



HAL
open science

Le regard sur les touristes chinois. L'exemple du Louvre

Maojuan Sun

► **To cite this version:**

Maojuan Sun. Le regard sur les touristes chinois. L'exemple du Louvre. Linguistique. 2021. dumas-03639991

HAL Id: dumas-03639991

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03639991v1>

Submitted on 13 Apr 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

**Université de Rennes 2
Département d'études chinoises
Mémoire de fin d'études – Master 2**

LE REGARD SUR LES TOURISTES CHINOIS L'EXEMPLE DU LOUVRE

SUN Maojuan



©Alain Jocard Agence France-Presse

Devant la pyramide de verre du Musée du Louvre

Sous la direction de M. ALLANIC Bernard

2019-2021

Remerciements

Cette recherche a été comme un long voyage au cours duquel nous avons découvert une suite de nouveaux paysages attendus ou inattendus. Nous étions en permanence dans la construction, la modification, la déconstruction, la reconstruction...

Grâce à mon guide expérimenté et énergique qui m'a accompagné dans ce long voyage, et qui m'a énormément encouragé, Monsieur ALLANIC, j'ai pu enfin trouvé la bonne voie dans cette exploration après de nombreuses fois de désorientations. Sans lui, je n'aurais pas obtenu les fruits abondants que m'a apporté ce travail de près de trois ans : la méthode scientifique, l'attitude rigoureuse, la façon pertinente d'analyser les réponses des entretiens et des questionnaires, etc.

Je tiens à remercier sincèrement mes anciens collègues du Louvre qui avaient accepté de répondre sérieusement à toutes mes questions : Madame J, Monsieur L et Monsieur F. Et également à la guide conférencière Madame W pour la même raison. Je dois pareillement un grand merci aux dix **voyageurs** Chinois qui avaient rempli le questionnaire sur leur expérience au Louvre.

Un merci spécial à mes grands amis, les Dorners (Marie France et Michel), qui m'ont inspiré par leur compréhension de l'ouvrage -- *L'idiot du voyage*, et par leur riche expérience de voyage à l'étranger.

Ces remerciements concernent aussi tous ceux qui m'ont inspiré directement ou indirectement dans ce long voyage de recherche.

INTRODUCTION	3
PARTIE 1. Le cadre théorique	7
1.1. Le touriste (démonisé) opposé au Voyageur (idéalisé)	7
1.2. Une critique sociale de l'oisiveté et de l'hédonisme	8
1.3. Ne pas confondre le tourisme (industrie de masse) et le touriste	11
1.4. Les touristes sont ceux qui méprisent le plus les touristes	12
PARTIE 2. Inventaire des critiques à l'encontre des touristes chinois	14
2.1 La réalité des circuits organisés par les tour-opérateurs	14
2.1.1. Un exemple de circuit populaire auprès des touristes chinois	14
2.1.2. Dans la peau d'un touriste chinois	16
2.2 Inventaire des critiques sur les touristes chinois	20
2.2.1. Présentation de l'ouvrage « Les cochons en liberté »	20
2.2.2. Inventaire des critiques anti-touristes et des anecdotes citées dans le livre	21
2.2.3. Une accumulation de clichés illustrant le mépris anti-touriste	28
2.2.4. L'influence du discours dominant sur les touristes chinois	31
2.2.5. De la responsabilité des guides	32
2.3. Le rôle des médias chinois et le discours officiel sur les touristes	33
2.3.1. Les suites de l'affaire de la Fontaine du Louvre	34
2.3.2. La liste des dix comportements à corriger de 2006	36
2.3.3. Le touriste chinois comme ambassadeur	37
PARTIE 3. LES TOURISTES CHINOIS AU LOUVRE	40
3.1. Le Musée du Louvre	40
3.2. Les objectifs et la méthode suivie pour notre enquête	41
3.3. Le regard des guides et des agents	42
3.3.1. Madame W., guide conférencière depuis seize ans, d'origine chinoise	42
3.3.2. Monsieur F., agent titulaire depuis 12 ans	46
3.3.3. Madame J., agent au Louvre depuis 28 ans	49
3.3.4. Monsieur L., agent au Louvre depuis 16 ans	51
3.4. Quelques portraits de touristes chinois au Louvre	55
3.5. Les trois points à améliorer pour optimiser la qualité des visites	60
CONCLUSION	63
BIBLIOGRAPHIE	65
ANNEXES	68

Introduction

La France est devenue une destination touristique « autorisée » par le gouvernement chinois en septembre 2004. Avant cette date, la Chine n'autorisait que les voyages d'affaires et les visites de délégations officielles en Europe. Les Chinois croisés à Paris, aux Invalides ou dans les grands magasins n'étaient alors pas encore considérés comme "touristes".

Le nombre de touristes chinois a augmenté très vite depuis 2004 : en 2018, d'après le rapport de l'European Travel Commission, la France était le premier choix de destination en dehors de l'Asie pour les touristes chinois. Cette année-là, deux millions deux cent mille touristes chinois sont venus en France et parmi eux, un million deux cent mille ont visité Paris, ce qui classe les voyageurs chinois à troisième place des touristes étrangers les plus nombreux à visiter Paris, après les Américains et les Anglais^{1 2}.

Comme ils sont connus également pour être très dépensiers, notamment pour l'achat des produits de luxe français, les touristes chinois sont devenus des personnes très précieuses pour ce grand secteur de l'économie française qu'est le secteur touristique. Laurent Fabius, le ministre des Affaires étrangères de l'époque et son homologue de l'Intérieur, Bernard Cazeneuve étaient ainsi venus accueillir à six heures du matin le 28 avril 2014 des touristes chinois qui arrivaient en France³. Leur objectif était de montrer que la France faisait tout pour accueillir ses visiteurs.

Cependant, dans le même temps, au fur et à mesure que les groupes de voyageurs

¹ *LES CHIFFRES DU TOURISME CHINOIS EN 2018*, le 11 février 2019, www.paris2beijing.com.

² *Paris bat des records de fréquentation touristique*, le 01/03/2019, www.paris.fr.

³ *Laurent Fabius accueille des touristes à l'aéroport de Roissy*, le 28/04/2014, www.lexpress.fr.

chinois se rendaient de plus en plus visibles en France, on a vu aussi apparaître deux phénomènes négatifs : le premier est le très grand nombre de vols à la tire, voire de braquages armés, dont ils ont été les victimes, car ils étaient réputés transporter beaucoup d'argent liquide sur eux ; le second est que leur comportement en tant que touriste a été très souvent critiqué, comme étant « trop nombreux », « trop bruyants », « trop pressés », etc.

C'est à ce second phénomène que nous avons décidé de nous intéresser, car il nous a semblé depuis longtemps que beaucoup des critiques portées à l'encontre des touristes chinois étaient outrancières et sans réel fondement. Une anecdote est très parlante à cet égard. Celle de l'affaire des bains de pied au musée du Louvre. En effet, fin juillet 2013, une photo sur laquelle on voyait des touristes chinois tremper leurs pieds dans la fontaine du Musée du Louvre a circulé un peu partout dans la presse et sur Internet, et a provoqué beaucoup de critiques vis à vis d'un comportement jugé irrespectueux. L'affaire a même été évoquée dans un article du journal *Le monde*, publié le 20 août 2013.

Or, il se trouve que cette affaire des bains de pied au Louvre n'en était pas une ! Et c'est un autre journaliste, du *Global Times* cette fois, qui l'a démontré en se rendant simplement au Louvre pour vérifier. Là, un employé du musée lui aurait expliqué qu'il était très fréquent que les touristes de toutes nationalités trempent leurs pieds l'été dans la fontaine du Louvre pour se rafraîchir, en déclarant de plus qu'il s'agissait surtout d'Occidentaux ¹!

C'est ce genre de fausse rumeur, touchant de plus un lieu que nous connaissons bien nous avons en effet travaillé au musée du Louvre plusieurs mois qui nous a poussé à nous

¹ *Louvre: il n'est pas choquant de tremper ses pieds dans la fontaine* , 08 Août 2013, French.peopledaily.com

intéresser au regard porté sur les touristes chinois, et notamment aux clichés qui les décrivent en général.

Nous avons été très éclairée par les travaux de Jean- Didier Urbain, auxquels nous consacrons la première partie de ce mémoire, qui forme le cadre théorique de notre travail. Son analyse du mépris anti-touristique, phénomène très ancien et très répandu, a été une source de réflexion très féconde pour l'analyse des stéréotypes avec lesquels sont souvent décrits les touristes chinois.

Dans la seconde partie, après une présentation des conditions de voyage, très peu enviables, des groupes de touristes chinois en France et en Europe, nous avons choisi de dresser une sorte d'inventaire des principales critiques adressées aux voyageurs chinois quand ils voyagent en groupe justement. Nous en dresserons la liste et tâcherons de les analyser en appliquant la grille fournie par Jean-Didier Urbain, notamment quand il met en garde de ne pas confondre la *personne* (le touriste), qui est à ses yeux un voyageur aussi honorable que n'importe quel autre type de voyageur, et le *tourisme* (une industrie), qui peut être, quant à lui, aux mains de décideurs très critiquables.

Nous verrons qu'une majorité des critiques qu'on porte sur les comportements des touristes chinois concernent en outre une minorité de personnes, et qu'elles sont non seulement émises par d'autres touristes, y compris d'autres touristes chinois car c'est un fait bien connu, comme l'a aussi souligné Urbain, que l'adversaire le plus acharné des touristes est le touriste lui-même ! Mais également par le discours officiel des autorités de la République populaire de Chine, qui exhorte ses ressortissants à se comporter comme des « ambassadeurs » à l'étranger...

Dans la troisième partie, nous relaterons les résultats d'une enquête de terrain que nous avons menée au musée du Louvre sur cette même question du regard porté sur les touristes chinois. Nous voulions confronter les stéréotypes énoncés par les uns et les autres, aux commentaires et aux impressions de certains membres du personnel travaillant au Louvre vis-à-vis de ce public chinois. Nous verrons que, plutôt que d'incriminer de soi-disant comportements « non civilisés », les quatre professionnels que nous avons interrogés, mettent plutôt en lumière d'autres aspects de la visite de ces voyageurs venus du bout du monde, comme par exemple le rythme « hallucinant » de leur visite au Louvre, ne dépassant que très rarement l'heure et demie, ou surtout le fort sentiment d'insécurité donc ils sont porteurs, car il y a (ou il y a eu dans un proche passé) de très nombreux vols quotidiens commis sur les visiteurs chinois du Louvre...

Nous donnerons enfin la parole à une dizaine de touristes chinois, afin de savoir ce qu'eux-mêmes ont pensé de leurs conditions de voyage et de leur visite du Louvre.

PARTIE 1. LE CADRE THÉORIQUE

1.1. Le touriste (démonisé) opposé au Voyageur (idéalisé)

Dans un très instructif petit ouvrage consacré au thème des vacances publié en 2012, le sociologue Jean-Didier Urbain fait la remarque suivante :

« Alors que du point de vue lexicologique il est aussi stupide de dire du touriste qu'il n'est pas un voyageur que d'une orange qu'elle n'est pas un fruit (le touriste est un type de voyageur parmi d'autres), ce préjugé est sans doute un des plus tenaces mais aussi un des plus anciens¹. »

C'est là tout le paradoxe du regard porté en général sur les voyageurs les plus nombreux de notre époque, paradoxe que Jean-Didier Urbain a mis en lumière dès 1991 dans son célèbre ouvrage, *L'idiot du voyage*, et qu'il dénonce inlassablement depuis (dans ses autres ouvrages ou dans des interviews) : les touristes sont victimes d'un mépris séculaire, qui a son origine dans le fait que le touriste est injustement vu comme un « faux voyageur ».

« D'où vient cette ségrégation ? À bien des égards, de ce que le touriste est ainsi perçu par l'opinion : il est au voyage d'agrément ce que le fonctionnaire est au travail. **Il est un faux voyageur. Il en est une imitation, un fac-similé, une version si détériorée par le grotesque que, finalement, il n'est plus un voyageur.** Si bien que s'impose cette idée (ou cette idéologie) qu'entre celui-ci et celui-là la différence n'est pas de degré mais de nature. Les abondantes métaphores employées pour le désigner accèdent ce rejet en le déportant hors même de l'humain. Le touriste est un chien (un « toutou »), un mouton (il se

¹ Jean-Didier URBAIN, *Les vacances*, Paris, éd Le cavalier Bleu, 2012

déplace en « troupeaux »), un doryphore (il dévore tout sur son passage), il circule en essaims (de guêpes) ou en nuées (de sauterelles). Il a même été comparé à une invasion de « bactéries géantes »¹ ! »

Il y a donc une quasi constante dichotomie dans (presque) tous les discours se rapportant aux voyages, une dichotomie discriminatoire qui oppose le « voyageur » au « touriste », c'est-à-dire le « touriste solitaire » au « touriste grégaire » :

« On oppose souvent le touriste grégaire et suiveur et le touriste solitaire, le plus souvent idéalisé. Pourtant, chaque touriste, même le plus ordinaire, est aussi mû par le désir de découvrir². »

C'est ce parti pris anti-touristique et cette opposition entre d'une part la diabolisation des touristes (dont on ne parle le plus souvent qu'avec des clichés, voire des caricatures), et, d'autre part, la glorification des voyageurs, qu'Urbain et d'autres universitaires s'attachent à déconstruire, en refaisant l'histoire du phénomène touristique et en l'analysant d'un point de vue anthropologique.

1.2. Une critique sociale de l'oisiveté et de l'hédonisme.

Le tourisme est né en Angleterre aux débuts du 18^{ème} siècle. Le mot lui-même a été forgé à partir du mot français « tour », qui donna le terme anglais *The tour*, qui, vers les années 1700, désignait un *circuit* d'un an ou deux ans que les jeunes aristocrates accomplissaient en Europe (avec Rome comme destination ultime) afin de devenir

¹ Ibid.

² Jean-Didier Urbain: « Le voyage est une invitation à sortir de soi », interview au Figaro, 23 octobre 2018.

*gentleman*¹.

Puis au 18^{ème} siècle, des Anglais ont également proposé et inventé des *pratiques d'oisiveté* (par exemple : des sorties en campagne comme terrain de jeux et territoire de sociabilité) et des migrations codifiées (des séjours l'hiver dans le Midi de la France, à partir de 1763, et le désir nouveau du bord de mer), autant de découvertes constituant ce que, Marc Boyer, ethnologue spécialiste du tourisme, a proposé d'appeler la « Révolution touristique », contemporaine de la Révolution industrielle.

A ses origines, le phénomène touristique est donc la manifestation sociale d'une sorte de « culture de l'oisiveté » ; elle ne concernent à l'origine qu'un seul groupe social : celui des rentiers, n'ayant pas besoin de travailler et possédant beaucoup de temps libre. Pour Marc Boyer et Jean-Didier Urbain, il y a justement un lien étroit entre l'étalage de cette nouvelle « culture de l'oisiveté » à une époque où la culture dominante en Grande Bretagne, puis dans toute l'Europe, était celle des entrepreneurs de la révolution industrielle.

Comme le dit Urbain, le touriste de cette fin de l'époque de la Renaissance est avant tout un homme libre :

« Ce qui caractérise le touriste est ce goût nouveau pour le voyage choisi et non subi. Le départ vers une destination inconnue est un choix libre, souhaité même, et rêvé souvent. Cela commence à l'aube de la Renaissance, en même temps que le discours humaniste. Le

¹ Ce qui permet à Jean-Didier Urbain de définir (étymologiquement donc) le touriste comme étant « un voyageur qui accomplit un itinéraire circulaire, et qui part d'un point qu'il retrouve au terme de son périple ». Ce qui exclut de fait les vacanciers sédentaires des clubs de vacances. Jean-Didier Urbain: « Le voyage est une invitation à sortir de soi », interview au Figaro, 23 octobre 2018.

nouvel homme cultivé est curieux de tout, de la nature dans tous ses recoins, de la vie sur Terre sous ses formes les plus variées. Il est un nouveau genre de pèlerin, un pèlerin laïque, qui vénère les monuments humains et les paysages. Il invente alors un autre temps, libre des contraintes immédiates de la vie en société¹. »

Et c'est cette dimension gratuite du voyage, accompli pour le seul plaisir personnel d'une personne libérée de toutes les contraintes que l'on va commencer de critiquer, très vite, dès la moitié du 19^{ème} siècle, par exemple sous la plume de Flaubert, qui, en 1850, déplore n'avoir fait qu'un « voyage de touriste » en Grèce. Ce qui se joue à ce moment-là et qui dans une certaine mesure continue de se jouer n'est rien d'autre qu'une condamnation de l'oisiveté, de « l'otium » (qui en latin signifie « temps de repos, inaction »), à une époque --- celle de la révolution industrielle donc, où la société se construit sur sa négation : la société marchande, société du négoce, du negotium, « occupation, affaire », de « ce qui n'est pas de l'otium ».

Et c'est également ce qui continue de se passer de nos jours. Citons encore Jean-Didier Urbain :

« Ce retour de l'otium sous la forme du tourisme, du voyage pour le plaisir, dans notre société du travail, qui, aux antipodes de la précédente, a fait du labeur et de l'activité productive des valeurs cardinales, est un come-back de l'oisiveté mal accepté, surtout quand elle s'empare du plus grand nombre. Sans doute est-ce pour cela, conformément à cette éthique, que, touristique ou non, l'on s'acharne tant à faire en sorte que le temps vide des vacances soit toujours plein, rempli, débordant d'activités sportives et culturelles qui

¹ Jean-Didier Urbain: « Le voyage est une invitation à sortir de soi », interview au Figaro, 23 octobre 2018.

occupent. Il reste que c'est également cela le touriste, un voyageur non aristocratique mais néanmoins oisif, dont le voyage a pour défaut principal d'être inutile. »

1.3. Ne pas confondre le tourisme (industrie de masse) et le touriste

L'une des choses que déplore le plus J-D Urbain dans son étude des critiques portées à l'encontre du tourisme est l'oubli de l'humain, c'est-à-dire de la personne voyageuse, de sa personnalité, de ses intentions, de ses émotions, de ses motivations (etc.), derrière les clichés et les aprioris utilisés de façon systématique pour évoquer les hordes de touristes, ou derrière les autres manières les plus courantes de parler du tourisme de masse.

