avec les «chilindrones», la Catalogne pour les ragoûts, la côte Est avec le riz, l'Andalousie avec les fritures, le Centre avec les rôtis.

**Interdits et dégoûts alimentaires**

Ils privilégient la viande bien cuite (sous forme de ragoût en particulier) à la viande crue ou saignante. Pour certains d'entre eux, les fromages aux goûts prononcés et aux odeurs fortes procurent une forme de dégoût (Roquefort, Münster, chèvre).

# 3

## Les lieux qu'ils privilégient

### Destinations

- 1- Paris – Ile-de-France : 29%
- 2- Languedoc-Roussillon : 6%
- 3- Midi-Pyrénées : 5%

- Ville (55%)  
Montagne (10%)  
Campagne (9%)

### Hébergement

- 1- Hôtel, résidences hôtelières : 63%
- 2- Parents, amis, résidences secondaires : 21%
- 3- Camping : 6%

### Restauration (estimations)

- 1- Traditionnelle
- 2- Gastronomique
- 3- A domicile

(Source : Maison de la France)

## Ce qu'ils aiment...

- L'ambiance calme des restaurants pour les plus âgés
- La cuisine savante française
- Le professionnalisme des serveurs
- La variété de la nourriture française
- Le grand nombre de fromages aux laits et aux cuissons différents

# 4



- L'ethnocentrisme des Français vis-à-vis de leur cuisine
- La viande saignante ou crue
- Les plats trop gras (pour les femmes)
- L'ambiance trop calme (pour les jeunes)
- Les tables trop proches dans les restaurants
- Les serveurs trop familiers dans les bars et cafés
- Les plats trop sophistiqués
- Le manque de plats à base de poissons ou de fruits de mer

**et n'aiment pas chez nous.**

## ***Préconisations pour un bon accueil***

- Proposez des plats à base de poissons et de fruits de mer ; ils considèrent qu'il n'y a pas assez de restaurants qui proposent ce type de plats dans les régions non côtières.
- Ne cherchez pas à être trop familier avec les Espagnols, ils tiennent à être considérés comme des clients.
- Mettez en avant les fromages et les vins français. Proposez un plateau de différents fromages et une carte des vins régionalisée.
- Ne dénigrez pas la cuisine espagnole en la comparant à la cuisine française. Ils sont très fiers, comme les Français, de leur cuisine.
- Il faut être certain de la cuisson de la viande. Les Espagnols ne raffolent pas en général de la viande crue ou saignante. Expliquez-leur la différence entre toutes ces formes de cuisson.
- Ils sont impressionnés par les professionnels de la restauration. C'est pour eux un métier qu'ils respectent s'il est bien fait.
- Proposez des snacks pour les plus tardifs. Les Espagnols sont habitués à manger le soir vers 22 heures : ayez quelque chose à leur servir.



# ***Bien connaître les Italiens***

## **1** ***Profil et perception***

Les Italiens étaient en 2001 près de 6,5 millions à venir visiter la France où ils dépensaient 59 € par jour pendant une durée moyenne de 7 jours. Pays unifié depuis 1860, l'Italie a connu une période faste pour son patrimoine culinaire pendant l'Empire romain, mais a dû attendre la période des grandes expéditions pour accroître ce patrimoine avec Marco Polo qui rapporta la recette des pâtes de Chine, et la découverte du Nouveau Monde qui les initia à la tomate (fruit emblématique de l'Italie), au blé, aux courgettes... L'Italie était composée de 7 états autonomes (et donc de 7 patrimoines culinaires indépendants) dont la plupart étaient pauvres en ressources agricoles et plus particulièrement le Sud. Le Nord, quant à lui, et surtout Venise apporta à l'Europe des grandes cours, le cristal, la fourchette, la faïence, la pâtisserie et la confiture.