« Malgré son nombre et sa valeur marchande, qui ont fait de lui un acteur majeur de notre modernité et un *objet* d'échange modifiant les économies nationales et les relations internationales, le touriste a été négligé dans sa raison d'être et, pour tout dire, ignoré dans son *être* et sa psychologie. Certes, on ne peut nier que le touriste existe, mais on peut le méconnaître en tant que *sujet*, dans ses désirs, ses rêves, leurs formes, leur diversité et leurs métamorphoses. Comment ? En le faisant disparaître comme question sous d'autres discours qui, traitant des réalités touristiques collatérales (économiques, politiques ou logistiques), ne laissent plus guère de place à des interrogations comme : *Qui est le touriste ? Qu'est-ce qu'être un touriste ? Pourquoi l'être, le devenir ou encore ne pas vouloir l'être ?*¹ »

La personne réelle qu'est le touriste est en effet le plus souvent dissimulée par deux types de discours : d'une part, on l'a vu, une panoplie de portraits-robots simplistes, voire de caricatures, qui en font des stéréotypes d'humain ; d'autre part, le discours qui

¹ Jean Didier Urbain: « Le touriste : du sujet symptôme à l'homme qui rêve », conférence de l'Université de tous les savoirs donnée le 10 janvier 2006.

confond le touriste (c'est-à-dire le voyageur animé d'un certain idéal) avec le phénomène touristique, en le rendant coupable de maux ou de nuisances qui sont en réalité l'œuvre de l'industrie touristique et de ses promoteurs. Par exemple, un certain nombre des comportements souvent critiqués des touristes en groupe et en premier lieu, le fait qu'il soit « trop nombreux », n'est pas du ressort des touristes eux-mêmes mais provient d'un choix commercial ; le touriste en pâti lui aussi.

« Le mot touriste a existé en premier, il a désigné un nouveau personnage avant de désigner un nouveau phénomène, le tourisme. Et, de fait, il ne faut pas confondre l'homme qui rêve d'un ailleurs avec l'industrie qui l'exploite. C'est la marchandisation de cette routine qui transforme le touriste en animal économique¹. »

1.4. Les touristes sont ceux qui méprisent le plus les touristes.

Il y a enfin une dernière idée que nous avons relevée dans les travaux de J-D Urbain : c'est que les critiques les plus féroces portées à l'encontre des touristes le sont par d'autres touristes ! Urbain n'a bien sûr pas été le premier à le noter. On peut penser ici à cette définition du touriste délivrée par Pierre Daninos en 1973 :

« TOURISTE – Terme employé avec une nuance de dédain, parfois d'agacement, par le touriste pour désigner d'autres touristes². »

Jean Didier Urbain consacre un long développement de son ouvrage *L'idiot du voyage* à ce paradoxe qui fait que les touristes sont les adversaires les plus obstinés du touriste. Il explique cela par le fait que l'idée selon laquelle « le touriste n'est pas un vrai voyageur »

¹ Jean-Didier Urbain: « Le voyage est une invitation à sortir de soi », interview au Figaro, 23 octobre 2018.

² Pierre Daninos, *Vacances à tous prix*, 1973.

s'est tellement inscrite dans l'idéologie de la société d'aujourd'hui que personne ne veut être considéré comme un touriste en voyage.

« Les vacanciers se prennent pour de libres voyageurs, qui ne voyagent pas en touristes pour ne pas tomber dans la discrimination vis à vis du touriste. (...) Le touriste n'est pas seulement guidé, comme le voyageur, par un désir de différence, il est aussi rongé par la peur du ridicule. (...) Animé à son tour d'une haine anti-touristique identique à celle du voyageur ou de l'indigène xénophobe, cet état d'esprit conduit le touriste aux pires excès. Il en viendra ainsi à redouter sa propre venue ! Alors, pour le bon, le touriste devient ridicule - comme le Distrain de La Bruyère, riant plus fort que les autres à la vue d'une perruque accrochée dans un lustre, ignorant qu'il s'agit de la sienne. (...) À l'évidence, ce mépris est encore plus vif quand le touriste se trouve confronté à un voyageur qui lui ressemble, ne serait-ce que par la langue. Plus le touriste se voit en miroir dans l'autre, plus il le déteste ¹.. »

¹ J.-D. Urbain, *L'idiot du voyage* [1991], Paris, Payot, 2002

PARTIE 2. INVENTAIRE DES CRITIQUES À L'ENCONTRE DES TOURISTES CHINOIS

2.1 La réalité des circuits organisés par les tour-opérateurs

2.1.1 Un exemple de circuit populaire auprès des touristes chinois

En août 2020, nous avons entré, en chinois, les mots clés « Voyage en Europe » dans Baidu (百度, un moteur de recherche en chinois), et nous avons pris pour exemple le premier site proposé, Ctrip (携程旅行) qui est un site regroupant différentes agences de voyages en ligne, proposant entre autres des réservations d'hôtels et des circuits de voyage organisés, afin d'examiner la popularité de la France et du musée du Louvre auprès des internautes chinois. Quand nous tapons « voyager en groupe en Europe » (欧洲跟团游) parmi tous les parcours proposés, le parcours « Voyage dans quatre pays: Allemagne, France, Italie et Suisse » arrive en tête avec 34% de choix. Puis suivent les voyages de 12 jours (24%) et de 13 jours (20%). Selon Ctrip, Paris est la destination la plus populaire en France et le musée du Louvre est la destination la plus populaire de Paris¹.

Voici à titre d'exemple², les détails d'un des circuits de 12 jours en Europe les plus populaires sur Ctrip, où l'on constate que le groupe ne séjournera que deux jours et demi à Paris, et qu'une visite du Louvre (de seulement une heure trente) est prévue le quatrième jour, après une balade en bateau-mouche et un après-midi de shopping sur le boulevard

Hausman :

¹ Date de consultation : 05/08/2020

² Idem.

« Tarif : 17.729 RMB (2.162 euros environ selon le taux de change en août 2020).

Taille du groupe : 40 personnes au maximum.

Parcours (la version complète est mise en annexe) :

- 1^{er} jour - Shanghai-Francfort — 550 km — Paris; visite du boulevard Goethestrasse de Francfort **en 1 heure** (逛法兰克福的歌德大街)

- 2^{ème} jour – Paris. Visite **en 3 heures** de l’Arc de Triomphe (凯旋门), de l’Avenue des Champs-Élysées (香榭丽舍大街, 简称“香街”), de la place de la Concorde (协和广场), de l’Obélisque (方尖碑) et de la Tour Eiffel (埃菲尔铁塔)

- 3^{ème} jour – Paris ; **3 heures** de bateau-mouche sur la Seine (塞纳河游船), **visite du musée du Louvre** (卢浮宫博物馆) (1heure ½) et promenade autour de la Pyramide du Louvre (卢浮宫金字塔广场); **3 heures** d’activités libres sur le boulevard Haussmann (奥斯曼大街)

- 4^{ème} jour – Visite **en 2 heures** du château de Versailles (凡尔赛宫) puis départ pour Dijon.

- 5^{ème} jour –Interlaken (Suisse) ; visite **en 4 heures** de la Jungfrau (少女峰)

- 6^{ème} jour – Interlaken — Lucerne — Zoug —Zurich ; visite libre **en 1 heure** de la rue de Hoheweg, **en 3 heures** la Golden Pass Line Interlaken–Luzern (金色山口快车), le pont de Lucerne (卡佩尔廊桥), la Wasserturm (八角型水塔), le Monument du Lion (狮子纪念碑), Schwanenplat (天鹅广场), la ville de Zoug.

- 7^{ème} jour - Zurich—Meersburg—Fussen; visite **en 3 heures du château de Meersburg** (梅尔斯堡城堡) et du château de Neuschwanstein (新天鹅堡)

- 8^{ième} jour – Fussen (Allemagne)—Le château de Linderhof—Vérone (维罗纳);

visite **en 2 heures** du château de Linderhof (林德霍夫宫)

- 9^{ième} jour – Vérone — Venise—Florence ; Visite en **3 heures** de la Place Saint

Marc (圣马可广场), du Pont des Soupirs (叹息桥), avec une croisière en gondole (贡多拉游船之旅) ; promenade libre de **2 heures** dans la T Fondaco dei Tedeschi (威尼斯 T 广场)

-10^{ième} jour - Florence—Rome ; visite **en 3 heures de** Sainte Marie de la Fleur (圣母百

花大教堂), du Campanile de Giotto (乔托钟楼), de la Piazza Santa Croce (圣十字广场)

- 11^{ième} jour - Rome—Shanghai ; visite **en 1 heure 1/2** du centre-ville de

Rome; visite **en 3 heures** de l'Arc de Constantin (君士坦丁凯旋门), du Colisée (罗马斗兽场), et du Forum (古罗马废墟).

Dans ce voyage express de 12 jours, à travers trois pays, **le temps cumulé accordé aux différentes visites successives est de 31,5 heures**, et celui des activités libres est de 6 heures (souvent pour faire du shopping). Les groupes ne passent que trois jours en France, dont deux jours à Paris, avec 6 heures de visite et 3 heures d'activité libre.

D'autre part, parmi tous les repas du midi et du soir, il n'y a qu'un seul repas de spécialités locales - un dîner allemand au 7^{ième} jour du voyage à Fussen ; les autres sont tous des repas chinois, avec, précise le descriptif « six plats et une soupe » (六菜一汤).

2.1.2 Dans la peau d'un touriste chinois

Pour bien connaître comment un groupe de chinois voyage à l'étranger, on fait référence au reportage d'un photographe français, Jeremy Suyker, intitulé « *Petite*

cartographie du Chinois en vacances », publié en mars 2016¹. Voici les éléments essentiels livrés dans ce reportage très intéressant, que nous fournissons en annexe.

À la fin du mois d'avril 2015, le photographe, a suivi, étape par étape, un groupe de touristes chinois à travers l'Europe. « L'idée de ce reportage n'était pas, dit-il, d'accentuer les clichés mais de comprendre pourquoi ils voyagent comme ça, si vite en prenant des milliers de photos. » Le photographe a aussi souhaité « mettre des visages, des noms et des histoires sur ces voyageurs somme toute un peu clichés » et « y voir plus clair sur le business qui entoure ces voyages organisés ».

En dix jours et pour deux mille euros, la petite troupe a visité six pays – la Grande-Bretagne, la France, la Suisse, Le Lichtenstein (en 30 minutes), l'Autriche et l'Italie. Comme le déclare le journaliste, ce crochet de trente minutes au Liechtenstein permet d'ajouter un pays à la liste et donc d'attirer plus de touristes. Le programme de cette incursion indiquait : « Visite du château de Vaduz depuis le car ». C'est une bonne opération pour l'agence, dont les tarifs augmentent en fonction du nombre de pays visités.

Dans cette visite de l'Europe « au pas de course », Jeremy Suyker a suivi le groupe d'un édifice à l'autre, d'une séance de selfies à un repas dans un restaurant cantonais, d'une pause shopping (de luxe) à une chambre d'hôtel « un brin sordide », commente le journaliste. A Paris, le groupe n'a mis qu'une heure et quinze minutes pour visiter le Musée du Louvre. Car, et cette information nous sera très utile par la suite, le temps gagné sur les visites culturelles permet de rallonger les étapes de shopping qui sont une priorité. Le groupe a d'ailleurs passé autant de temps aux Galeries Lafayette qu'à la tour Eiffel, au

¹ Jeremy Suyker (avec Lan Wei), *Petite cartographie du Chinois en vacances*, le 14 mars 2016, lactualite.com.

Louvre et à Versailles réunis !

Très souvent, le groupe est accueilli par la diaspora chinoise, dans un restaurant, un magasin de souvenirs ou un hôtel. Le cash apporté par les touristes chinois voyageant en Europe représente une manne financière pour leurs compatriotes installés sur le continent. « Les eaux riches ne s'écouleront pas dans le champ d'autrui » (肥水不流外人田), dit un proverbe chinois. Le prix d'un repas par personne peut être négocié jusqu'à cinq euros. Le temps pour avaler un repas peut être raccourci jusqu'à 15 minutes. Le prix d'une chambre d'hôtel peut être négocié jusqu'à 30 euros - la moitié du prix habituel. Avec ce prix-là, le petit déjeuner est souvent misérable : « quelques baguettes, du beurre et du fromage blanc ».

Le reportage donne des informations surprenantes sur les motivations et le mode de rémunération du guide. Il a déclaré au journaliste qu'il a uniquement choisi ce travail pour gagner l'argent, mais comme il n'a pas de salaire de base, son salaire dépend du nombre de commissions qu'il empoche quand il parvient à vendre des options ou des extras, comme par exemple les tours en gondole à Venise, pour lesquels il empoche 40 euros, autant que le gondolier. Ou encore des options gastronomiques, comme celles-ci à Paris :

« Ce jour-là, la "découverte de la cuisine française" dans une brasserie parisienne n'attire que six clients. Un verre de vin rouge, une bouchée de foie gras, trois huîtres et autant de crevettes, un steak-frites et une boule de glace... L'option s'élève à 85 euros, alors que le menu est affiché à 60 euros. "La différence, c'est mon salaire" , affirme Li Yan. Il n'y a pas de petit profit... »

Ce guide n'a également que très peu de connaissance sur l'Europe et sa vision des pays visités est pleine de préjugés.

« Comme personne n'est là pour le contredire, il assène ses vérités. Il apprend à ses ouailles qu' à Londres le climat est méditerranéen, qu' il y a trois races en Angleterre, les Anglais, les Écossais et les Irlandais » et que les Britanniques ont eu l'idée de faire des bus à deux étages après les Jeux olympiques de 2012. »

Le journaliste semble déçu pour les membres du groupe qui se faisaient une joie de venir découvrir l'Europe et auxquels on ne montre que très peu de choses. Que ce soit au niveau des sites touristiques, faites au pas de course et uniquement dans le but de prendre des photos le plus vite possible, ou pour l'emplacement des hôtels, le plus souvent en périphérie des villes, là où il n'y a rien à voir.

« La visite de Londres se fait au pas de course. En une matinée, la troupe fait le tour des principaux sites emblématiques de la capitale, comme Buckingham Palace, le British Museum et Big Ben. Le parcours ne comprend pas la visite des lieux proprement dite, mais offre des « points de vue idéaux » pour photographier les monuments. »

Le photographe semble d'ailleurs bien dépité par la façon dont se déroule ce genre de circuit :

« Pour beaucoup, c'était la première fois qu'ils voyageaient à l'étranger et souvent la dernière fois en Europe. Ce voyage est un peu comme un trophée, mais j'ai eu l'impression qu'ils ne ramenaient pas réellement de souvenirs mais uniquement des images sur une carte SD. (...) Une scène refait surface : au Kyriad de Bezons, où le groupe a passé la nuit en périphérie de Paris, Zhang Zhiping et ses trois amies dînaient dans leur chambre d'hôtel. Ces anciennes ouvrières à la retraite se plaignaient des conditions de voyage : « Chaque fois, on nous fait dormir loin du centre-ville. Du coup, on passe à côté de beaucoup de choses. » Et Zhang Zhiping d'ajouter, une fois son bol de nouilles terminé : « Quand on nous demandera ce qu'on a retenu de l'Europe, on répondra : rien. »

Ce reportage dévoile on le voit plusieurs aspects très négatifs de ce genre de circuit,

qui sont comme des caricatures de voyage. C'est bien résumé par un commentaire posté à la suite de l'article sur le site Internet du journal : « En tant qu'accompagnateur de voyages organisés en Amérique latine, j'ai eu l'occasion de croiser des groupes de voyageurs chinois au Machu Picchu, à Teotihuacán, à Rio de Janeiro, à Buenos Aires, etc. Les visites au pas de course, les selfies, les photographies de loin de monuments constituaient leur menu. Mais le pire se passe en Europe : **ces groupes organisés chinois se font offrir une caricature extrême du voyage organisé.** Pas étonnant que ces voyageurs ne retiennent rien, sinon les articles qu'ils ont achetés... »

2.2. Inventaire des critiques sur les touristes chinois

Comme nous l'avons vu un peu plus haut, les groupes de touristes chinois se sont fait de plus en plus nombreux à l'étranger à partir du début du 21^{ème} siècle. Cet essor s'accompagne de la création de nouveaux T-O (Tour Opérateur) et même de nouveaux magasins rien que pour ces nouveaux clients, comme l'annexe que les Galeries Lafayette ont ouverte au 21 boulevard Haussmann en mars 2017. Mais de nombreuses critiques méprisantes à l'égard des touristes chinois ont, elles aussi, fleuri un peu partout au fur et à mesure de l'apparition de ces cohortes de ces nouveaux voyageurs.

2.2.1. Présentation de l'ouvrage « Les cochons en liberté »

Nous avons trouvé sur Internet un document qui regroupe à peu près toutes les critiques négatives qu'on peut entendre ici ou là sur les touristes chinois. Il s'agit d'un livre électronique publié en 2013, en anglais et en chinois, sur le site Internet *Smashwords*. Son autrice, Yunmei (ou Echo) WANG est une Chinoise vivant semble-t-il à l'étranger. Dans son ouvrage, elle énumère en les commentant les comportements de ses compatriotes voyageant à l'étranger, qu'elle compare... à des cochons, d'où le titre de l'ouvrage : *Pigs on the Loose : Chinese Tour Groups* (en anglais) et 《中国“猪”：中国旅行团》 en chinois.

Comme l'annonce ce titre, le contenu de l'ouvrage est très critique, proche de la caricature. D'ailleurs chacun des chapitres du livre s'ouvre sur un dessin où les touristes chinois sont représentés avec des visages de cochons !

En voici quelques-uns : dans l'ordre, le dessin du chapitre 5 (« Les cochons au restaurant »), celui du chapitre 6 (« Les cochons dans les toilettes »), celui du chapitre 8 (« les cochons en déplacement »), celui du chapitre 9 (« Les cochons font du shopping »), et enfin celui du chapitre 10 (« Les cochons et les religions »).



Chap5. « Pigs in restaurant »



Chap 8. « Pigs on the move »



Chap 9. « Pigs in shopping »



Chap 10. « Pigs and religions »

2.2.2. Inventaire des critiques anti-touristes et des anecdotes citées dans le livre

L'ouvrage comporte 14 chapitres (la version complète est mise en annexe). Voici une

énumération des comportements des touristes chinois critiqués par Echo Wang au fil des 14 chapitres de l'ouvrage. Selon elle, les touristes chinois...

- *parlent fort au téléphone (chap 1) ;*
- *crachent par terre en public (chap 2) ;*
- *parlent fort dans les lieux publics (chap 6) ;*
- *jettent leurs déchets n'importe où (chap 7) ;*
- *ne respectent pas les lieux sacrés (chap 10) ;*
- *ne tirent pas la chasse d'eau aux toilettes et laissent les lieux sales après eux ;*
- *fument partout même dans les zones non-fumeurs ;*
- *ne font pas la queue ;*
- *bousculent les autres pour entrer en premier dans les ascenseurs ;*
- *empochent tout ce qui est gratuit dans les restaurants ;*
- *sont plus intéressés par l'achat des produits de luxe que par tout le reste ;*
- *achètent beaucoup de produits de luxe pour les revendre au marché noir en Chine.*

Sur la douzaine de comportements listés ci-dessus, seuls cinq sont accompagnés d'une anecdote relatant le moment où ce comportement a été observé et par qui. Ce sont les six premiers comportements listés ci-dessus. Les voici :

1) Les touristes chinois parlent fort au téléphone.

Ce comportement cité dès le premier chapitre est illustré par une anecdote racontée... **par une touriste australienne en voyage à Venise.** Elle raconte qu'elle a été très gênée dans sa contemplation d'un certain site un beau matin, alors qu'elle prenait un petit-déjeuner à la terrasse d'un hôtel, par l'intrusion soudaine dans son champ de vision d'un Chinois « du continent » qui « meuglait » dans son téléphone. La voici in extenso :

“We got to Venice quite early in the morning and there were very few people about.

*The magic and beauty of this magnificent city were magnified by the hushed silence and stillness of the early morning. We were given time to wander by ourselves. My friend and I ended up having coffee on the terrace of a café, the table laid with silver and china. We sat opposite the side entrance to a church and were exalted by the stonework and sculpture we could contemplate at leisure. **It was one of those totally euphoric experiences that occur so rarely. Suddenly, the air was rent by horrible screaming, screeching, angry noise – what else, but a middleaged mainlander bellowing into a mobile phone (not from our tour group I should add).** He was standing in the middle of the junction of two cobbled streets not far from where we sat. Everyone in the vicinity looked at him of which he was completely oblivious. One woman went up to him and made it very clear he should be quiet – he completely ignored her. Those very special moments in life are so easily shattered and it's difficult to put the pieces back together again. What is it that breeds such insensitivity?"*
- Barry (Brisbane, Australia)¹

L'autrice cite ensuite une pareille mésaventure lui étant arrivée à Nice, alors qu'elle s'y promenait avec un ami néo-zélandais. Elle aussi avoue avoir été très gênée par les « hurlements » d'un Chinois vociférant dans son téléphone (« *a Chinese guy yelling into his phone* »).

Au total nous avons donc, pour cette première critique, deux observations impliquant en tout et pour tout deux personnes. Ces deux Chinois, effectivement, parlaient sans doute très fort au téléphone... mais est-ce pour autant suffisant pour en faire une généralité et reprocher à tous les touristes chinois un tel comportement ? Et on peut douter que ces deux touristes aient été les seules personnes à parler très fort au téléphone ce jour-là à Venise et à Nice !

¹ P.8.

2) Les touristes chinois crachent par terre en public

Ce comportement est reporté plusieurs fois mais est illustré d'une anecdote au chapitre deux. Il s'agit cette fois d'une expérience vécue par une touriste irlandaise, en séjour de vacances sur l'île de Phuket en Thaïlande, dont les vacances auraient été en partie gâchées par un groupe de six Chinois. La scène se déroulant autour de la piscine d'un hôtel :

“We went to Phuket at Chinese New Year this year. The resort's pool was invaded by a group of Mainland tourists - 3 men and 3 women. All of them proceeded to spit and clear their noses in and around the pool. One guy, in particular, whose spitting prowess was phenomenal, spat at the foot of a British girl sunbaking on a lounge - you've never seen a girl run so fast. In ten minutes the whole pool area was empty except for us and them. I stood up and yelled at the guy to get his attention and then used hand signals to show that spitting wasn't allowed - I'm pretty sure he got the message. Didn't see another soul (including us) in the pool except the mainlanders, until we left the resort. - Elsie (Ireland)¹

Ici, le fait qui peut être questionné est que ces six Chinois n'étaient pas forcément des voyageurs, ni des touristes donc, au sens où l'entend Jean-Didier Urbain, c'est-à-dire un voyageur accomplissant un circuit, c'est-à-dire voyageant en circulant, et non, comme cela semble être le cas ici, séjournant dans un club de vacances, ou dans un hôtel pour quelques jours. Donc cette anecdote ne peut pas être versée aussi vite au dossier à charge des « touristes chinois » en général ! Et puis comme pour la première anecdote, elle ne met en scène que 6 individus. On est bien loin de l'enquête sociologique objective !

3) Les touristes chinois jettent leurs déchets n'importe où

¹ P.11.

C'est l'exemple le plus révélateur de l'a priori anti touristes qui animait Echo Wang au moment où elle a rédigé son ouvrage, car les coupables du comportement qu'elle y dénonce ne sont même pas Chinois ! L'affaire met en effet en scène des bus de touristes, qui, alors qu'ils stationnaient sur un parking de montagne au Canada, ont été nettoyés de manière très expéditive par les chauffeurs. Certes les touristes transportés dans ces bus étaient de nationalité chinoise mais sans doute pas les chauffeurs...or ce sont eux qui ont balayé les déchets hors du bus.

*“One mountain we drove over was 4300m. At the top we stopped to admire the stunning scenery. It was Easter and that high up meant there was still a lot of snow around. While us standing in slackjawed admiration of the magnificent pristine snowy wilderness, a couple of Chinese tour buses rolled up. The Chinese tourists all piled out and proceeded to dump their rubbish everywhere. **The bus driver waited until the last tourist was out and then swept the bus clean of the huge piles of rubbish they had discarded in the bus.** The amount of rubbish he pushed out made me amazed the tourists had been able to get out of the bus: I can only assume they had burrowed under and through the rubbish. There was so much rubbish I couldn't help but wonder if they had brought some along from their homes. Taken a couple of bags on holiday with them. While he was diligently doing his best to ruin the natural surroundings, the tourists were doing theirs by squatting wherever they felt like and relieving themselves - both number ones and twos. After 5 minutes gawking, yelling, smoking, and happily taking photos of the now despoiled scenery they departed. As the buses trundled off they discovered a secret stash of rubbish in the bus. Windows opened and*

a stream of rubbish billowed out.” - Simon Moore (Canada)¹

4) Les touristes chinois parlent très fort dans les lieux publics

Ce comportement est illustré par une anecdote qu’Echo Wang a rapporté avec elle, cette fois d’un voyage en Thaïlande :

*“At Don Muang domestic airport in Thailand, I happened to go to the toilet at the same time as two women from a mainland tour group. **While I was in there the two Shanghainese women also entered the toilet talking very loudly.** They entered cubicles quite distant from each other but the talking never ceased. The cubicle I was in was in the middle and they continued to gossip loudly the whole time they were using the toilet. They complained about their husbands, the guys in the group, their home lives, their kids and how thin the toilet paper was. They have no idea how annoying they are to other users.”*²

Comme un peu plus haut, on ne peut que s’étonner de la différence entre la relative confidentialité de cet exemple, qui ne concerne que deux touristes chinoises, et sa généralisation à l’ensemble des touristes, sans distinction aucune. D’autre part, la scène se déroulant dans des WC, on peut s’interroger sur sa pertinence...

5) Les touristes chinois ne respectent pas les lieux sacrés

Le chapitre 10, intitulé « *Les cochons et la religion* » est entièrement consacré aux comportements condamnables des touristes chinois pour tout ce qui touche au phénomène religieux. Son analyse formelle est très révélatrice de la manière dont Echo Wang s’y prend dans tout son ouvrage pour dénoncer et accuser en bloc l’ensemble du groupe « les

¹ P.19.

² P.17-P.18.

touristes chinois ». Cela se déroule en deux temps : tout d'abord elle multiplie les stéréotypes caricaturaux, sur un ton très subjectif toujours accusateur sans que les gestes ou les intentions décrites ne soient accompagnés, ni de statistiques, ni d'observations objectives, puis dans un second temps, elle rapporte une ou deux anecdotes émanant d'autres personnes essentiellement d'autres touristes ou dont elle a été la témoin. Le chapitre 10 commence donc par un long exposé de tout ce que les touristes chinois sont supposés faire dès qu'ils entrent dans une église ou une mosquée hors de leur pays, et de ce qu'ils sont supposés penser du fait religieux en général :

“ It appears that many of the Chinese tour group members either have no knowledge of the world's religions or are totally disrespectful of other people's beliefs. This ignorance or disrespect is often shown when a group arrives at a site that is sacred or of religious importance to the followers of that religion. It doesn't matter if the site is Muslim, Christian, Jewish, Buddhist, Hindu, or another religion. Many members of these groups regard it as something that they would visit in Disneyland or Windows of the World. They see it as an attraction on their sightseeing tour, to be talked about, photographed or even to write graffiti on. They often regard people practicing these religions at these sites as some type of entertainment, so they take photos without permission, touch sacred objects and generally ignore the customs required when entering these sites.”¹

On a donc bien ici affaire à une suite de stéréotypes caricaturaux, représentant la plupart des touristes chinois, comme ignorant ou irrespectueux de toutes les religions (comme s'il n'y avait ni chrétien, ni musulman, ni bouddhiste en Chine !) et se déplaçant

¹ P.23.

dans tous ces lieux sacrés comme s'ils étaient à Disneyland...Mais quand vient le moment de l'anecdote, censée illustrer ces comportements partagés donc par des milliers voire des centaines de milliers de touristes, voyageant par groupes de 30 ou 40 personnes, l'auteur ne livre qu'un bref souvenir personnel ne mettant en scène que quatre individus :

*"I witnessed this at Winchester Cathedral when a group attempted to enter but were stopped by an attendant because four members were smoking. When asked to put their cigarettes out they looked totally bewildered and had to wait for the guide to translate before giving the attendant a look of disgust. They then proceeded to throw their cigarettes on the ground although there were two bins 20 meters away. Once inside the Cathedral they continued their loud talking, although requested by the attendant to lower their voices. Their loudness and photo taking soon attracted the attention of worshippers who quietly got up and left."*¹

Bien sûr, ces quatre énergumènes avaient bien l'air de sauvages et leurs comportements étaient bien sûr très critiquables, mais peut-on objectivement parlant se permettre de généraliser à des centaines de milliers de personnes ? Il suffit pourtant d'avoir voyagé un peu partout pour reconnaître que de telles incivilités (fumer dans des espaces non-fumeurs, parler à voix haute dans un temple ou une église, photographier des prêtres ou des moines sans leur autorisation, etc.) sont très fréquentes et peuvent être commises par n'importe qui de n'importe quelle nationalité, y compris par certains Anglais eux-mêmes sans doute quand ils sont par exemple en Chine...

2.2.3. Une accumulation de clichés illustrant le mépris anti-touriste

¹ P.23.

On voit que cet ouvrage n'est rien d'autre qu'une accumulation de clichés, de stéréotypes, ne reposant que sur l'observation de quelques comportements isolés ou sur les propos d'autres personnes. On peut s'interroger sur les motivations de l'auteur ? Elles sont à notre avis de même nature que celles que Jean Didier URBAIN a mis en lumière pour expliquer la façon dont les autres touristes parlent eux-mêmes des touristes, en soulignant, comme on l'a vu un peu plus tôt, que le plus grand adversaire des touristes est le touriste lui-même. Echo Wang est elle-même touriste, ainsi que la plupart des personnes qui rapportent les anecdotes citées ou avec lesquels elle a discuté tout au long des pages. Elle est aussi chinoise, et si elle consacre autant de temps et d'énergie à discréditer les groupes de touristes chinois, c'est comme le dit Urbain pour ne pas être confondu avec eux, pour bien expliquer à ses lecteurs qu'elle ne doit pas être confondu avec eux, qu'elle n'est pas une touriste, mais une voyageuse. On est exactement là dans l'opposition entre le touriste solitaire et le touriste grégaire ; tous deux sont pareillement des voyageurs, mais le premier est généralement loué alors que le second est systématiquement critiqué et méprisé. Echo Wang le souligne d'ailleurs dès l'introduction : ni elle ni les autres voyageurs avec lesquels elle a pu discuter dans les 21 différents pays qu'elle a visités les trois dernières années, n'ont rien de spécial à reprocher aux Chinois voyageant seuls ou en couple. Les seuls à blâmer sont les touristes voyageant en groupe.

*« I remember quite clearly the long conversations I had with foreign travelers while I was staying at the Jaffa Gate Hostel just outside the Old City in Jerusalem. These people were only too happy to tell me their impressions and experiences with Chinese tour groups. Apart from a few who had positive things to say, most had negative and less than favorable experiences with these groups. In most instances, **the positive impressions of Chinese travelers and tourists were of those Chinese who traveled as couples or by themselves and were able to speak English. The majority of negative impressions came from the Chinese***

tour groups who one foreigner described as “pigs on the loose”¹. »

Le mépris porté par Echo Wang sur les touristes chinois voyageant en groupe s’explique aussi par un sentiment de supériorité envers les couches populaires ou moyennes de la société, dont seraient issus ces nouveaux touristes, qui ne parlent pas les langues étrangères et n’auraient pas les bonnes manières contrairement, laisse-t-elle entendre, à la classe aisée dont elle serait issue (?).

Cela fait aussi partie des explications données par Jean-Didier Urbain aux critiques adressées lors des premiers moments du tourisme de masse en Europe, dans les années 1930, à l’encontre des voyageurs issus des classes ouvrières par la classe bourgeoise, pour s’opposer à la démocratisation de certains de ces privilèges. Les propos d’Echo Wang semblent révéler également un pareil mépris de classe :

*« Many Chinese choose to travel overseas in organized tour groups. These groups are usually made up of Chinese who do not speak English. **They are made up of middle-class people and those who have managed to benefit from China’s economic rise and have the money to take overseas tours. They choose to travel in a group mainly because they do not have the language skills needed to travel alone.** They also have a fear of the unknown and feel more secure traveling with a guide, as well as their fellow countrymen. The group also provides them with the support they need to travel without changing any of their disgusting habits. Chinese who travel alone don’t have this support and normally are educated individuals proficient enough in English to understand and accept the social norms in the country they visit. They refrain from spitting, being noisy and other general*

¹ Introduction.

pig-like behaviour. (Chap 2) »¹

2.2.4. L'influence du discours dominant sur les touristes chinois

Il y a un point important à souligner : il semble qu'Echo Wang ait également été influencé par le discours dominant sur les touristes chinois, en vigueur en Chine continentale depuis la multiplication des séjours à destination des pays occidentaux. On peut le deviner par deux indices : le premier est qu'elle cite un article du *Nanfang Zhoumo*, célèbre journal de Guangzhou, dont le thème était justement les comportements « non civilisés » des touristes chinois à l'étranger. Voici ce passage :

« *The Southern Weekend reported, on September 28, 2006, that two Chinese government departments exposed ten sorts of bad behaviours that were not only offensive to foreigners, but should be eliminated from Chinese behaviour at home. These included : "Littering", "spitting", "snatching bus seats", "queue-jumping", "taking off shoes and socks in public", "speaking loudly", "bad temper and cursing", "smoking in non-smoking areas" and many others.* »²

Le second indice est que la douzaine de défauts qu'elle liste pour critiquer les touristes chinois sont pratiquement tous également listés par les autorités chinoises, comme on va le voir dans la partie suivante.

Le chapitre du livre où Echo Wang cite cet article du *Nanfang Zhoumo* s'intitule « L'image des Chinois ». Elle se montre particulièrement concernée par le discours officiel qui explique que les comportements dits « non civilisés » de ses touristes nuit gravement à l'image de la Chine :

¹ P.9.

² P.7.

« China's economic success has led to an increase in the numbers of Chinese citizens traveling overseas in large tour groups however they are far from being good ambassadors for the Chinese people. They are giving the Chinese people the reputation of being loud, rude, inconsiderate, unsanitary and environmentally destructive pigs.(...) This book will hopefully give an insight to how embarrassing it is becoming to say "I'm from China". »¹

C'est peut-être ici un paramètre nouveau, dont Jean-Didier Urbain n'a pas parlé au sujet du regard porté sur les touristes dans les pays occidentaux. **Dans la Chine actuelle, le discours dominant, celui que les médias et les autorités gouvernementales portent sur les touristes, vise à en faire des ambassadeurs ; ils ont une certaine responsabilité dans la représentation de la Chine que se font les occidentaux.**

On voit donc qu'Echo Wang est en fait un très bon relais de cette propagande officielle.

2.2.5. De la responsabilité des guides

Echo Wang consacre un chapitre entier, le chapitre 12, et une partie du chapitre 13, aux guides des groupes de touristes, qu'elle nomme, toujours de façon aussi méprisante, les « éleveurs de porcs » (« pigs herders »). Elle explique qu'une partie des débordements des touristes serait la conséquence de leur faible niveau de formation.

Bien sûr, si cette fois aussi, il faut nous méfier de telles généralisations, mais ce qu'elle dit n'est pas sans rappeler les propos du photo-journaliste, Jeremy Suyker, dans son

¹ P.5.

reportage « *Petite cartographie du Chinois en vacances* »¹, où il dressait un portrait très peu flatteur du guide LI Yan, en charge du groupe de 32 Chinois, dans lequel lui-même avait pris place. Un guide ayant une vision de l'Europe pleine de préjugés, et qui n'était payé qu'à la commission, prélevée sur tous les « extras » qu'ils poussaient les membres du groupe à accomplir, comme des visites ou des repas gastronomiques hors programme.

Echo Wang critique la façon dont sont recrutés tous ces guides, dont le rôle est, il est vrai, vital pour cette nouvelle industrie. Selon elle l'unique critère évalué serait la connaissance des langues étrangères, et elle remarque avec justesse que c'est très insuffisant.

*« The tour leaders who accompany these groups also share the blame for the groups' behaviour. **These people don't deserve the title leader as they do not have the skills to lead anyone.** (...) They lack not only knowledge of overseas culture, but also the assertiveness to ensure that their groups are not seen as offensive, noisy and unhygienic. The "pig herders" themselves need to be more aware of the culture and expectations of the places they visit. They need to instill this knowledge into all members of the group and remind them constantly when they demonstrate "pig-like" behaviour. (...) It appears that the increase in the number of tour groups going overseas has resulted in many companies employing Chinese with English ability but without any proper training². (chap 10) »*

2.3. Le rôle des médias chinois et le discours officiel sur les touristes

¹ Jeremy Suyker (avec Lan Wei), *Petite cartographie du Chinois en vacances*, le 14 mars 2016, lactualite.com.

² P.25.