# 2

## **Leurs habitudes et pratiques alimentaires**

*Journée alimentaire  
et type de repas*

**Petit-déjeuner, 8h à 9h**

*Léger : Très léger, le petit-déjeuner italien n'est souvent qu'un café expresso ou un cappuccino qu'ils consomment à la maison. En sortant de chez eux, ils prennent un second «café court» dans le café le plus proche avec une viennoiserie. Les plus jeunes générations consomment des céréales avec du lait.*

**Déjeuner, 12h30 à 13h30**

**REPAS PRINCIPAL**

*Traditionnel : Le déjeuner italien traditionnel est composé de trois plats : entrée (pâtes ou riz), un plat à base de viande et un dessert léger (glace, fruits).*

*«L'antipasto» est très rarement servi.*

*Léger : plat unique (entrée : pâtes ou viande) avec un fruit en guise de dessert.*

**Dîner, 20h à 21h30**

*Repas plus léger, il ressemble au déjeuner et est souvent pris en famille : il se compose d'un seul plat et d'un dessert .*

*Particularismes*

Le «spuntino» : Pause entre 10h et 11h, les Italiens désertent leur lieu de travail et se retrouvent au café de l'entreprise pour y consommer un café expresso ou un cappuccino avec de la brioche ou un sandwich.

*Structure du repas traditionnel (familial)*

Le repas festif peut aller jusqu'à huit plats. Toutefois il est généralement décomposé en 3 services voire 5 : un «antipasto» (mise en bouche rarement servie), une entrée «primo», un plat principal «secondo» avec une assiette d'accompagnement : salade variée «contorno» et un dessert léger «dolce». Le contorno peut être servi à part après la viande.

*Manières de table*

Les Italiens considèrent que mettre du parmesan sur les pâtes est une faute de goût mais ce produit doit toujours se trouver sur la table au cas où. Les pâtes doivent être servies en tant qu'entrée.

*Cuisine*

C'est une cuisine très riche, nourrissante, réalisée à base d'ingrédients naturels dont l'élément force reste l'entrée ; une cuisine différente selon les régions, où la couleur a autant d'importance que la saveur.

*Interdits et dégoûts alimentaires*

Pas de dégoûts particuliers sinon un léger malaise devant la viande peu cuite (les Italiens préfèrent les viandes grillées au feu de bois ou rôties) et le foie gras (pour certains !)

# 3

## **Les lieux qu'ils privilégient**

### **Destinations**

- 1- Paris – Ile-de-France 43%
- 2- PACA : 18%
- 3- Midi-Pyrénées : 12%

- Ville (39%)  
Littoral (31%)  
Montagne (12%)

### **Hébergement**

- 1- Hôtel, résidence hôtelière : 55%
- 2- Location : 28%
- 3- Parents, amis, résidence secondaire : 8%

### **Restauration** (estimations)

- 1- Traditionnelle
- 2- Gastronomique
- 3- Snacks

(Source : Maison de la France)

## **Ce qu'ils aiment...**

- La quantité de garniture servie avec le plat principal
- Le vin et sa dégustation, le savoir-faire français
- La politesse des serveurs
- Les fromages
- Avant tout, le raffinement de la cuisine française.



# 4

- La viande saignante ou crue
- L'excès de gras dans l'alimentation française
- L'usine à touristes parisienne
- La nourriture italienne en France
- Les couverts qui ne sont pas changés entre l'entrée et le plat principal
- Le manque de plats à base de poisson ou de fruits de mer

**et n'aiment pas chez nous.**

# **les Italiens**

# 5

## ***Préconisations pour un bon accueil***

- Les Italiens ne sont pas friands de viandes peu cuites et trop épaisses. Vérifiez bien avec eux la cuisson de la viande, ils n'ont pas l'habitude de devoir la choisir.
- Pensez à varier les formes de cuisson : à l'anglaise, à la vapeur, sautée... Ils n'aiment pas trop la cuisson à base de graisse, qu'elle soit animale ou végétale.
- Evitez de servir des pâtes avec le plat principal. Les Italiens ne comprennent pas pourquoi les Français n'arrivent pas à cuire les pâtes «al dente» et pourquoi ils les servent nature.
- Proposez davantage de plats à base de poisson ou de fruits de mer. C'est un des aliments centraux de leur cuisine.
- Traduisez les menus en italien ou en anglais et définissez les appellations, qui ne sont pas toujours très claires.
- Mettez en valeur le service du vin, sa dégustation et son importance dans la culture gastronomique française. Réalisez une carte qui permet aux clients de mieux comprendre cette dimension du patrimoine.
- Les desserts français sont probablement ce que les touristes italiens préfèrent dans le repas français. Proposez un grand choix de desserts sur une console réfrigérée qui reste dans la salle à la vue de tous les clients.
- Mettez en valeur le petit-déjeuner français : grâce à un buffet, en particulier pour les viennoiseries.
- Si cela est possible, servez la garniture dans une assiette à part.