2.3.1. Les suites de l'affaire de la Fontaine du Louvre

Nous avons cité en introduction l'affaire de cette photo de l'été 2013, sur laquelle on voyait des touristes asiatiques tremper leurs pieds dans la fontaine du Musée du Louvre, qui avait fait un peu parlé d'elle en France, puisqu'elle avait été reprise par le journal le monde, alors que c'était en réalité ce qu'on nomme aujourd'hui une « fake news »¹. Si nous en reparlons ici, c'est pour évoquer le retentissement de cette photo en Chine. Il faut savoir en effet que cette photo, accompagnée de la légende « *Des touristes chinois se baignent dans la fontaine du Louvre* », a rapidement circulé sur Internet et a provoqué des milliers de critiques chinois vis à vis des touristes chinois à l'étranger, émanant pour la grande majorité d'entre elles d'internautes. Elle avait tout d'abord été rapportée le 30 juillet 2013 par une chaîne de télévision taïwanaise (TVBS), comme on peut le voir sur cette capture d'écran de TV où la fameuse photo est légendée de cette façon : « 中国洗脚大军占领卢浮宫 » (« La grande troupe des amateurs de bain de pied occupe le Louvre »). Et ce titre avait ensuite été repris par de nombreux médias chinois.



Il semble d'ailleurs que 2013 ait été l'année du pic de mécontentement vis à vis des

¹ Louvre: il n'est pas choquant de tremper ses pieds dans la fontaine , 08 Août 2013, French.peopledaily.com

touristes chinois, notamment pour les internautes chinois. Le détonateur a été le 24 Mai 2013, quand une touriste chinoise, Shen Yuwen dont le surnom sur Weibo est Kong You Wu Yi (空游无依), s'est connectée au réseau social *Weibo* pour y poster une photo d'un bas-relief égyptien vieux de 3.500 ans sur lequel on avait gravé en très gros le tag suivant : «Ding Jinhao est passé par là» (丁锦昊到此一游). Madame Shen commentait ainsi cette photo : « Ce fut le moment le plus triste de mon voyage en Égypte, et je me suis sentie honteuse. » (在埃及最难过的一刻, 无地自容)¹.

Cette photo et son commentaire se sont ensuite rapidement répandus sur les réseaux sociaux, suscitant l'indignation générale. En moins de 24 heures, la photo a été commentée plus de dix mille fois ! Parmi les commentaires, le mot «Su Zhi» (素质, l'éducation) est le mot le plus mentionné, et le commentaire « Chers touristes, n'oubliez pas que vous êtes la Chine quand vous êtes à l'étranger !» (亲爱的游客们, 别忘了, 出去时, 你就是中国!) est celui qui a été apprécié par le plus grand nombre d'internautes².

Le sujet a aussi été discuté par des médias officiels. C'est ainsi qu'une sociologue de l'Académie des Sciences sociales de Chine, Li Ming, a publiquement déclaré que chaque Chinois à l'étranger était un ambassadeur de l'image de la Chine, et que son comportement avait un effet sur l'image de la Chine à l'étranger³.

¹ Ce fut le moment le plus triste de mon voyage en Égypte, et je me suis sentie honteuse (在埃及最难过的一刻, 无地自容), 26/05/2013, www.news.sina.com.cn

² Les internautes ont ensuite publiquement identifié « Ding Jinhao » comme étant un jeune collégien de 15 ans originaire de Nanjing. Assailli de menaces de mort via les réseaux sociaux, soumise à l'opprobre, la famille de Ding a exprimé ses regrets dans un journal local : « Nous désirons nous excuser auprès du peuple égyptien et de tous ceux qui en Chine se sont émus de cette affaire» (“向埃及方面道歉, 也向全国关注此事的人们道歉”), a déclaré la mère de Ding, ajoutant que le garçon avait pleuré toute la nuit de honte pour son geste. «埃及神庙涂鸦 “丁锦昊到此一游” 当事人父母道歉», 26/05/2013, www.guancha.cn

³ WANG Quanbao (王全宝), *L'Acte National de Chine: normaliser le voyage à l'étranger et couper court à mauvais*

2.3.2. La liste des dix comportements à corriger de 2006

Du 17 au 31 août 2006, le Bureau Central du Comité de la Construction de la Civilisation Spirituelle (中央精神文明建设指导委员会办公室, 简称中央文明办) et l'Administration Nationale du Tourisme de Chine (中国国家旅游局) avaient déjà fait un sondage pour inventorier les mauvais comportements des touristes chinois à l'étranger. Voici la liste des dix comportements les moins « civilisés » (中国公民出国(境)旅游十大常见不文明行为)¹ annoncée alors :

1. Jeter les déchets ; cracher par terre ; se moucher; cracher son chewing-gum; ne pas tirer la chasse d'eau aux toilettes; laisser les lieux sales après soit. (随处抛丢垃圾、废弃物, 随地吐痰、擤鼻涕、吐口香糖, 上厕所不冲水, 不讲卫生留脏迹;)
2. Fumer sans tenir compte de l'indication de l'interdiction de fumer. (无视禁烟标志想吸就吸, 污染公共空间, 危害他人健康;)
3. Ne pas faire la queue lors des visites, des achats et pour prendre les transport en commun. (乘坐公共交通工具时争抢拥挤, 购物、参观时插队加塞, 排队等候时跨越黄线;)
4. Parler fort au téléphone dans les lieux publics et se conduire bruyamment de façon générale. (在车船、飞机、餐厅、宾馆、景点等公共场所高声接打电话、呼朋唤友、猜拳行令、扎堆吵闹;)
5. Rire dans les églises ou les temples , ne pas respecter les usages locaux. (在教堂、寺庙等宗教场所嬉戏、玩笑, 不尊重当地居民风俗;)
6. Enlever ses chaussures et ses chaussettes en public; avoir le torse nu, rouler le bas du pantalon jusqu'aux genoux ou plus; mettre une jambe sur l'autre; se curer les dents sans se cacher; être en robe de chambre en dehors de la chambre.

comportements des chinois à l'étranger (中国国家行动:规范海外旅行谢绝“丑陋”出境), 10 Septembre 2006, 人民网.

¹ ZHONG Xin (钟欣), *Dix Mauvais Comportements des Touristes Chinois à l'Etranger* (出境游十大陋习榜公布), 23 Septembre 2006, Le Peuple (人民网).

(大庭广众之下脱去鞋袜、赤膊袒胸，把裤腿卷到膝盖以上、跷“二郎腿”，酒足饭饱后毫不掩饰地剔牙，卧室以外穿睡衣或衣冠不整，有碍观瞻；)

7. Dire des gros mots, avoir des manières rudes.

(说话脏字连篇，举止粗鲁专横，遇到纠纷或不顺心的事大发脾气，恶语相向，缺乏基本社交修养；)

8. Marchander systématiquement les prix, prendre les étrangers en photos sans leur accord.

(在不折扣的店铺讨价还价，强行拉外国人拍照、合影；)

9. Aller dans des quartiers chauds (lieux de prostitution); jouer de l'argent.

(涉足色情场所、参加赌博活动；)

10. Occuper longtemps les lieux de restauration sans consommer, gâcher la nourriture, emmener des objets non autorisés à l'hôtel où au restaurant, profiter du service sans donner de pourboire.

(不消费却长时间占据消费区域，吃自助餐时多拿浪费，离开宾馆饭店时带走非赠品，享受服务后不付小费。)

2.3.3. Le touriste chinois comme ambassadeur

Sur le site officiel de CCTV (Télévision centrale de la Chine, 中国中央电视台), il y a une page spéciale intitulée « *Le débat sur le voyage civilisé à l'étranger : ton image est l'image de la Chine* » (文明出境游大讨论：你的形象便是中国形象)¹.

Depuis Mai 2015, des « mesures provisoires pour la gestion des dossiers de comportement non civilisé des touristes », (《游客不文明行为记录管理暂行办法》) ont été mises en œuvre pour promouvoir la construction d'un tourisme intègre et respectueux, renforcer la notion de voyage civilisé des citoyens (为推进旅游诚信建设工作，提升公民文明出游意识). Le gouvernement chinois a ainsi commencé à constituer une « liste noire »

¹ news.cntv.cn.

de ressortissants qui auraient eu des comportements indécents à l'étranger !

Les individus qui ne respecteraient pas les lois, les règlements, les coutumes et qui auraient un effet négatif important dans la société pendant le voyage risquent à présent d'être fichés dans une base de données accessible aux services des douanes, à la police et même aux institutions bancaires. Cette liste noire est aussi valable pour les professionnels du tourisme qui violeraient les lois et les règlements, les normes de travail, les coutumes, ainsi que l'éthique professionnelle.

Cette mesure peut interdire aux personnes concernées de sortir du pays, de prendre l'avion pendant une certaine période, etc. À ce jour, douze personnes seraient enregistrées sur cette liste noire, notamment un guide dont la carte professionnelle a été révoquée en raison d'« insultes vis à vis de ses touristes ». Les autres seraient des touristes n'ayant pas respecté les règlements ; ils auraient par exemple agressé un guide, détérioré des ressources touristiques, fumé dans l'avion, etc.

On voit que le gouvernement chinois prend très au sérieux le comportement de ses ressortissants à l'étranger. Il semble qu'on soit ici en présence d'une nouveauté à ajouter au cadre théorique précédemment édifié par Jean- Didier Urbain : en plus d'être animé lui aussi par l'idéologie du « négocium », selon laquelle tout le monde doit travailler à l'édification du pays), et donc de critiquer ceux qui auraient pour objectif unique la recherche du plaisir et de l'épanouissement personnel, comme partout ailleurs, le discours officiel chinois a donc trouvé une utilité à ses touristes : ce sont des ambassadeurs du pays. En tant que tels, ils se doivent donc d'avoir une conduite irréprochable.

Selon un article d'Amy Li, publié sur le site Web du réputé South China Morning

Post (SCMF.com) de Hong Kong, « Il semble que chaque fois qu'une histoire de "touriste chinois grossier" est publiée sur SCMP.com, elle se retrouve tout droit dans le top 10 des articles les plus lus. »¹ Si les médias de la Chine continentale parlent autant de ces « mauvais » comportements de leurs touristes chinois voyageant à l'étranger, ce serait donc pour les corriger et améliorer l'image de la Chine à l'étranger.

¹ Amy Li, *Why are Chinese tourists so rude? A few insights*, 1 Juin 2013, South China Morning Post (南华早报).

PARTIE 3. LES TOURISTES CHINOIS AU LOUVRE

« J'ai déjà rencontré des touristes chinois très polis et respectueux comme des Français terriblement impolis et irrespectueux. »

Madame J., (Agent du Louvre)

3.1. Le Musée du Louvre

Le musée du Louvre est abrité dans l'ancien palais des rois de France et à ce titre ces murs ont épousé l'histoire de France depuis huit siècles. Conçu dès sa création en 1793 comme un musée universel, ses collections, qui figurent parmi les plus belles au monde, couvrent plusieurs millénaires et un territoire qui s'étend de l'Amérique aux frontières de l'Asie. Réparties en huit départements, elles contiennent des œuvres universellement admirées, comme La Joconde, la Victoire de Samothrace ou la Vénus de Milo. Avec près de 10 millions de visiteurs en 2012, **le Louvre est aujourd'hui le musée le plus visité au monde**¹.

Avec 10,1 millions de visites en 2018 et 26% d'augmentation en un an, le musée du Louvre occupait alors la troisième place parmi les monuments les plus visités de Paris, après La Cathédrale Notre-Dame de Paris (12 millions de visites en 2018) et la Basilique du Sacré-Coeur de Montmartre (11 millions de visiteurs).

Le Louvre se définit comme un musée universel pour trois raisons : la richesse de ses collections (38 000 œuvres sont exposées), la grande diversité de son public (Sur les près

¹ Mot du président sur le site internet du Louvre : www.louvre.fr

de 10 millions de visiteurs qui ont été accueillis au Louvre en 2018, 69% étaient d'origine étrangère, dont 15% des Etats-Unis, 7% de Chine ou 6% du Brésil) et l'exposition de ses collections dans le monde entier.

Au fil des années, le Louvre reste fidèle aux missions qui sont les siennes : favoriser la rencontre entre des collections et le public. Plus qu'un lieu de rencontre, il s'affirme désormais comme un lieu de partage, ouvert et généreux, où l'exceptionnel est accessible à tous¹.

3.2 Les objectifs et la méthode suivie pour notre enquête

Nous sommes donc allés sur le terrain pour faire des entretiens et des questionnaires, avec trois types de personnes : les agents du musée qui ont un contact concret avec les touristes Chinois, les guides conférenciers qui sont le pont entre le Louvre et enfin avec les touristes chinois eux-mêmes.

Dans les entretiens avec les agents du Louvre, les questions sont centrées sur leur propre expérience avec les touristes chinois, afin de se faire une idée du regard qu'ils portent sur cette population. Nous leur avons aussi systématiquement demandé s'ils avaient une explication pour expliquer tel ou tel éventuel comportement un peu problématique. Pour que les réponses soient plus représentatives, nous avons choisi des personnes qui travaillaient au Louvre depuis plus de dix ans.

Par manque de temps, en raison des mesures de confinement de l'année 2020 et de la longue fermeture du musée, nous n'avons pu interroger que quatre personnes, une

¹ Idem.

guide-conférencière et trois agents du musée. L'entretien avec madame W, la guide-conférencière s'est déroulé au téléphone ; deux des trois entretiens avec les agents ont réalisés en face à face avec un magnétophone ; il n'y a que Madame J, qui a répondu par écrit à mes questions¹.

Nous allons commencer par analyser les témoignages de la guide et des trois agents permanents du Louvre, avant de nous intéresser aux touristes eux-mêmes.

3.3. Le regard des guides et des agents.

3.3.1. Madame W. , guide conférencière depuis seize ans, d'origine chinoise.

Dès la question n°1, Madame W. insiste sur le temps relativement court de chaque visite. Si la société du Louvre accorde généralement trois heures de visite pour les groupes, cette durée est à calculer entre l'arrivée du bus sur le parking et son départ du parking, elle inclut donc le temps de marche jusqu'au musée, celui des photos et aussi celui passé aux toilettes, **et de plus la plupart des groupes (« 80% d'entre eux », dit-elle), ne passe que deux heures au Musée du Louvre.**

Q1. Pourriez-vous s'il vous plaît nous expliquer brièvement votre travail en tant que guide conférencière au Musée du Louvre ? Votre itinéraire et le temps de visite ? Est-ce que vous parlez d'autres choses que du Louvre ?

“我们讲解卢浮宫的时候呢，一般根据领队和旅行社的要求，因为他们的行程都很紧张，一般呢卢浮宫公司给三个小时的时间，但这个时间包括进停车场停车，客人

¹ La retranscription des tous les entretiens est en annexe.

下车，拍外景，上厕所都加在一起的时间。(…)一般情况下，百分之八十，大众旅游，就是旅行团的话，一般是两个小时，有时是三个小时。

Cela n'est pas sans rappeler le chiffrage de la durée des activités du voyageur étudié dans la partie 1, qui prévoit 1 heure ½ pour la **visite du** musée du Louvre et un peu de temps supplémentaire pour une « promenade autour de la Pyramide du Louvre » ; ce qui fait qu'on est effectivement sur une durée de deux heures au Louvre pour ce groupe, soit une heure de moins que ce qui est autorisé par les autorités du Louvre ! Cette durée est confirmée également par le témoignage du photo-reporter qui a suivi un groupe de touriste chinois en Europe. Pour ce groupe, la visite au Louvre n'a duré que 75 minutes : « *Le lendemain, au musée du Louvre, Qin Liping et sa belle-mère ont une heure et 15 minutes pour apprécier « la poitrine de La Vénus de Milo et son ventre musclé » et voir La Joconde. Le temps gagné sur ces visites culturelles permet de rallonger les étapes de magasinage, qui sont une priorité.* »

C'est dans ce reportage que nous avons la raison de ce temps de visite écourté au Louvre : ce n'est pas que les touristes ne veulent pas y passer plus de temps, non, mais c'est parce que cela permet de rallonger le temps de shopping pour permettre aux guides de toucher davantage de commission sur ces activités hors-programme.

Alors, forcément, sur une durée de visite aussi courte pour un aussi grand musée, les guides conférencier n'ont pas tellement le temps de sortir du circuit type de visite qui est, madame W. le confirme, d'aller contempler et photographier les « Trois trésors du palais du Louvre », à savoir la Vénus de Milo, la Victoire de Samothras et la Joconde. Elle ajoute qu'il peut lui arriver de présenter d'autres œuvres mais il faut qu'elles soient sur l'itinéraire

des « trois trésors », sinon c'est impossible d'en rajouter même quand les visiteurs le souhaitent. Par exemple les œuvres du Moyen-orient, comme celles de la Mésopotamie ou le Code d'Hammourabi qui se trouvent complètement au nord sur un itinéraire différent, elle ne peut pas les faire découvrir faute de temps.

“不管时间长，时间少，卢浮宫的镇宫三宝都是一定要讲的，就是断臂维纳斯，萨莫塔斯的胜利女神和蒙娜丽莎。其他就是在这个路线之上，可多可少，给客人加或者减，如果有客人要去看两河流域或是汉谟拉比法典，那完全在北边，跟我们不在一个路线，除非他有三个小时以上的时间，不然是不可能完成的。”

Enfin, pour la dernière partie de la question (quels sont les autres sujets qu'elle aborde dans ses commentaires), madame W. ne cite qu'une chose, à laquelle on ne se serait pas forcément attendu, mais si elle le dit c'est qu'elle doit le faire régulièrement : **elle demande à ses clients de faire attention aux pickpockets !** C'est donc ici la première fois que nous sommes amenés à évoquer le sujet des vols à l'intérieur du musée. Ce n'est pas la dernière, Monsieur L. en a parlé encore plus longuement. Nous y reviendrons donc plus en détail un peu plus loin.

“一般来说没有太多时间跟客人家长里短。这个完全看领队和客人给我们时间的多少来决定。会跟客人介绍一般的参观规则，还会多次提醒客人注意扒手。”

Q3. Quelle impression avez-vous des groupes de touristes chinois que vous avez accompagnés ? Y-a-t-il des comportements dans ces groupes qui vous choquent ou qui vous choquaient ? Et des comportements qui vous ont fait perdre la face ou même qui vous ont fait honte ? Comment réagissez-vous dans ces cas-là ?

Trois informations méritent d'être notées dans la longue réponse que fait Madame W à cette question. Tout d'abord elle déclare que les membres de ces groupes chinois ont pour la majorité d'entre eux peu l'occasion de fréquenter les musées, c'est donc une expérience

nouvelle et les guides doivent en tenir compte pour bien expliquer comment cela doit se passer.

“对我们陪同过的中国旅行团来说，怎么说呢，感觉我们是专业去引导他们知道博物馆是怎么回事，因为参观博物馆在国内好像不是很多人都经常做的事，对他们来说还是新鲜的。”

D'autre part, si elle commence par dénoncer la mauvaise habitude qu'auraient les touristes chinois de cracher par terre en public, **elle déclare un peu après que cela n'est jamais arrivé sous ses yeux avec les gens qu'elle a guidés...** or elle fait ce travail depuis seize ans... Elle ajoute que ce comportement est aussi le fait d'autres nationalités et que cela se produit surtout à Versailles, donc en plein air.

Elle dit que peut-être cela ne se produit jamais avec ses groupes, car elle prend un peu de temps pour expliquer que cela ne se fait pas. C'est ce qui explique selon elle que les personnes qu'elle voit cracher sont le plus souvent des voyageurs individuels, qui n'ont pas entendu que cela ne se fait pas.

“中国游客最让我震惊的举动就是随地吐痰(...)但这个也不只是中国人了，其实我看老外有的时候也这么做，可是中国人做的比较多，在垃圾桶里就直接哈哈这样吐痰，(...) 卢浮宫里（中国游客）很少随地吐痰，凡尔赛多些，因为那是室外。如果有人这么做了，（我们）当然要制止他了，但是经常不是我团的客人，我自己团的客人还真没遇到过随地吐痰的，但是我看到好多散客之类的，他们有的时候会这样做。可能是因为我跟我自己团的客人说这些注意事项，散客的话可能完全没有这种意识吧。”

Enfin, elle ne voit comme autre comportement qui serait propre aux touristes chinois le fait d'avoir une propension à vouloir toucher les œuvres, mais encore une fois, elle remarque aussitôt que d'autres nationalités le font aussi.

Enfin, en ce qui concerne ses propres groupes de touristes chinois, elle n'a donc aucun comportement « non-civilisé » à dénoncer.

“那其他的就是伸手触摸作品，尽管我们一开始就跟大家讲 不可以触摸，可以拍照但不可以摸，但是经常有人上手就去摸，敲敲打打，这些都是不好的行为，让我们觉得也很丢脸，不过其他国家的游客也有这样的行为。”

Q5. D'après vous, y-a-t-il une différence entre les groupes de touristes chinois et les autres groupes de touristes ? Si oui, quelle est-elle ?

La réponse de madame Wang à cette cinquième question confirme ce qu'elle a dit précédemment : elle ne voit pas de différences entre les groupes chinois et les autres.

“中国旅游团跟外国旅游团有什么差别，我觉得没有差别，完全是一样的，行程是相似的，时间安排也是相似的，因为我们中国团经常看到旁边有西班牙团，俄国团，日本团，美国团，英国团，都有基本上是类似的。”

Q10. Est ce que vos clients ont été victimes d'incidents au Louvre, des vols par exemple ? Si oui, ça s'est passé comment ? Comment cela s'est-il réglé à la fin ?

Madame W. reconnaît que **c'est arrivé plusieurs fois que des membres des groupes qu'elle guidait au Louvre se fassent voler leur argent par des pickpockets**. Elle dit avoir fait de son mieux pour retrouver leurs affaires de ses visiteurs, en les accompagnant dans les déclarations de vol, mais toujours sans résultats !

“博物馆里发生意外，有啊，比如说被偷，有过那么几次，被偷以后跟管理员讲，管理员就是跟周围的人都要讲要注意小偷，但是一般来说是找不到的，只能注意一下是不是小偷把剩下的钱包和里面的证件随手丢在那里，尽量帮客人找回来，可是我即使后面去登记，然后就杳无音讯了，一般是找不到了，这个是常识吧，好多时候都是这样的，当场填那个单子，费了好多好多时间，最后都是一无所获的。”

3.3.2. Monsieur F., agent titulaire depuis 12 ans

Monsieur F., la quarantaine, Français, a commencé à travailler au Louvre il y a presque 20 ans quand il est venu en France, à Paris, étudier la littérature française. Il s'agissait au

début d'un travail à mi-temps. Il a travaillé dans tous les services de l'accueil du Musée du Louvre, ainsi qu'au service culturel et en relation avec les Tours Opérateurs pour la programmation des visites de groupes. Il est agent titulaire au Louvre depuis 12 ans.

Ce qui est remarquable dans la perception que Monsieur F s'est fait des touristes chinois c'est son côté positif, ni critique ni négatif, alors qu'on aurait pu s'attendre à un regard très critique, au vu des clichés véhiculés un peu partout... Il les trouve « vraiment sympathiques » « ouverts » et « curieux, dans le bon sens du terme ». Même si lui aussi les trouve très pressés, bruyants et très enclins à toucher les œuvres, il ne voit pas cela comme des comportements grossiers et « non civilisés », ce sont à ses yeux des attitudes qui relèvent d'une différence culturelle. Il conclut sa réponse à la question numéro trois par un « je les aime bien », très sympathique.

Q2. Quelle impression avez-vous sur les touristes chinois en groupe ? Y-a-t-il des comportements de ces touristes chinois qui vous choquent ou qui vous choquaient ?

« Les touristes chinois, je les trouve vraiment sympathiques. J'ai l'impression qu'ils découvrent vraiment le musée avec étonnement. La chose à laquelle on doit s'habituer, nous les agents, c'est le bruit. Ils sont plus bruyants. Ils parlent vraiment à voix haute. (...) Ils sont vraiment décidés, déterminés et pressés. On a l'impression qu'ils n'ont pas de temps de prendre le temps de visiter.

---- À part d'être bruyants et pressés ?

---- J'ai remarqué que chez certains, plutôt les personnes âgées, ils sont assez tactiles avec les œuvres.

Q3. Comment vous distinguez un touriste chinois en groupe des autres touristes asiatiques en groupe ?

(...) les touristes chinois sont plus tactiles. Ça ne m'est jamais arrivé qu'un touriste japonais me touche le bras pour me poser une question. Un touriste chinois peut prendre

ton bras pour te secouer. Il veut le renseignement et il insiste. Je remarque que les chinois sont plus ouverts, moins réservés, et moins timides que les autres visiteurs asiatiques. Ils sont plus curieux dans le bon sens du terme : ils veulent des renseignements et ils les veulent tout de suite. Et ils n'hésitent pas à toucher. Ils me tapent sur les épaules. (...)

--- À part ça ?

--- A part ça, j'aime bien. »

En réponse à la question numéro 6, appelant une comparaison entre le comportement d'un touriste chinois en France et celui des Français à l'étranger, **Monsieur F affirme, qu'en général, le Français n'est pas un très bon voyageur, qui a tendance à râler, à tout vouloir comparer avec la France, et même à parler fort, ce qui en ferait, selon lui, une assez bonne copie du cliché du touriste chinois en France.** On voit qu'on est très loin des clichés véhiculés par Echo Wang et de la liste interminable des attitudes et des comportements « non civilisés » promulgués par les discours dominants.

Q6. Si un touriste français avait le même statut, il se comporterait comment en général selon toi ?

« Moi, je ne suis pas nationaliste du tout, mais je constate que quand je voyage--- moi-même, je voyage---- les touristes Français se comportent mal à l'étranger. Je trouve que nous sommes curieux, on aime bien découvrir l'art culinaire des autres pays. Ça c'est vrai, les Français sont très ouverts sur ça. Mais aussi, d'une certaine manière, je trouve que les français râlent beaucoup, même quand on est à l'étranger. Et on ne s'adapte pas beaucoup aux habitudes locales. On compare tout par rapport à la France. Je trouve qu'à l'étranger, souvent les touristes Français se font remarquer, parce qu'on parle fort. C'est mon avis, peut-être c'est l'effet de groupe. Donc, ce comportement qu'on reproche aux touristes chinois, on le reproduit nous même à l'étranger. »

Enfin, Monsieur F, à son tour, comme madame W. avant lui, déplore les fréquents vols dont les touristes chinois seraient les victimes à l'intérieur même du musée ! Selon lui, c'est

ce phénomène malheureux qui expliquerait le fait que les touristes chinois ne se mélangent pas beaucoup aux autres visiteurs du musée. C'est parce qu'ils redoutent, à juste titre donc, ces pickpockets. **Il déclare avoir même remarqué des touristes accompagnés de gardes du corps !**

Q4. Selon vous, pourquoi les touristes chinois en groupe se comportent ainsi ?

« Je pense que les touristes chinois restent énormément groupés entre eux, parce qu'il y a quelques années, il y avait des délinquants qui considéraient que les touristes chinois étaient plus faciles à voler. Ils étaient les victimes de pickpockets jusqu'à pas longtemps. (...) Ça dure toujours mais beaucoup, beaucoup moins. Parce que maintenant, les tours opérateurs qui travaillent avec les groupes chinois sont plus vigilants. Souvent, j'ai même vu des touristes chinois qui étaient encadrés par des gardes du corps chinois, ou d'origine chinoise qui surveillent les groupes pour qu'il n'arrive rien aux touristes chinois. »

3.3.3. Madame J., agent au Louvre depuis 28 ans

Madame J, la quarantaine, est une française d'origine asiatique. Elle travaille au Louvre depuis 1993. Elle a occupé successivement plusieurs postes principalement liés à la surveillance et à l'orientation du public.

Elle non plus ne trouve pas que les touristes chinois demandent plus d'attention que les touristes d'autres nationalités, mais que forcément, comme ils sont très nombreux (ce serait à ses yeux la nationalité la plus représentée parmi les visiteurs), il y a forcément parmi eux des personnes qui ont des comportements un peu déplacés, comme parler trop fort, bousculer les autres, etc. mais elle est consciente qu'il s'agit plus d'individus que de nationalités. **Elle n'a donc rien à reprocher aux touristes chinois en général car comme**

elle le dit très bien : « J'ai déjà rencontré des touristes chinois très polis et respectueux comme des Français terriblement impolis et irrespectueux. »

Q1. Au travail, en général, Quelle est la nationalité des visiteurs qui vous demandent le plus d'attention (si cela existe) ?

« De façon générale c'est principalement selon la taille du groupe que l'attention diffère. (...) Les visiteurs asiatiques ont plus tendance que les autres à toucher les œuvres lorsqu'ils prennent des photos ou quand simplement ils les regardent : il faut parfois revenir plusieurs fois pour leur demander de ne pas toucher. »

Q3. Y-a-t-il une grande différence entre les touristes chinois et les autres au niveau des comportements ? Comment distinguez-vous les touristes chinois des autres ?

« Non, les comportements diffèrent d'une personne à l'autre, même quand ils ont la même nationalité, j'ai déjà rencontré des touristes chinois très polis et respectueux comme des Français terriblement impolis et irrespectueux. On parle souvent du touriste asiatique et de son comportement, je pense, car c'est la population la plus représentée dans les visiteurs. »

Q4. A vos yeux, quels sont les comportements qui ne correspondent pas aux codes de la visite du musée chez des visiteurs chinois ? Ils représentent une grande partie ou une minorité des visiteurs chinois au Louvre ? Est-ce que vos collègues partagent la même vision que vous ? Si non, quelle est leur regard ?

« Parler fort, ne pas regarder où on marche, bousculer les autres (sans s'excuser ou ne serait-ce que jeter un œil à la personne bousculée), toucher ou s'appuyer sur les œuvres pour prendre des photos. Pour moi ils représentent une majorité des visiteurs chinois du Louvre. Je pense que la majorité de mes collègues partagent la même vision. »

La question numéro 5 permet ensuite à Madame J de compléter ses réponses en mettant en avant la grande différence culturelle existant entre la Chine et la France ; si on accepte

cette différence culturelle, on comprend mieux certains des comportements un peu problématiques dans un musée, comme le fait de parler un peu trop fort, de vouloir toucher les œuvres, voire de marcher plus près les uns des autres. Le fait d'avoir une origine asiatique et d'avoir vécu sur les deux continents (l'Asie et l'Europe) lui permet de pouvoir contextualiser les comportements des touristes étrangers.

Q5. Comment réagissez-vous devant les comportements « incorrects » ? Quelles sont les raisons éventuelles pour expliquer ces comportements selon vous ?

« Devant les comportements énumérés précédemment et hormis le dernier, j'interviens quand cela devient très dérangeant pour le reste des visiteurs ou quand ils mettent eux-mêmes ou d'autres personnes en danger. Quant aux règles officielles du musée : ne pas toucher les œuvres, pas de perche, pas de flash... j'interviens immédiatement. Le fait de toucher une œuvre est naturel je dirais, c'est de la curiosité et elle est présente chez tout le monde, même moi parfois je suis tentée de toucher une œuvre. Cependant pour les comportements tels que parler fort, ou marcher et bousculer les gens autour de soi, je pense qu'ils sont dûs aux différences culturelles et aux habitudes de vie. En Asie, il y a beaucoup de monde, de ce fait ils sont habitués à marcher et bousculer, et ne sont pas « choqué » comme nous, tout comme le niveau sonore auquel ils sont habitués est sûrement supérieur au nôtre, raison pour laquelle ils parleraient plus fort que nous autres. »

3.3.4. Monsieur L., agent au Louvre depuis 16 ans

Le dernier des agents du Louvre dont nous allons présenter les propos est Monsieur L. Originaire de Chine Continentale, il est arrivé en France pour ses études en 1984. Il a maintenant une quarantaine d'année et travaille au Louvre depuis 16 ans.

Le regard que porte Monsieur L sur les groupes de touriste chinois est très intéressant pour notre travail car il porte une attention particulière à deux paramètres, qui sont à ses yeux des éléments majeurs permettant d'expliquer la façon dont les groupes de touristes

chinois se comportent lors de leur visite du Louvre. Ces deux facteurs sont d'une part le comportement du guide et d'autre part le climat d'insécurité qui règne au Louvre pour les visiteurs chinois.

a) **Le comportement du représentant du tour opérateur, qui accompagne le groupe.**

Monsieur L ne dit pas de mal des touristes chinois mais il critique beaucoup leurs guides chinois, c'est-à-dire ceux (ou celles) qui les accompagnent pendant tout leur séjour en France ou en Europe et qui sont également avec eux au Musée. Cela commence lors de l'achat des billets. Monsieur L. explique qu'il y a eu un moment, quelques années en arrière, où les billets d'entrée au Louvre étaient valables pour une journée entière, ce qui incitaient les guides à accélérer les visites pour en faire un meilleur profit¹, d'où le rythme effréné et très désordonné de certaines visites. De plus, certains guides arrivaient au Louvre sans rendez-vous pris au préalable, d'autres n'avaient pas de diplôme... Mais heureusement, conclut-il à la réponse 2, les autorités du Louvre sont beaucoup plus vigilantes désormais.

“近三五年开始，来卢浮宫参观的中国游客的整体行为的文明程度有所提高。主要得益于卢浮宫管控得加强，现在一张团体票只能用一次，以前可以用一天，导游之间互相借用，跟时间赛跑。（...）以前特别乱，导游组织得不好，有的导游没有团体预约，有的没有导游资质，现在卢浮宫管的严了，这方面的问题就少了许多。 Q.2”

Toujours au sujet des guides, Monsieur L explique aussi, comme le faisait le reportage que nous avons étudié dans la première partie, **que c'est le mode de rémunération des guides (à la commission sur les achats ou les extras des membres de leurs groupes) qui les conduit à se désintéresser des visites culturelles, et à parfois hausser le ton avec des touristes qui ne veulent pas se laisser faire.** Cela serait renforcé par le fait que le niveau des revenus moyens des touristes chinois aurait eu tendance à baisser ces dernières années. Ils seraient attirés par le faible coût

¹ Peut-être les revendaient-ils à prix cassés à une autre agence à l'extérieur du musée, Monsieur L ne le précise pas.

de ces circuits en Europe mais auraient ensuite moins d'argent à dépenser pour des extras ou dans les magasins.

“现在由于出国游的价格降低，领队先垫付差额，之后强迫游客购物以赚取提成。但是由于跟随低价团出来的游客普遍收入不高，他们一般不会购物，所以经常跟领队关系紧张另外，通常这些游客的受教育程度普遍也不高，一旦跟领队发生冲突，就是比较直接的当众争吵，引得旁人侧目。Q6。”

b) Le climat d'insécurité du Louvre pour les visiteurs chinois.

Le témoignage de Monsieur L se singularise aussi par l'autre phénomène sur lequel il insiste dans ses réponses qui est l'énorme problème causé par le très grand nombre de pickpockets agissant au Louvre et dont les victimes principales sont justement les touristes chinois. Voici ce qu'il répond quand on lui demande ce qui l'a le plus choqué à propos des touristes chinois. Loin d'évoquer des comportements des touristes eux-mêmes, ils se met spontanément à parler des pickpockets.

Q3. 有没有遇到特别震惊的事情，关于中国游客的？

“中国游客身上让我震惊的事，那就是被偷。以前卢浮宫里小偷特别多，几年前还经常带中国游客去警察局。八年前有次有个中国游客在卢浮宫里，蒙娜丽莎前，被偷了二万五千欧。那是被偷金额最大的一次。在卢浮宫里被偷的钱财基本是找不回来的，有时有的证件可以找回来。现在卢浮宫的小偷相对少了一点。2018年或者2019年的时候，5月到8月期间在卢浮宫里被偷的总金额达到了12万13万欧元，其中百分之七八十的受害者是中国游客，平均下来每天有大概十个游客在卢浮宫里被偷。”

« Ce qui m'a choqué à propos des touristes chinois, c'est le vol. Il y avait beaucoup de voleurs au Louvre, il y a quelques années, j'accompagnais souvent des touristes chinois au poste de police. Il y a huit ans, un touriste chinois s'est fait voler 25 000 euros devant la Joconde. C'était la plus grosse somme volée. L'argent volé au Louvre est quasiment impossible à récupérer, mais parfois certains documents peuvent être récupérés. Il y a relativement moins de voleurs au Louvre maintenant. En 2018 ou 2019, le montant total

volé au Louvre du mois de mai au mois d'août a atteint 120 000 à 130 000 euros. Soixante-dix à quatre-vingts pour cent des victimes sont des touristes chinois. En moyenne, une dizaine de touristes a été volé au Louvre par jour. (...)

Monsieur L. met donc en lumière, avec des détails cette fois, le gros problème que représente la présence de pickpockets au Louvre. **Il y a eu, dit-il, des périodes avec une dizaine de vols par jour ! Dans un musée !! Voilà dont on ne parle pas beaucoup quand on évoque la façon dont se comportent d'habitude les touristes chinois à l'étranger. C'est pourtant la chose la plus frappante, ou comme le dit Monsieur L. la chose la plus « choquante ».** Car en effet, comment peut-on ensuite reprocher à certains touristes de parler un peu trop fort, ou de bousculer d'autres personnes sans s'excuser, quand dans le même temps des dizaines de voleurs agissent de façon impunie dans le musée !