# ***Bien connaître les Japonais***

## **1** ***Profil et perception***

En 2001, 685.000 Japonais sont venus visiter la France . La durée moyenne de leur séjour était de 6,3 jours. Ils ont dépensé en France, en moyenne, près de 244 € (soit 1.600 FF) par jour. Leurs séjours en France s'inscrivent souvent dans un "tour" comprenant plusieurs pays européens.

Les Français ont des Japonais une image austère, formelle ; ils les voient comme des gens pressés, photographes amateurs... mais ce sont aussi des personnes cultivées, passionnées et s'intéressant

à la France. Leurs séjours sont très organisés : il faut essayer de respecter scrupuleusement

le temps alloué aux repas. Ils ont

l'habitude, chez eux, de manger

très rapidement en 15 à 30 minutes.



# 2

## Leurs habitudes et pratiques alimentaires

*Journée alimentaire et type de repas*

**Petit-déjeuner, 6h à 8h**

*Traditionnel : bol de riz, potage au «miso», légumes macérés, légumes bouillis, algues, poisson cru ou mijoté, viande.*

*Occidental : oeufs, toasts, café, jus de fruits, confitures.*

**Déjeuner, 12h à 13h**

*A emporter : riz, légumes macérés, beignets, poisson (surtout pour les femmes) disposés dans une boîte appelée «o-bentô».*

*Snack : repas pris dans de petits restaurants de nouilles ou dans des restaurants étrangers.*

**Dîner, 17h à 19h**

**REPAS PRINCIPAL**

*Traditionnel : 3 à 5 plats servis simultanément ( riz, condiments, soupe au «miso», poisson ou viande).*

*De sortie : dans les «family» restaurants, repas pris en famille ou avec des amis, restaurants souvent étrangers.*

**Particularismes**

Hors-repas : les Japonais sont de plus en plus enclins à grignoter chips, hamburgers, biscuits. Ceci est dû à des rythmes de travail, qui ne laissent que peu de temps pour une pause repas.

**Structure du repas traditionnel (familial)**

Tous les plats sont servis simultanément, le dessert est pris après. Que le repas soit festif ou fasse partie d'un cérémonial «Kaiseki ryuri», les Japonais sont toujours très respectueux des règles et de l'étiquette.

**Manières de table**

L'hygiène de vie et la propreté sont d'une extrême importance pour les Japonais. Ils mangent avec des baguettes à usage unique ou personnelles. Consommés aujourd'hui sur des tables occidentales, les repas japonais se prenaient autrefois sur des tatamis, avec des plateaux individuels.

**Cuisine**

La cuisine japonaise ne nécessite pas de cuisson longue et complexe, c'est l'art du découpage et des assemblages des saveurs qui importe le plus. Elle est basée sur le riz et le poisson. La présentation des aliments doit être en harmonie avec la décoration des plats.

**Interdits et dégoûts alimentaires**

La viande et les produits laitiers étaient interdits par les préceptes du bouddhisme. Depuis la fin du XIX<sup>e</sup> siècle les plats à base de viande sont entrés dans les pratiques alimentaires japonaises, et sont considérés comme les nouveautés de la

civilisation moderne. La notion de souillure est très forte au Japon. Les abats, le lapin, le pigeon, les escargots, le mouton et les fromages aux goûts prononcés sont souvent sources de dégoût.

# 3

## Les lieux qu'ils privilégient

### Destinations

- 1- Paris-Ile-de-France : 80%
- 2- PACA : 7%
- 3- Rhône-Alpes : 5%
- Ville (87%)
- Campagne (6%)
- Littoral (3%)

### Hébergement

- 1- Hôtel, résidence hôtelière : 92%
- 2- Autres : 8%

### Restauration (estimations)

- 1- Traditionnelle
- 2- De chaîne
- 3- Haut de gamme

(Source : Maison de la France)