A titre personnel, j'ai moi aussi failli être une victime de ces pickpockets sévissant à l'intérieur et à l'extérieur du Louvre. Je vais raconter cet épisode pour donner une idée du sentiment d'insécurité que de tels agissements peuvent occasionner auprès des touristes chinois, car la plupart des vols et pillages commis sur les ressortissants chinois se font par des groupes de malfaiteurs. Car quand on est tout seul face à un groupe de voleurs ou de pillards, cela est quasiment impossible d'éviter d'être victime. C'était en août 2019, un matin vers 8h30, j'étais sortie de la station de métro Louvre - Rivoli et je marchais sur la rue de Rivoli vers l'entrée du personnel du Musée du Louvre pour aller travailler. Je portais une valise car je voulais prendre un train directement après le travail. A 20 mètres environ de l'entrée, quatre adolescents, deux filles et deux garçons, âgés environ de 8 à 15 ans, assis sur la barrière en pierre du Louvre se sont élancés soudainement vers moi en me demandant

une signature, une feuille à la main. Je connaissais leur jeu et je ne suis pas arrêtée. Mais ils ne m'ont pas laissée, malgré mon refus répété de signer. Ils me cernaient et parlaient très fort au point que je ne pouvais plus avancer et j'avais l'impression d'être entourée par un essaim de frelons. C'était tellement désagréable que je me suis tournée tout d'un coup en criant « Stop ! ». C'est à ce moment-là que j'ai vu mon sac à dos ouvert et mon portefeuille avec toutes mes cartes et mon badge du Louvre bien visible, prêts à être attraper. J'étais si fâchée et si angoissée que je me suis mise à crier très fort et j'ai fait semblant de vouloir leur donner des coups de pied. Ils sont finalement partis en rigolant. Je sais que c'était la valise que je portais ce jour-là qui avait attiré l'attention : je faisais trop « touriste chinoise ».

3.4. Quelques portraits de touristes chinois au Louvre

Afin de dépasser les clichés et mieux connaître les voyageurs chinois visitant le Musée du Louvre, nous avons souhaité dès le début de notre recherche interviewer des visiteurs chinois sur place en face à face. Mais cela n'a pas pu être fait par manque de temps et à cause de la méfiance des touristes chinois à Paris, qui craignent d'être approchés de peur des pickpockets.

Nous avons heureusement fini par trouver 10 personnes qui ont accepté de répondre par écrit à notre questionnaire. Parmi ces dix personnes, cinq avaient fait partie d'un voyage organisé et cinq avaient été des voyageurs individuels. Nous présentons une synthèse de leurs propos en tenant compte de cette différence en donnant tout d'abord la parole aux touristes en groupe. Pour des raisons de commodité nous désignons ces cinq premiers voyageurs par les sigles « T.G. » pour « touriste de groupe » accompagné d'un

numéro. C'est aussi ainsi que les questionnaires de ces personnes sont classés en annexe.

Faute d'avoir réussi à réunir une plus grande quantité de témoignages et considérant qu'il est difficile de généraliser à partir d'un si petit échantillon de personnes, nous nous contenterons d'examiner les raisons données pour avoir choisi de participer à un tel séjour, et les réponses aux questions concernant directement la visite du Louvre et les impressions qu'elle leur a laissé.

Voici un tableau présentant ces cinq touristes, le circuit touristique auquel ils ont participé et les motivations exprimées pour accomplir un tel circuit en groupe :

Tableau 1. Le circuit et les motivations des touristes en groupe

	Profession	Langues étrangères	Type de circuit	Motivations pour ce voyage	Motivations pour ce type de circuit
T.G. 1	étudiant	anglais	12 jours/ 3 pays	recommandé par des amis 朋友推荐	plus pratique 跟团方便
T.G. 2	enseignant	anglais	Moyen-Orient et Europe.	Surtout intéressé par le Moyen-Orient	bon marché infaisable tout seul
T.G. 3	ingénieur	français	4 jours/ France	Veut mieux connaître le pays	Pour la sécurité
T.G. 4	banquier	anglais	15 jours /3 pays		plus pratique
T.G. 5	vendeur	anglais	14 jours/ 4 pays		Pour la sécurité 跟团会更有安全感

On remarque qu'à une exception près (le touriste n°3 qui a choisi un circuit de 4 jours uniquement en France) les quatre autres ont tous accompli un circuit tel que celui présenté en détail dans la partie 1, avec trois ou quatre pays (voire davantage pour le touriste n° 2 qui cite la Turquie, l'Egypte et Dubaï), visités sur une durée allant de 12 à 15 jours. Quant à leurs motivations pour choisir d'effectuer un tel circuit en groupe, ils déclarent que c'est

par souci de commodité (deux personnes), et parce que le groupe procure un sentiment de sécurité. Une personne donne l'argument du prix, c'est un voyage bon marché.

Tableau 2. La visite du musée du Louvre des cinq touristes en groupe

	Durée	Avec guide-conférencier ?	Avis sur le musée	conditions de visite
T.G. 1	1 heure	Sans	Bâtiment superbe Beaucoup d'œuvres	Trop rapide, pas assez de temps
T.G. 2	1 h ½	Sans	Pas intéressé	Mauvaises conditions
T.G. 3	½ journée	Avec	Impressionné par la quantité et la qualité des œuvres exposées	Satisfaisantes mais regrette l'absence d'audio-guide pour toutes les œuvres
T.G. 4	2 heures	Sans		Regrette que personne ne parle le chinois
T.G. 5	2 heures	Sans / absence regrettée		Assez long / visite superficielle « 走马观花 » regrette l'absence de guide-conférencier et de signalétique en chinois

A l'exception du touriste n° 3 qui a bénéficié de conditions idéales de visite (une demi-journée en compagnie d'un.e guide conférencier.e) ce qui révèle au passage que ce type de circuit organisé existe aussi, ce dont on peut se féliciter on a l'impression que quatre autres ont été « lâché » à l'entrée du musée avec un temps de visite très limité (une heure pour deux personnes, deux heures pour les deux autres), sans bénéficier d'un.e guide conférencier.e pour les guider et pour leur expliquer les œuvres. On comprend mieux ainsi le rythme « hallucinant » de leur visite, car le musée est très grand et il est facile de se perdre, les bousculades qui peuvent s'en suivre car les salles visitées au musée, notamment celle de « Mona-Lisa » sont les plus fréquentées ! Et on comprend aussi leur déception devant ces mauvaises conditions de visite, sentiment partagé par les quatre personnes non

accompagnées d'un guide conférencier. D'autant plus que comme le soulignent trois voyageurs, la signalétique en chinois est inexistante et il n'y a pas d'audio-guide en chinois, si bien que les touristes sont livrés à eux-mêmes, comme le dit par exemple le touriste n° 5 :

“卢浮宫的设施各方面都不错，但是我们没有导游解说~~全程自主安排。这就是为什么我对这个行程没有太多感觉。没有解说，自己看字儿又怕麻烦。也就是走马观花看个花样而已。有解说会更好。建议在每个重要作品边上加语音解说（可自主选择语言版本更好）”

Ces témoignages de Chinois ayant participé à des circuits organisés confirment donc ce que dénonçait l'article de journal vu dans la première partie. Ce sont les conditions de visite imposées à la fois par le tour-opérateur et aussi par l'absence de signalétique en chinois à l'intérieur du musée qu'il faut dénoncer et non le comportement des touristes. Car si ces derniers vont au pas de course et restent toujours ensemble, c'est parce qu'ils n'ont pas beaucoup de temps et qu'ils ont peur de se perdre, à cause de l'absence conjointe de guide et de signalétique en chinois. En lisant leurs témoignages, on voit bien qu'ils auraient préféré avoir plus de temps et pouvoir bénéficier d'explications dans leur langue pour mieux apprécier toutes ces œuvres, qui les ont majoritairement impressionnés. C'est d'ailleurs le conseil que le touriste n° 1 donnerait à d'autres Chinois qui comme lui auraient l'occasion de visiter le Louvre :

“一定安排充足的时间，因为展品太多需要慢慢欣赏”

(Il faut prévoir suffisamment de temps car il y a trop d'œuvres exposées et il faut pouvoir les apprécier tranquillement.)

Prendre plus de temps pour visiter le Louvre, c'est d'ailleurs ce que les touristes

chinois font, comme d'ailleurs les touristes du monde entier, quand ils sont libérés des impératifs des tour-opérateurs et des contraintes imposées aux groupes par le Louvre. C'est ce qu'attestent les témoignages des cinq touristes chinois ayant choisi de voyager sans intégrer un circuit organisé par les tour-opérateurs. Voici ci-dessous un tableau les concernant avec les mêmes rubriques que le précédent mais avec cette fois donc les données issues des cinq questionnaires remplis par des touristes individuelles que nous appellerons « T. I. », pour « Touriste Individuel ».

Tableau 3. La visite du musée du Louvre des cinq touristes individuels

	Durée	accompagnateur	Avis sur le musée	conditions de visite
T.I. 1	Ne dit pas	Sa fille (étudiante en France)	Ne dit pas	
T.I. 2	3 heures	Son fils (étudiant en France)		Bonnes conditions / du monde mais visite dans le calme et sans bousculade
T.I. 3	4 heures	Seul	Très beau	
T.I. 4	6 heures			Itinéraire choisi avec soin par lui-même
T.I. 5	Une journée	En couple	Aime beaucoup la peinture. Préfère le musée d'Orsay pour les impressionnistes	Regrette le peu d'informations disponibles en chinois. Trouve qu'une journée c'était encore trop court.

On constate que le temps de visite n'a plus rien à voir avec celui des groupes, sauf pour le T. I. n°1, qui ne semble pas avoir été très intéressé par cette visite et qui ne s'en souvient plus tellement au moment de remplir le questionnaire. Sur ces cinq touristes individuels, à part les deux premiers qui sont venus en France pour rendre visite à un enfant étudiant, les trois autres étaient très motivés par l'idée de voyager en France et de visiter le

Louvre. Ils y ont passé d'ailleurs un temps plutôt long, allant de trois heures à une journée complète. Les touristes n° 4 avait même préparé sa visite en amont et a pris le temps d'aller admirer les œuvres de son choix, en ne s'arrêtant pas aux trois trésors du Louvre, si souvent cités par ailleurs.

“我大约花六个小时参观，主要还是以寻找自己出发前准备的材料为主，我不喜欢太多的人讲解，更习惯一个人慢慢去体会，或者独自参观，感觉还不错。（T13）”

Voici également ce que dit le touriste n°5 :

“我用了一天的时间参观了，具体线路记不清楚了，但是感觉时间还是太短，很多地方都没有看到，当时没有讲解，我只是想先自己感受一下。”

Cette personne a passé une journée au Louvre et trouve que c'était encore trop court. Ce qu'il recherche avant tout c'est admirer les œuvres à loisir et laisser le charme opérer... La variété de ces cinq témoignages et également les personnalités très différentes des cinq précédents témoignages, qui émanaient des touristes de groupe, nous prouvent s'il en était besoin qu'il y a une très grande variété de touristes et que derrière chacun d'eux se trouve des personnes aux attentes et aux motivations très différentes. Ces personnes et ces motivations sont pourtant totalement invisibles derrière les clichés et les stéréotypes caricaturaux, auxquels il ne faut donc surtout pas s'arrêter.

3.5. Les trois points à améliorer pour optimiser la qualité des visites.

Après la lecture et l'analyse des quatorze témoignages ci-dessus (ceux des quatre agents du Louvre et ceux des dix voyageurs chinois), il ressort que les trois points suivants restent à améliorer.

- a) La sécurité des voyageurs chinois dans et autour du musée.
- b) La formation des guides accompagnateurs des groupes.
- c) La signalétique en chinois pour guider et renseigner les visiteurs non anglophones.

Nous avons déjà parlé abondamment des deux premiers points, qui sont sans doute prioritaires car c'est en supprimant le sentiment d'insécurité lié aux vols à répétition ciblant le public asiatique, et en formant mieux les guides- accompagnateurs que les touristes chinois pourraient mieux profiter de leur visite du musée, sans en faire comme c'était trop souvent le cas une sorte de rallye en milieu hostile à accomplir au pas de course et en restant soudés, de peur des voleurs...

Le troisième point concernant la signalétique en chinois est également de notre point de vue un élément crucial, car il n'y a qu'une petite minorité de visiteurs chinois comprenant facilement l'anglais et encore moins le français. Cela les rassurerait sans aucun doute de voir plus de panneaux indicatifs en chinois dans ce grand labyrinthe qu'est le Louvre. On a vu que cela était réclamé par la moitié des dix touristes interrogés. Ce manque de signalétique en chinois était aussi regretté par l'un des trois agents du musée, Monsieur F, dans sa réponse à la question numéro 5 portant sur les choses à éventuellement mettre en place pour améliorer les visites des groupes chinois. Il critique aussi le fait qu'il n'y avait toujours pas en 2020 d'audio-guide en mandarin...

1. Q5. Pour que la visite des touristes chinois en groupe se déroule « mieux », quelles solutions proposez-vous, pour vos collègues, pour le Louvre, pour les guides chinois ou pour les autres personnes concernées ?

D'abord, il faut plus de signalétiques en Chinois ; il faut les mot « Sortie », « Entrée », « gauche », « droite »... il faut que ce soit écrit en chinois. Il ne faut pas que ce soit qu'en anglais. Tout le monde ne maîtrise pas l'anglais en Chine.

Ensuite, un gros problème : l'audioguide n'existe pas en chinois ! C'est une honte. Ils n'ont pas encore programmé en chinois, ça fait des années qu'on demande. Ils n'ont pas en chinois. Ils ont en japonais, en anglais, en espagnol, dans d'autres langues, mais pas en chinois. Ça ce n'est pas normal du tout ! (...) J'ai demandé, pendant une réunion, que tous les agents du Louvre qui ne parlent pas chinois aient un petit livre avec quelques mots à dire en Chinois : à droite, à gauche, en haut, en bas, étage, rez-de-chaussée, sortie, entrée, et voilà ! Il faut que maintenant les agents du Louvre apprennent quelques mots de Chinois, peut être cinquante mots, trente mots, mais quand même !

On voit que Monsieur F termine sa réponse en souhaitant même que les agents du Louvre se mettent à apprendre quelques dizaines de mots en mandarin, de façon à pouvoir renseigner efficacement les visiteurs chinois.

Conclusion

La pandémie de Covid 19, en empêchant la libre circulation des gens d'un pays à l'autre, en clouant les avions au sol, en fermant les hôtels et les musées, a montré à quel point le tourisme était devenu un secteur important de toutes les économies, et notamment pour la France, l'un des pays les plus visités au Monde.

Au terme de cette recherche, nous osons espérer que le regard porté sur les touristes chinois changera après cette crise sanitaire sans précédent. Que ce soit celui des grands médias qui ne le présentent généralement que comme une sorte de « vache à lait » ou celui des autres touristes, qui les critiquent à tort, comme on l'a bien vu dans la seconde partie, en leur collant l'étiquette de « touristes malpolis et dérangeants ». Grâce à l'éclairage de Jean-Didier Urbain, on a vu qu'une partie de ces critiques était inévitable car elles touchent tous les touristes et sont assez universelles, mais on a vu aussi que beaucoup d'entre elles se trompaient de cible, car au lieu de pointer du doigt les voyageurs, ce sont les voyagistes qu'il faudrait critiquer pour imposer des conditions de voyage souvent très désagréables à des visiteurs qui viennent pourtant de très loin, avec l'envie de découvrir d'autres cultures.

Les étiquettes sont si grandes que nous ne voyons plus la personne qui est derrière ! Comme l'ont bien montré les dix touristes qui ont participé à notre étude, avant d'être des touristes, ce sont des être-humains, animés de motivations très différentes d'une personne à l'autre. Il faut espérer qu'un jour prochain, les clichés et les caricatures avec lesquels on parle d'eux n'empêchent plus les vraies rencontres de personne à personne, et les rencontres interculturelles.

« Chaque touriste, même le plus ordinaire, est aussi mû par le désir de découvrir. (...) Le voyage reste le meilleur moyen d'apprendre la diversité du monde, même s'il faut sans cesse améliorer les règles de son développement¹. »

Les touriste chinois ne font pas exception, et ils viennent en France pour découvrir et

¹ Jean-Didier Urbain: « *Le voyage est une invitation à sortir de soi* » entretien au Figaro, 23/10/2018.

pour apprendre ! À part les bénéfices économiques, les touristes Chinois amènent également un bénéfice culturel dans les pays d'accueil. Par exemple, maintenant à Paris, il y a beaucoup de restaurants chinois authentiques et régionaux pour satisfaire le goût des touristes chinois. Quelle chance pour les Français qui veulent découvrir la vraie cuisine chinoise, parce qu'ils n'ont plus besoin d'aller en Chine ! Sans parler de ceux qui rencontrent réellement les touristes chinois (qui sont porteurs de la culture chinoise) ! Grâce aux touristes, nous pouvons rencontrer les autres cultures sans nous déplacer, c'est formidable !

En 2019, 50 % des touristes Chinois venaient en France en individuels, d'après Vincent Jeanbrun, conseiller spécial de la région Ile-de-France¹. Il faut espérer que cette tendance se poursuive après la pandémie. Car c'est sans doute grâce à eux que petit à petit le regard sur les Chinois pourra changer...

Qui n'a jamais entendu cette affirmation: « *Je ne suis pas raciste... MAIS ...* » et assez souvent la phrase « *j'ai même des amis de cette origine* » y est ajouté comment argument. Cela montre que les préjugés ou la discrimination ne fonctionnent qu'avec les gens que nous ne connaissons pas. Quelle magie ! C'est la connaissance personnelle qui fait cette magie !!

Comme dit un proverbe Chinois: 纸上得来终觉浅, 绝知此事要躬行 (Ce que l'on apprend des livres est superficiel après tout, il est essentiel de le tester personnellement d'une manière ou d'une autre².)

Pour terminer le long voyage de cette recherche, nous aimerions citer Monsieur L, agent du Louvre d'origine chinoise. Comme nous lui demandions s'il préférerait être considéré pour un Chinois ou un Français par ses amis français, voici ce qu'il a répondu :

Q. 你希望你的法国朋友把你当成中国人看待还是当成法国人看待?

R. Pour un être-humain, ça me suffirait ! (当成人看待就够了!)

¹ Elsa Dicharry, *Les visiteurs chinois choyés par l'Ile-de-France*, le 8 avr. 2019, www.lesechos.fr

² Proverbe Chinois inventé par le poète LU You 陆游.

Bibliographie

Borrillo Daniel, *Lutter contre les discriminations*, la Découverte, 2003

Boyer, Marc, *Histoire générale du tourisme du XVIe au XXIe siècle*, l'Harmattan, 2005

Comité Régional du Tourisme, *Présentation de la clientèle chinoise à Paris- Ile de France 2016*.

Cousin Saskia, *Sociologie du tourisme*, Paris : la Découverte, 2016

Decrop Alain, *Le touriste consommateur : comprendre les comportements pour améliorer son efficacité marketing*, De Boeck, 2010

France. Commission nationale consultative des droits de l'homme, *Contre le racisme : un combat au quotidien*, Paris : La Documentation française, 2000

François Leung, Ye Xingqiu, *Une brève histoire de la communauté Chinoise de France*, édition pacifica, 2015

Gérard Noiriel, *Racisme*, Textuel, 2007

Guibert Christophe, *Tourisme et sciences sociales : postures de recherches, ancrages disciplinaires et épistémologiques*, l'Harmattan, 2017

l'Observatoire économique du tourisme parisien de l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris, *Fréquentation des 10 premiers sites culturels du Grand Paris*, «Le tourisme à Paris - Chiffres clés - 2018, juin 2020,

Laplante Marc, *L'expérience touristique contemporaine*, Presses de l'Université du Québec, 1996

Le parcours du voyage organisé dans 4 pays (l'Allemagne, la France, l'Italie et la Suisse) en 12 jours, Ctrip, la date du téléchargement: 05 août 2020

LIU Chang, *Les France des Chinois : l'impact des représentations sociales sur l'image de la France*, Université de Bretagne occidentale - Brest, 2014.

Louvre: *Rapport d'activité 2018*.

- Michel Franck, *Voyages pluriels : tourisms, altérités [et] métissages*, Annecy : Éditions Livres du Monde, 2019
- Origet du Cluzeau Claude, *Le tourisme culturel : dynamique et prospective d'une passion durable*, Bruxelles : De Boeck Supérieur, 2013
- Paquot Thierry, *Le voyage contre le tourisme*, Paris : Eterotopia France, 2019
- Paul Van Vracem, Martine Janssens-Umflat, *Comportement du consommateur*, De Boeck université, 1994
- Peyvel, Emmanuelle, *L'éducation au voyage : pratiques touristiques et circulations des savoirs*, Presses universitaires de Rennes, 2019
- Pierre Bourdieu, *Questions de sociologie*, Les Editions de Minuit, 1988
- Taunay Benjamin, *Le tourisme intérieur chinois*, Presses universitaires de Rennes, 2011
- URBAIN Jean-Didier, *L'idiot du voyage*, Payot & Rivages, Paris, 2002
- URBAIN Jean-Didier, *Le touriste : du sujet symptôme à l'homme qui rêve*, Texte de la 606^{ième} conférence de l'Université de tous les savoirs, le 10 janvier 2006
- URBAIN Jean-Didier, *Le voyage est une invitation à sortir de soi*, Figaro, 23/10/2018
- URBAIN Jean-Didier, *Le voyage était presque parfait*, Paris : Payot . 2017
- URBAIN Jean-Didier, *L'envie du monde*, Paris : Bréal, 2018
- URBAIN Jean-Didier, *Les vacances*, Paris, Le cavalier Bleu, 2012
- WANG Echo, *Pigs on the loose: Chinese tour groups*, Smashwords Edition, 2012
- WANG Shiwei (王士维), *The outbound tourism policy of the mainland China (中國大陸出境旅遊政策)*
- XIE Yong, *Trajectoires de Chinois et représentations de la France*, Paris, l'Harmattan, 2008.
- 文明旅游出行指南 (*Guide de Tourisme Civilisé*), 中华人民共和国旅游局 (l'Administration Nationale du Tourisme de Chine), 2013

Sitographie (dans l'ordre de l'apparition)

Christophe Paliere, *L'Europe ouvre ses portes aux touristes chinois*, le 31 août 2004, www.lesechos.fr

LES CHIFFRES DU TOURISME CHINOIS EN 2018, le 11 février 2019, www.paris2beijing.com

Paris bat des records de fréquentation touristique, le 01/03/2019, www.paris.fr

Laurent Fabius accueille des touristes à l'aéroport de Roissy, le 28/04/2014, www.lexpress.fr

Elsa Dicharry, *Les visiteurs chinois choyés par l'Ile-de-France*, le 8 avr. 2019, www.lesechos.fr

Louvre: il n'est pas choquant de tremper ses pieds dans la fontaine, 08 Août 2013, French.peopledaily.com

Jeremy Suyker (avec Lan Wei), *Petite cartographie du Chinois en vacances*, le 14 mars 2016, lactualite.com

Ce fut le moment le plus triste de mon voyage en Égypte, et je me suis sentie honteuse (在埃及最难过的一刻, 无地自容), 26/05/2013, news.sina.com.cn

«埃及神庙涂鸦 “丁锦昊到此一游” 当事人父母道歉», 26/05/2013, guanacha.cn

Mathieu D'Hondt, *Paris: de plus en plus d'agressions contre les touristes chinois*. Le 7 mai 2018, www.sudradio.fr

CHLOE CHAPLAIN, *Chinese furious at 'racist' duty free promotion at Heathrow airport*, 13 Fév 2018, Evening Standard

WANG Quanbao (王全宝), *L'Acte National de Chine: normaliser le voyage à l'étranger et couper court à mauvais comportements des chinois à l'étranger* (中国国家行动:规范海外旅行谢绝“丑陋”出境), 10 Septembre 2006, Le Peuple (人民网)

ZHONG Xin (钟欣), *Dix Mauvais Comportements des Touristes Chinois à l'Etranger* (出境游十大陋习榜公布), 23 Septembre 2006, Le Peuple (人民网)

Amy Li, *Why are Chinese tourists so rude? A few insights*, 1 Juin 2013, South China Morning Post (南华早报)

Amy Li, Rude awakening : *Chinese tourists have the money, but not the manners*, 31 Décembre 2014, South China Morning Post (南华早报)

Elsa Dicharry, *Les visiteurs chinois choyés par l'Ile-de-France*, le 8 avr. 2019, www.lesechos.fr

Table des Matières des Annexes

Annexe 1 --- Transcription de l'entretien de M. L du Louvre	69
Annexe 2 --- Transcription de l'entretien de M. F du Louvre	73
Annexe 3 --- Questionnaire rempli de Mme. J du Louvre	82
Annexe 4 --- Transcription de l'entretien de Mme. W - guide conférencière au Louvre	86
Annexe 5--- Questionnaire vierge réservé aux touristes Chinois	91
Annexe 6--- Questionnaire rempli de T.G.1 (touriste en groupe n°1)	93
Annexe 7 --- Questionnaire rempli de T.G.2	95
Annexe 8 --- Questionnaire rempli de T.G.3	97
Annexe 9 --- Questionnaire rempli de T.G.4	100
Annexe 10 --- Questionnaire rempli de T.G.5	102
Annexe 11 --- Questionnaire rempli de T.I.1 (touriste individuel n°1)	105
Annexe 12 --- Questionnaire rempli de T.I.2	107
Annexe 13 --- Questionnaire rempli de T.I.3	109
Annexe 14 --- Questionnaire rempli de T.I.4	111
Annexe 15 --- Questionnaire rempli de T.I.5	114

Annexe 1

Transcription de l'entretien de M. L du Louvre

1 在你看来，组团的中国游客和自由行的中国游客在卢浮宫里的表现有没有什么不同？

跟团的游客行为举止上要乱一点，不知道怎么走，容易走散，说话比较大声；自由行的游客，知道自己要看什么，慢慢看，也知道参观路线，表现的文明一点。

2 对来卢浮宫参观的团体中国游客的整体印象？

近三五年开始，来卢浮宫参观的中国游客的整体行为的文明程度有所提高。主要得益于卢浮宫管控得加强，现在一张团体票只能用一次，以前可以用一天，导游之间互相借用，跟时间赛跑。这个提高跟中国人整体素质的提高没有关系，中国人整体素质没有提高，还是跟以前一样。

以前特别乱，导游组织得不好，有的导游没有团体预约，有的没有导游资质，现在卢浮宫管的严了，这方面的问题就少了许多。

现在团队参观主要有两种：一种是游客持票进去自己参观；另一种是在导游的带领下参观。

3 你在这里工作多长时间了？有没有遇到特别震惊的事情，关于中国游客的？

我在卢浮宫工作 16 年了。中国游客身上让我震惊的事，那就是被偷。以前卢浮宫里小偷特别多，几年前还经常带中国游客去警察局。八年前有次有个中国游客在卢浮宫里，蒙娜丽莎前，被偷了二万五千欧。那是被偷金额最大的一次。在卢浮宫里被偷的钱财基本是找不回来的，有时有的证件可以找回来。现在卢浮宫的小偷相对少了一点。2018 年或者 2019 年的时候，5 月到 8 月期间在卢浮宫里被偷的总金额达到了 12 万 13 万欧元，其中百分之七八十的受害者是中国游客，平均下来 每天有大概十个游客在卢浮宫里被偷。因为偷盗者主要是儿童，被警察抓住后，很快又被放出来，接着又继续行窃。后来卢浮宫就专门派人盯着这些惯偷，再后来这种儿童小偷就不来了，取而代之的是现在的国际小偷，看不出来谁是小偷了，南斯拉夫的、巴西的，哪的都有，现在卢浮宫里平均每天有一起偷窃行为。

在卢浮宫里指出小偷是一件有风险的事情，因为这些小偷有可能会在其他地方报复你。卢浮宫里的员工曾因为这个事情举行过全体罢工。后来卢浮宫就有了便衣警察和专门的人员负责辨认曾在卢浮宫里做过案的小偷并把他们拒之门外。

4 中国团体游客和其他国家团体游客在行为举止上的差别？

中国大陆来的团体游客的整体素质要差一点。其他亚洲国家来的团体游客素质都不错，都很规矩，比如：香港、台湾、日本、韩国、马来西亚等。

中国团体游客内部争斗还时有发生。

5 如何才能减少中国团体游客的不文明行为？

卢浮宫规定的不断完善；工作人员的经常提醒；中国政府的加强宣传。

6 根据中国旅游团人员构成的不同 他们的行为举止有差别吗？

看地域，广东来的旅游团的整体素质要比东北的和四川的要高；年龄偏大的旅游团整体素质相对更低一点。中国人的教育越来越差，越来越不注重礼仪，以自我为中心，跟法国的个人主义还不一样，中国人完全不考虑别人，和外面的世界接触的太少。年轻的中国男游客比中国女游客表现得更有礼貌；在老年游客中，性别差异对行为文明度没有影响。老年游客比较固执，不太听劝，说话大声，触摸展品；年轻人目中无人，自以为有钱就高人一等。现在由于出国游的价格降低，领队先垫付差额，之后强迫游客购物以赚取提成。但是由于跟随低价团出来的游客普遍收入不高，他们一般不会购物，所以经常跟领队关系紧张 另外， 通常这些游客的受教育程度普票也不高，一旦跟领队发生冲突，就是比较直接的当众争吵，引得旁人侧目。

举止文明的中国旅游团越来越少了，因为接受过良好教育的人现在大多会选择自由行。很多自由行的年轻中国游客是留学生，因为在国外生活的原因，他们的行为举止都很好，跟直接从国内出来的游客差别很明显。国内直接过来的游客，感觉像是被从笼子里放出来一样。

7 在巴黎生活的华人和国内过来的中国游客，参观卢浮宫时，行为举止有差别吗？

有差别，华人更守规矩。

8 对巴黎华人的印象？

整体印象还行，但许多华人跟法国人在行为举止上差别还是很大，既不像真正的法国人，也不像国内的中国人。他们一般法语不好，生活习惯不行，融不进法国人的圈子里，只在中国人的圈子里，但是他们一般比较守规矩。

9 你是哪一年来到法国的？

我 1984 年来法国上学，1991 年最后一次回中国，后来有了孩子之后就没时间回去了。

10 你对中国的印象？

中国的很多方面都越来越差了，经济衰退，失业增多，舆论管制越来越严厉。

11 卢浮宫组织的关于如何更好地接待游客的培训内容？

培训一天。上午：卢浮宫的参观规定；下午：示范演习如何化解冲突。

收获：更好地了解了作为员工，什么可以做，什么不可以做；作为游客，什么可以做，什么不可以做；学习了一些不同国家人的处事习惯，知道自己的工作还有可以改善的地，最终目的是让游客参观愉快。

这次培训对法国同事们的帮助更大，因为法国人普遍服务意识不强，而中国人却又希望得到热情的服务。

12 觉得哪些培训是卢浮宫缺的吗？

卢浮宫的培训已经很全了，不缺什么培训，重要的是员工能够把培训中学到的东西用到实际工作中。

13 在卢浮宫的工作经历?

2001年开始在卢浮宫的 *intervention* 做临时工，做个两次，每次都是三个月。中国游客是从那个时候开始慢慢增多的，也是从那个时候开始，卢浮宫希望我负责服务中国游客，后来就把我安排在大金字塔底下（入口、售票处、问讯处、寄存处、检票口、都在这里），以便及时处理游客冲突问题以及保障所有人通行顺畅，主要是处理中国游客的问题，因为跟团的中国游客状况多，又基本不会外语。说汉语，了解中国文化，对我现在的工作非常有帮助，对把我安排在这个位置上有决定性的帮助。但是，这对我可以在卢浮宫里工作并没有决定性的影响，因为卢浮宫里也有很多员工不会说其他语言。

14 为什么来法国?

先来法国学绘画，后来在法国结婚并定居。很满意自己在法国的生活，并且庆幸自己在法国 要是留在中国就麻烦了，药品安全问题，食品安全问题，中国什么东西都假。

15 你希望你的法国朋友把你当成中国人看待还是当成法国人看待?

当成人看待就够了！哈哈！我的法国朋友们还是会把我当外国人看，这样好也不好。好的方面是，大家会对你和你的文化好奇，这样有助于交流。不好的方面是，语言和习惯上还是有不同，有时会有不理解。

Annexe 2

Transcription de l'entretien de M. F du Louvre

Est-ce que vous pouvez donner votre profil professionnel brièvement ?

J'ai commencé au Louvre il y a presque 20 ans, et j'ai 44 ans. J'ai commencé au Louvre quand j'étais étudiant en littérature française. C'était un travail à mi-temps. Je travaillais dans tous les services de l'accueil du Musée du Louvre, au service culturel, pour la réservation avec les Tours Opérateurs aussi. Je suis titulaire depuis environ 12 ans. Je travaillais dans des monuments nationaux importants, dans des musées de taille moyenne, et je suis revenu au Louvre.

2. À votre avis, quels sont les points communs et les différences entre un touriste chinois en groupe et un touriste chinois voyageant seul, au niveau de leur comportement dans le musée ?

D'abord, je trouve que les chinois qui visitent le musée d'une manière individuelle sont très rares. C'est plutôt les groupes. Après, pour nous, les Occidentaux, y a aussi la difficulté à distinguer un visiteur japonais d'un Coréen et d'un Chinois. On a des indices : la couleur du plan qu'il tient dans la main par exemple. J'ai plus de facilité à reconnaître un visiteur américain ...

3. Quelle impression avez-vous sur les touristes chinois en groupe ? Y-a-t-il des comportements de ces touristes chinois qui vous choquent ou qui vous choquaient ?

Les touristes chinois, je les trouve vraiment sympathiques. J'ai l'impression qu'ils découvrent vraiment le musée avec étonnement. La chose à laquelle on doit s'habituer, nous les agents, c'est le bruit. Ils sont plus bruyants. Ils parlent vraiment à voix haute. Après, c'est sûrement culturel. Je ne sais pas, je suis jamais allé en Chine, et je ne sais pas comment les mêmes personnes se comportent en Chine. Ils sont vraiment décidés, déterminés et pressés. On a l'impression qu'ils n'ont pas de temps de prendre le temps de visiter.

---- **À part d'être bruyants et pressés ?**

---- J'ai remarqué que chez certains, plutôt les personnes âgées, ils sont assez tactiles avec les œuvres.

--- **Chez les jeunes, ça va ?**

--- Chez les jeunes, ça va. Les personnes (chinoises) âgées découvrent le musée vraiment avec étonnement

comme amusement et touchent les œuvres.

--- **Les personnes âgées, ça veut dire, à partir de quel âge ?**

--- Soixante ans.

--- **À part ça, avez-vous d'autres remarques ?**

--- Non. Après, je les trouve sympathiques.

--- **Sympathiques ? Par exemple ?**

--- Le fait de les voir arriver en groupe, avancer comment un seul homme, au même rythme, moi, je les trouve drôles.

--- **D'accord. Par rapport aux autres touristes, d'autres nationalités, en groupes, y a-t-il une différence, l'effet de groupe ?**

--- Chaque année, y a tellement plus de touristes chinois et on voit plutôt les touristes chinois en groupe, au moins vingt ou trente par groupe à chaque fois.

4. Comment vous distinguez un touriste chinois en groupe des autres touristes asiatiques en groupe ?

Je commence à les distinguer par la tenue vestimentaire. Les touristes japonais sont plus sophistiqués et à la mode. J'ai du mal à reconnaître un visiteur coréen déjà. Les visiteurs chinois, on peut les remarquer au niveau vestimentaire, car c'est moins recherché. En termes de couleur, c'est plus de choses colorées, un peu déparié, voilà ! Après, les touristes chinois sont plus tactiles. Ça ne m'est jamais arrivé qu'un touriste japonais me touche le bras pour me poser une question. Un touriste chinois peut prendre ton bras pour te secouer. Il veut le renseignement et il insiste. Je remarque que les chinois sont plus ouverts, moins réservés, et moins timides que les autres visiteurs asiatiques. Ils sont plus curieux dans le bon sens du terme : ils veulent des renseignements et ils les veulent tout de suite. Et ils n'hésitent pas à toucher. Ils me tapent sur les épaules. Par exemple, une fois je suivais une formation, je m'étais déguisé en un aveugle, j'avais une canne blanche, des lunettes noires un bandeau autour des yeux. J'essayais de monter un escalier et il y avait un collègue avec moi. Un Chinois m'a attrapé par le bras et m'a demandé « Where is Venus, Venus ? » Il m'a montré un plan, un plan chinois, pas un plan du musée du Louvre. Je répondais en français que je suis aveugle. C'était drôle ça. Voilà !

--- **À part ça ?**

--- A part ça, j'aime bien.