## Ce qu'ils aiment...

# 4

- Le patrimoine gastronomique
- Le patrimoine viti-vinicole
- Le pain et les viennoiseries
- La liberté des Français en ce qui concerne l'ambiance et le côté informel des manières
- Les terrasses et cafés des grandes villes
- La nouvelle cuisine
- Le luxe
- Le rapport qualité/prix
- Voyager pour pas cher



- Les trop grosses rations alimentaires des menus
- La cuisine trop grasse
- Les Japonais ne comprennent pas pourquoi tout est cuisiné avec beurre, huile, saindoux...
- L'insuffisance de légumes
- La viande rouge pas assez cuite
- Le manque de plats à base de poissons
- Les petits déjeuners pas assez copieux
- Manger trop tard
- Etre ignorés par les serveurs
- Les bavardages bruyants des Français pendant le repas
- La longueur des repas
- L'américanisation des habitudes alimentaires

et n'aiment pas chez nous.

# Les Japonais

## Préconisations pour un bon accueil

- Ouvrez les restaurants plus tôt le soir. Les Japonais préfèrent manger assez tôt et sont frustrés par l'ouverture tardive des restaurants.
- Essayez de communiquer avec des gestes, afin qu'ils se sentent à l'aise s'ils ne parlent ni anglais, ni français : ne faites pas de gestes trop brusques.
- Veillez à la gestion rigoureuse des espaces non-fumeurs.
- Le petit-déjeuner continental est apprécié et de plus en plus pratiqué par les Japonais au Japon. Ils aiment avoir un petit-déjeuner copieux avec laitages, toasts, œuf, viande et du café à l'occidentale.
- Respectez "à la lettre" la commande, les Japonais sont très critiques s'ils ne retrouvent pas dans leur assiette ce qu'ils ont commandé.
- Sur la carte, proposez plus de plats à base de poisson. Ces plats devront être simples sans sauce "lourde", n'hésitez pas utiliser des recettes de poisson poché ou vapeur.
- Marquez de l'intérêt pour la culture nippone. Ils pensent que les Français ne connaissent rien à leur culture.
- Proposez des repas avec des plats aux rations plus petites. Les Japonais n'arrivent pas à terminer leur assiette, les menus à trois voire quatre plats sont trop longs. Proposez des menus simplifiés.
- Vérifiez la véritable cuisson qu'ils désirent pour la viande rouge car ils préfèrent la viande bien cuite
- Proposez, avec le plat principal, plus de légumes ou une salade à part. Ils aiment manger la salade en même temps que la viande.
- Le gras n'est pas trop apprécié par la population japonaise, suggérez des garnitures cuites à la vapeur ou à l'anglaise, des salades sans vinaigrette mais avec un simple filet de citron.
- Evitez de servir des mets aux goûts prononcés tels que le mouton et les fromages forts (fromage de chèvre, Roquefort, Münster...).



# ***Bien connaître les Néerlandais***

## **1** ***Profil et perception***

En 2001, les Néerlandais étaient presque 12 millions à venir séjourner en France, pour une durée moyenne de 6,1 jours, et environ 30 € de dépenses par jour.

Terre germanique à ses débuts, puis sous domination espagnole pendant plusieurs siècles, la Hollande possède une grande mixité culturelle. Au XVII<sup>e</sup> siècle les Néerlandais étaient de grands voyageurs et commerçants

(siècle d'or des Pays-Bas) grâce à la Compagnie des Indes orientales (fondée en 1602) et à la Compagnie des Indes occidentales (1621).

L'expansion maritime se conjugue avec un empire colonial qui se disperse sur les côtes de l'Afrique du Sud, de l'Inde, de l'Asie du Sud-Est, (Moluques, Nouvelle-Zélande) et de l'Amérique du Nord (la Nouvelle-Amsterdam).

Cette ouverture sur le monde a permis aux Néerlandais de connaître et d'appréhender depuis longtemps les cuisines "ethniques". Ainsi il est facile aujourd'hui de trouver chez eux une multitude de restaurants issus des cinq continents.



# 2

## Leurs habitudes et pratiques alimentaires

### Journée alimentaire et type de repas

#### Petit-déjeuner, 7h à 9h

*Copieux : les Néerlandais apprécient le pain au blé complet saupoudré de flocons de chocolat «hagelslag», les pains au chocolat, les produits laitiers (yaourts, fromages), la charcuterie, et boivent du thé, café, lait ou babeurre.*

#### Déjeuner, 12h à 13h

*Le déjeuner ressemble au petit-déjeuner. On y retrouve les mêmes ingrédients avec en plus des œufs sous différentes formes, des charcuteries et des fromages.*

#### Dîner, 17h30 à 19h

##### REPAS PRINCIPAL

*Traditionnel : c'est le seul repas chaud de la journée. Il débute avec un potage, se poursuit avec une viande en sauce (ou poisson), des légumes et des pommes de terre et se termine par un fruit. Repas hors foyer : les Néerlandais aiment manger dans les restaurants ethniques et découvrir de nouvelles saveurs.*

##### Particularismes

Le thé ou café : plusieurs pauses sont institutionnalisées dans la journée alimentaire des Néerlandais. A 10h, ils boivent un café au lait (ou crème) avec des biscuits, vers 15h c'est l'heure du thé avec des gâteaux et vers 20h ils consomment un thé, un café ou une liqueur avec des biscuits et des gâteaux.

Le «Borrel» (gin) : certains Néerlandais prennent un gin avec quelques amuse-bouche vers 17h.

##### Structure du repas traditionnel (familial)

Le repas traditionnel Néerlandais est divisé en 3 services : une entrée (potage), un plat principal et un dessert (des fruits ou des gâteaux).

##### Manières de table

L'hygiène est essentielle pour les Néerlandais : il est important de se laver les mains avant de passer à table. Les mains doivent être visibles sur la table et il est de bon ton d'attendre que tout le monde soit servi avant de commencer à manger.

##### Cuisine

Le hareng tient une place fondamentale dans la tradition gastronomique néerlandaise ainsi que les pommes de terre, le fromage et le gin.

...

## *Interdits et dégoûts alimentaires*

Les abats, tout comme les escargots ou les cuisses de grenouilles sont considérés comme impropres à la consommation.

# 3

## **Les lieux qu'ils privilégient**

### *Destinations*

- 1- Rhône-Alpes : 18%
- 2- PACA et Corse : 18%
- 3- Paris – Ile-de-France : 15%

- Littoral (24%)
- Montagne (24%)
- Campagne (17%)

### *Hébergement*

- 1- Camping : 43%
- 2- Hôtel,  
résidence hôtelière : 25%
- 3- Location : 18%

### *Restauration* (estimations)

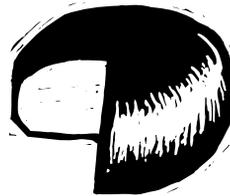
- 1- Traditionnelle
- 2- De campagne
- 3- Haut de gamme

(Source : Maison de la France)

## **Ce qu'ils aiment...**

- Le vin et le fromage et leur position au sein du repas à la française
- Le petit-déjeuner français : croissants, baguette, chocolatinnes
- La structure du repas traditionnel français
- La professionnalisation du service
- La dégustation des vins
- Les serveurs qui parlent de plus en plus souvent anglais

# 4



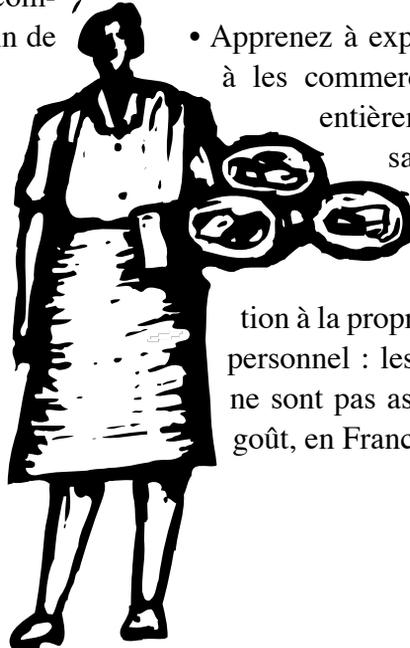
- L'utilisation trop fréquente de l'ail
- Le manque d'hygiène des restaurants
- La viande saignante
- Le sang et les abats (sous toutes leurs formes)
- Le peu de latitude des heures d'ouverture des magasins alimentaires
- Le manque de légumes avec le plat principal
- Le manque de variété des pains
- Les traductions inexistantes en anglais ou néerlandais des menus

**et n'aiment pas chez nous.**

# 5

## **Préconisations pour un bon accueil**

- Proposez un large éventail de différents fromages sur un plateau : les huit types de fromages doivent être représentés.
- Traduisez la carte des mets et les menus ainsi que la carte des vins et des desserts en anglais voire en hollandais. Demandez à un anglophone de traduire correctement.
- Proposez un plus large choix de pains pendant le repas et surtout avec le fromage : pain complet, pain aux noix, pain de seigle...
- Etre bien certain, lorsqu'ils commandent des abats, qu'ils savent bien ce qu'ils commandent.
- La cuisson de la viande est importante : ils préfèrent, en général, la viande bien cuite sans trace de sang.
- Ils apprécient plusieurs légumes cuits avec leur plat principal : pas seulement des pommes de terre.
- Pour le petit-déjeuner, proposez un buffet avec un choix de charcuteries, de fruits mais surtout des viennoiseries.
- Mettez en valeur le service du vin ainsi que le professionnalisme des serveurs : ils considèrent que c'est un vrai métier.
- Apprenez à expliquer les mets et à les commercialiser : ils font entièrement confiance au savoir-faire français.
- Faites attention à la propreté des lieux et du personnel : les règles d'hygiène ne sont pas assez strictes à leur goût, en France.



# Bien connaître les Polonais

## 1 Profil et perception

Ils ont été environ 600 000 à venir séjourner en France en 2002, ils dépensent pendant leur séjour environ 30 € par jour et la durée moyenne de séjour est en progression, avec 5,4 jours en 2000.

Les événements récents liés à l'ouverture à l'Occident ont bouleversé les habitudes : éclectisme culinaire issu d'une pratique croissante du voyage, introduction de plats cuisinés, augmentation de la variété de l'offre industrielle, et progressivement l'installation du "fast food" à l'américaine cohabitant avec une tradition du repas familial encore très ancrée. La préoccupation première des Polonais par rapport à la nourriture reste le souci de santé : le but principal d'un repas est d'apporter au corps ce

qui est lui est bénéfique, et qui permet de bien travailler ou d'être en bonne forme. Les Polonais mangent "d'abord pour se nourrir", et accordent de l'importance au fait que le repas soit chaud, proprement préparé et sain.



# 2

## Leurs habitudes et pratiques alimentaires

*Journée alimentaire  
et type de repas*

**Petit-déjeuner, 7h à 9h**

*Traditionnel : copieux, salé  
et/ou sucré ; tartines au beurre,  
œufs, charcuteries, fromages,  
radis, tomate, concombre, miel,  
confiture, «zupa mleczna» -  
soupe au lait avec céréales*

*Simplifié : céréales, yaourt, café  
ou thé.*

**Déjeuner, 14h à 17h**

**REPAS PRINCIPAL**

*Repas traditionnel vers 16h :  
composé d'une soupe, d'un plat  
principal et parfois de «kom-  
pot» (fruits cuits en sirop) en  
dessert*

*Nouveauté : lunch (vers 14h).*

*Repas léger au travail : sand-  
wich, salade, thé, café, jus de  
fruits, eau minérale.*

**Dîner, 19h à 20h**

*Repas familial, si lunch à midi,  
contemporain, avec un seul  
plat, souvent végétarien, inspiré  
par les cuisines étrangères avec  
beaucoup de légumes*

*Formule légère : si repas chaud  
vers 16-17h, sandwichs, fruits,  
thé.*

**Particularismes**

A 11h, pour pouvoir tenir sans avoir faim jusqu'à 16-17 heures, les Polonais consomment un second petit déjeuner : sandwich, petit pain «drozdowka» ou fruit avec du thé ou du café.

Le thé est une institution en Pologne. On en boit plusieurs tasses par jour.

**Structure du repas traditionnel (familial)**

Il est divisé en 2 services : soupe et plat principal (viande ou poisson+pommes de terre+crudités ou version sans viande, ex. crêpes, «pierogi»). Le dessert avec du thé ou café est pris 1 à 2 heures plus tard. Les traditions du repas de Noël, du petit déjeuner de Pâques et du déjeuner du dimanche sont très respectées.

**Manières de table**

En quittant la table les Polonais disent «merci» à leurs convives. Ils aiment manger proprement et rapidement. Ils reçoivent avec beaucoup d'attention : «Hôte à la maison, Dieu à la maison».

**Cuisine**

Riche d'une forte mixité culturelle, la cuisine polonaise est aussi fortement influencée par les traditions rurales.

**Interdits et dégoûts alimentaires**

Les Polonais, malgré leur curiosité (ils goûteront volontiers les escargots et les cuisses de grenouilles) craignent les aliments d'ori-

gine animale insuffisamment cuisinés ou crus : viande, coquillages, crustacés... la peur d'une contamination (notamment de l'ESB) les conduit à privilégier une bonne cuisson et une origine garantie.

## 3 Les lieux qu'ils privilégient

### Destinations

- 1- Paris – Ile-de-France : 34.9%
- 2- Nord-Pas-de-Calais : 17.3%
- 3- Rhône-Alpes : 16.2%

- Ville (44.1%)
- Montagne (17.3%)
- Littoral (8.1%)

### Hébergement

- 1- Hôtel, résidence hôtelière : 57.8%
- 2- Parents, amis, résidence secondaire : 10.0%
- 3- Location : 20.0%

### Restauration (estimations)

- 1- Traditionnelle
- 2- Cuisinent eux-mêmes
- 3- De chaîne

(Source : Maison de la France)

## Ce qu'ils aiment...

- la convivialité à table et le temps pris pour le repas
- les plats à base de légumes : tartes, quiches, ratatouille
- le fromage et le vin
- le «savoir boire» qui accompagne la culture du vin
- le service professionnel (le service est un métier à part entière)
- les cafés avec leurs terrasses
- les pâtisseries
- la présentation soignée des plats
- la diversité des spécialités de chaque région et leur mise en valeur
- l'habitude des Français de “prendre un verre”, l'apéritif entre amis

## 4



- petit déjeuner trop simple, pas assez varié
- le manque de crudités : au petit déjeuner, et surtout avec le déjeuner et le dîner
- le manque d'un “vrai pain”, plus complet, plus compact
- le thé n'est pas toujours proposé
- le café est servi sans lait
- le narcissisme des Français en matière de gastronomie
- les prix trop élevés par rapport au pouvoir d'achat / décalage entre la Pologne et les pays occidentaux
- l'attente entre le déjeuner et le dîner trop longue
- le manque d'ordre et de discipline à table
- les Français ne font pas d'efforts pour parler d'autres langues

et n'aiment pas chez nous.

## **Préconisations pour un bon accueil**

- Les Polonais apprécieraient la possibilité, le soir, de manger plus tôt avec un repas plus léger et moins sophistiqué, à un prix raisonnable : quiche, gratin, ratatouille, salade, crêpes...
- Un bon plateau de fromages accompagné d'une salade ou de légumes avec du vin peut très bien suffire comme repas complet pour le midi ou le soir, ou encore comme goûter vers 17h.
- La baguette n'est pas un vrai pain pour les Polonais : il faut leur proposer du pain complet ou du pain de seigle, plusieurs variétés de préférence, servis avec du beurre.
- Les Polonais apprécieront le petit déjeuner copieux et diversifié, avec un bon choix : pain, viennoiseries, œufs, charcuteries, fromages, légumes, céréales, yaourt, miel, confitures...
- Attention à la cuisson de la viande : les Polonais craignent de manger la viande crue.
- N'hésitez pas à proposer du thé avec du lait ou une tranche de citron, à toute heure.
- N'oubliez pas de servir le café avec du lait ou de la crème.
- Le sujet de l'abus d'alcool est à éviter, l'expression "être saoul comme un Polonais" est trop souvent entendue et vexante.
- Les Polonais apprécieront vos efforts pour parler en anglais ou en allemand.
- Les légumes et les crudités en bonne quantité seront très appréciés en accompagnement du plat principal.
- Les pommes de terre sont importantes au déjeuner ou au dîner, elles remplaceront même le pain.







**direction du Tourisme**

**2 rue Linois  
75740 Paris cedex 15**

**téléphone :  
01 44 37 36 00**

**télécopie  
01 44 37 36 36**

**[www.tourisme.gouv.fr](http://www.tourisme.gouv.fr)**