--- Selon vous, pourquoi les touristes chinois sont comme ça ?

--- Parce qu'ils n'ont pas de temps ! Dans ma formation, j'ai reçu une formation pour mieux accueillir les publics, on nous a dit que les groupes chinois ont très peu de temps pour visiter l'Europe. Donc, dans la journée, ils vont au Louvre, et après, ils vont à Versailles, et après, ils vont prendre le train pour boire du vin à Bordeaux. C'est ça : ils n'ont pas de temps.

5. Selon vous, pourquoi les touristes chinois en groupe se comportent ainsi ?

Je pense que les touristes chinois restent énormément groupés entre eux, parce qu'il y a quelques années, il y avait des délinquants qui considéraient que les touristes chinois étaient plus faciles à voler. Ils étaient les victimes de pickpockets jusqu'à pas longtemps. Ça commençait à l'aéroport, ça commençait dans les endroits touristiques. Il y avait une légende, une réputation qui disait que les visiteurs chinois avaient beaucoup d'argent en espèces sur eux. Parce que les visiteurs chinois consomment énormément en France, à Paris. Ce sont les touristes qui dépensent le plus. Ils ont beaucoup d'argent en espèces et achètent beaucoup de produits de luxe français, la qualité française. Donc, il y a des gens qui savaient ça, qui peut être en profitaient pour essayer de prendre leurs portefeuilles et les choses comme ça.

---Ça a commencé il y a combien d'années, est ce que vous le savez ?

--- Il y a 5,6 ans.

--- Et ça dure toujours ?

--- Ça dure toujours mais beaucoup, beaucoup moins. Parce que maintenant, les tours opérateurs qui travaillent avec les groupes chinois sont plus vigilants. Souvent, j'ai même vu des touristes chinois qui étaient encadrés par des gardes du corps chinois, ou d'origine chinoise qui surveillent les groupes pour qu'il n'arrive rien aux touristes chinois.

6. Pour que la visite des touristes chinois en groupe se déroule « mieux », quelles solutions proposez-vous, pour vos collègues, pour le Louvre, pour les guides chinois ou pour les autres personnes concernées?

Moi, j'ai des propositions, mais on ne m'écoute jamais. D'abord, il faut plus de signalétiques en Chinois ; il faut les mots « sortie », « entrée », « gauche », « droite », il faut que ce soit écrit en chinois. Il ne faut pas que ce soit qu'en Anglais. Tout le monde ne maîtrise pas l'anglais en Chine.

Ensuite, un gros problème : l'audioguide n'existe pas en chinois ! C'est une honte. Ils n'ont pas encore programmé en chinois, ça fait des années qu'on demande. Ils n'ont pas en chinois. Ils ont en japonais, en anglais, en espagnole, dans d'autres langues, mais pas en chinois. Ça ce n'est pas normal du tout !

Ensuite, il y a un effort qui est fait par le Louvre, il y a beaucoup d'agents français, mais d'origine chinoise, qui sont venus nous aider, pour traduire, pour parler. Mais le problème, c'est qu'il n'y a pas assez de supports écrits pour les visiteurs chinois. Et aussi j'ai demandé, pendant une réunion, que tous les agents du Louvre qui ne parlent pas chinois aient un petit livre avec quelques mots à dire en Chinois : à droite, à gauche, en haut, en bas, étage, rez-de-chaussée, sortie, entrée, et voilà ! Il faut que maintenant les agents du Louvre apprennent quelques mots de Chinois, peut être cinquante mots, trente mots, mais quand même !

7. Combien de types de groupes différents de touristes chinois existe-t-il à vos yeux ? Et c'est quoi la différence ? Quels types de groupes se comportent mieux que les autres, et pourquoi ?

Pour moi, il n'y a pas de sous-groupe. Par contre, les groupes de visiteurs chinois sont souvent des personnes âgées, et j'ai rarement vu des groupes de visiteurs chinois de vingt ans. Les visiteurs chinois plus jeunes visitent le Louvre, plutôt individuellement. Pour moi, il n'y a pas un groupe de touristes chinois qui se comporte mieux que les autres.

8. Les touristes chinois en groupe qui ne se comportent « pas très bien » ont quel statut social en Chine selon toi ?

Je pense vraiment qu'un pays comme la Chine, les gens qui viennent visiter l'Europe, la France, je pense que ce sont des gens qui ont des moyens financiers importants. Je pensais comme ça au début. Maintenant, il y a de plus en plus de classe moyennes chinoises.

9. Si un touriste français avait le même statut, il se comporterait comment en général selon toi ?

Moi, je ne suis pas nationaliste du tout, mais je constate que quand je voyage--- moi-même, je voyage---- les touristes Français se comportent mal à l'étranger. Je trouve que nous sommes curieux, on aime bien découvrir l'art culinaire des autres pays. Ça c'est vrai, les Français sont très ouverts sur ça. Mais aussi, d'une certaine manière, je trouve que les français râlent beaucoup, même quand on est à l'étranger. Et on ne s'adapte pas beaucoup aux habitudes locales. On compare tout par rapport à la France. Je trouve qu'à l'étranger, souvent les touristes Français se font remarquer, parce qu'on parle fort. C'est mon avis, peut-être c'est l'effet de groupe. Donc, ce comportement qu'on reproche aux touristes chinois, on le reproduit nous même à l'étranger.

10. Est-ce que tu peux distinguer un touriste chinois d'un Chinois de la diaspora de Paris par son comportement ?

Non. J'ai grandi dans un quartier où il y a beaucoup de Chinois --- Belleville--- à Paris. Il y a beaucoup de Chinois qui travaillent dans la restauration, dans la confection. Je trouve que depuis ils gardent quasiment la même attitude, ce sont des gens assez réservés, travailleurs, qui ne se mélangent pas beaucoup aux autres cultures, dans le cas de Belleville. Ils aiment bien rester entre eux, cultiver leur propre identité, fêter le Nouvel An, dans la discrétion. Mais tandis que les visiteurs chinois qui viennent visiter le Musée, on les remarque plus, de par le nombre, c'est le nombre qui est imposant forcément. Tout le monde parle en même temps qu'on commente les œuvres, c'est normal. Mais individuellement, ces gens-là seraient aussi réservés, je pense que les résidents chinois de Paris

11. Avez-vous des remarques sur la diaspora chinoise de Paris ?

La diaspora chinoise de Paris est discrète, il y a une image, un cliché, ce sont des travailleurs, c'est difficile de connaître leur pensée, parce qu'ils n'expriment pas ouvertement leur pensée. Ce sont les gens qui gardent beaucoup leur opinion pour eux.

12. Quand on parle de la Chine, à quoi pensez-vous ? Que savez-vous de la Chine et des Chinois ?

Moi, je pense à la calligraphie chinoise avant tout. Je pense aux estampes, je pense à l'histoire, je pense à l'immensité, je pense à la grande population. Après, je pense aussi au poids économique maintenant, et au niveau technologique.

Il y a une chose qui m'interpelle avec la Chine, c'est le cinéma chinois actuel. J'adore le film de Jiao Yanan, qui a fait un film qui s'appelle Black Coal. Il a fait un film, *Le lac aux oies sauvages*, qui est actuellement au cinéma. J'aime aussi beaucoup les films de Jia Zhangke. Beaucoup de films qui parlent de la Chine, et qui nous donnent un exemple, qui nous montrent la fin de ruralité un peu en Chine. Le déplacement de la diaspora, beaucoup de gens, qui vont chercher du travail dans les grandes villes. En fait, c'est la fin de la campagne chinoise pour industrialisation, et la vie dans les grandes villes. L'immigration à l'intérieur de la Chine. C'est très important. Des acteurs chinois sont incroyables ! Ils sont très très bons, il y en a qui sont excellents !

13. Est-ce que vous avez des contacts privés avec des Chinois ? Les contacts sont-ils plutôt bons ?

Dans ma vie privée, non.

En 2019, M. F a reçu une formation du Musée du Louvre pour mieux accueillir les nouveaux publics.

Qu'est-ce que vous avez appris dans cette formation ?

En fait, c'était une formation qui parlait des nouveaux publics. En principe, les touristes chinois font partie de nouveaux publics. Donc, il fallait apprendre à mieux appréhender, à mieux gérer leurs comportements. Il ne fallait pas s'étonner de leurs comportements, s'ils font plus de bruits, c'est pas grave, parce que l'enjeu est important pour la France, parce que la France vit beaucoup du tourisme. Si on n'essaie pas de comprendre les attentes des visiteurs chinois, ça pourrait être très mauvais pour l'économie française. (...) Dans cette formation, on a appris qu'un visiteur chinois dépensait en moyenne trois mille euros sur quelques jours, juste quelques jours. Quant à un touriste américain, il dépense mille deux cents euros. J'ai aussi appris dans cette formation que les visiteurs américains représentaient encore le plus grand nombre de touristes étrangers en France, mais que le nombre des visiteurs chinois progressait chaque année de vingt pour cent. Donc, d'ici deux ou trois ans, il y aura plus de visiteurs chinois que de visiteurs américains, ce sera historique.

Les nouveaux publics ? Il y a les chinois, et ?

Il y a quelques années, il y avait beaucoup de visiteurs brésiliens, indiens également, beaucoup d'indiens, beaucoup plus qu'avant, et avant cela, il y avait beaucoup de touristes russes. Je trouve que les Japonais sont plus en retrait.

Cette formation date de quand ?

L'an dernier (en 2019). c'était organisée par le Musée du Louvre. C'était sur un jour. Il y avait 10 personnes par groupe, plusieurs groupes. C'était réservé aux agents titulaires. À peu près dix pour cents des titulaires ont reçu cette formation, environs cinquante personnes.

Dans cette formation-là, j'ai appris à être plus tolérant, ça veut dire : à ne pas juger les comportements des visiteurs en fonction du comportement que moi je pouvais avoir parce que je voyage. En fait, il faut se mettre à la place du visiteur chinois, de ses habitudes culturelles à lui. Je pense que c'est plus à nous les Français de nous adapter à eux, qu'à eux de s'adapter à nous. Ils n'ont pas le temps de s'adapter ici. Pour qu'il puisse avoir un bon souvenir de Paris, de la France, et pour qu'il puisse revenir et pour que d'autres puissent venir. C'est à nous de faire les efforts, c'est pas à eux.

Dans cette formation, qu'est-ce que vous avez appris des touristes chinois ?

J'ai appris que leurs circuits de visite sont hallucinants, qui sont un peu celui des visiteurs japonais il y a quelques années. Leur temps de parcours est tellement limité, qu'ils n'ont pas de temps de vraiment de rester sur les œuvres ou dans un endroit. Le facteur temps est tellement important...qu'il faut répondre tout de suite à leur demande.

Quelle partie de cette formation vous semble la plus utile ?

Moi, ce qui m'intéresse est la partie économique, les chiffres. C'est le nombre de visiteur chinois, la proportion de visiteur chinois qu'on a chaque année en plus. Parce que c'est tellement important pour l'économie de la France. Mais il faut s'intéresser à ce qui se passe en Chine : la Chine avait un taux de croissance de 8% ou 9%, maintenant ça a baissé. La croissance n'est plus aussi forte en Chine. Les visiteurs chinois qu'on a ici, ils seront certainement encore plus nombreux, mais ils vont être très très exigeants sur la qualité de notre accueil.

--- Pourquoi exigeants ?

--- Parce que si la Chine entre en crise économique ou connaît un ralentissement de sa croissance, il y aura peut-être moins de visiteurs qui pourront se permettre de venir en France, de visiter. Donc, c'est à nous de construire une très bonne image de notre accueil du pays pour qu'ils puissent continuer à venir. C'est à nous d'être vraiment compétitif.

Après cette formation, est-ce que vous voyez les touristes chinois différemment ?

Non, cette formation m'a donné des éléments importants, ça m'a permis de mieux les comprendre, mais pas de les voir différemment. Parce que j'aime bien tout le monde.

Après cette formation, est-ce que vous réagissez différemment devant les mêmes incompréhensions des touristes chinois de groupe ? pouvez-vous me donner un exemple ?

Oui, après cette formation, si je vois un exemple, une dame chinoise âgée, qui est très surprise et s'amuse devant une statue d'un homme nu, qui pointe du doigt le sexe de la statue. Ça m'a paru osé, mais ça m'a pas choqué.

--- Au début, ça vous choquait ?

--- Oui, au début, ça me choquait. Je le trouvais pas cela amusant, culturellement. Depuis que je travaille au Musée, je suis tellement habitué à voir des représentations masculines, féminines, nus. Je me suis dit après cette formation, que, peut être, eux, ils ont pas l'habitude de cette représentation du corps. Dans les musées en Chine, ils n'ont pas cette habitude-là. Du coup, ça me rend plus tolérant.

---D'autres exemples ?

--- La voix. S'ils parlent fort, au début, ça me surprenait beaucoup, ça pouvait me choquer, et en fait, non maintenant, ça m'étonne plus du tout ! Parce que je me dis que c'est culturel, peut être là-bas, les gens parlent fort dans la rue, ou quoi. Et voilà ! Je ne peux pas juger. Je ne suis pas encore allé en Chine, donc, je ne peux pas juger.

--- Maintenant si quel qu'un parle fort, tu réagis comment ?

--- Je reste calme, ça ne me surprend plus.

--- Et avant ?

--- Avant je serais intervenu, comme je ne parle pas chinois, avec les gestes, avec mes mains, j'aurais essayé de faire comprendre à la personne concernée qu'il fallait baisser le son. Mais c'est très difficile

d'entrer dans la communication avec les visiteurs chinois, à cause de la barrière de la langue, beaucoup ne parle pas l'anglais. C'est à nous de nous adapter.

--- **La personne vous écoutait ou pas ?**

--- Oui ! Ça, y'a pas de problème. Elle était même gênée.

S'il y a une autre occasion d'avoir une autre formation sur les touristes chinois, qu'est ce que vous avez plus envie d'apprendre ?

La langue. S'il y a une prochaine formation sur les touristes chinois, il faut vraiment pour nous, les agents du Louvre, connaître quelques éléments de langage, quelques mots en chinois. C'est indispensable. Ça aurait dû être fait déjà !

Annexe 3

Questionnaire rempli de Mme. J du Louvre

1 Pourriez-vous résumer votre parcours professionnel brièvement ? Pourriez-vous résumer les tâches de votre travail au Louvre ?

J'ai travaillé au Louvre comme premier job dès 18ans en 1993, j'ai fait de nombreuses vacations (été, Noël, Pâques), puis j'ai débuté un contrat nocturne. J'ai travaillé en tant qu'agent de surveillance muséo (surveillance et orientation du public, veiller à la sécurité et au respect des règles, évacuation à la fermeture) et agent de poste de contrôle (surveillance et gérance des accès dans le musée).

2 Au travail, en général, Quelle est la nationalité des visiteurs qui vous demandent le plus d'attention (si cela existe) ?

De façon générale c'est principalement selon la taille du groupe que l'attention diffère. Contrairement aux couples, les groupes de plus de cinq personnes me demandaient plus d'attention car ils se déplacent avec moins d'attention (risque pour les oeuvres et pour eux de chutes) ; autrement, les étrangers dont je ne parle pas la langue demandent aussi plus d'effort et de temps lors des communications.

Les visiteurs asiatiques ont plus tendance que les autres à toucher les œuvres lorsqu'ils prennent des photos ou quand simplement ils les regardent : il faut parfois revenir plusieurs fois pour leur demander de ne pas toucher.

3 Quelle impression avez-vous des touristes chinois individuels (qui visitent par eux-mêmes) et des touristes chinois en groupe ?

Les touristes individuels sont parfois moins désagréables, plus respectueux : ils « acceptent » mieux la contrainte de ne pas toucher les œuvres. Quant aux groupes, où ils se déplacent en masse sans forcément faire attention autour d'eux, ils bousculent davantage les autres pour ne pas perdre leur groupe (ce qui est compréhensible) ; lorsqu'on leur fait une remarque (par exemple de faire attention à la perche d'un appareil-photo, ou quand on leur demande de pas toucher) il arrive qu'ils fassent

comme si de rien n'était dès qu'on tourne les talons. J'ai l'impression que même en groupe de visite, il y a l'effet de bande qui fait qu'ils se permettent des choses qu'ils n'auraient peut être pas fait qu'ils étaient là en couple.

4 Y-a-t-il une grande différence entre les touristes chinois et les autres au niveau des comportements ? Comment distinguez-vous les touristes chinois des autres ?

Non, les comportements diffèrent d'une personne à l'autre, même quand ils ont la même nationalité, j'ai déjà rencontré des touristes chinois très polis et respectueux comme des Français terriblement impolis et irrespectueux. On parle souvent du touriste asiatique et de son comportement, je pense, car c'est la population la plus représentée dans les visiteurs.

Les Chinois en général, prennent vite vite les photos des œuvres affichées sur le plan et filent vite, il y en a peu qui prennent le temps d'apprécier, je pense par manque de temps parfois. Aussi pour pouvoir montrer qu'ils ont vu les œuvres majeures et avoir un souvenir de leur passage au Louvre. C'est compréhensible. Les autres nationalités s'accordent le temps de contempler et d'apprécier. Ils ne courent pas.

5 À vos yeux, quels sont les comportements qui ne correspondent pas aux codes de la visite du musée chez des visiteurs chinois ? Ils représentent une grande partie ou une minorité des visiteurs chinois au Louvre ? Est-ce que vos collègues partagent la même vision que vous ? Si non, quelle est leur regard ?

Parler fort, ne pas regarder où on marche, bousculer les autres (sans s'excuser ou ne serait-ce que jeter un œil à la personne bousculée), toucher ou s'appuyer sur les œuvres pour prendre des photos. Pour moi ils représentent une majorité des visiteurs chinois du Louvre. Je pense que la majorité de mes collègues partagent la même vision.

6 Comment réagissez-vous devant les comportements « pas-incorrects » ? Quelles sont les raisons éventuelles pour expliquer ces comportements selon vous ?

Devant les comportements énumérés précédemment et hormis le dernier, j'interviens quand cela devient très dérangeant pour le reste des visiteurs ou quand ils mettent eux-mêmes ou d'autres

personnes en danger. Quant aux règles officielles du musée : ne pas toucher les œuvres, pas de perche, pas de flash... j'interviens immédiatement. Le fait de toucher une œuvre est naturel je dirais, c'est de la curiosité et elle est présente chez tout le monde, même moi parfois je suis tentée de toucher une œuvre. Cependant pour les comportements tels que parler fort, ou marcher et bousculer les gens autour de soi, je pense qu'ils sont dûs aux différences culturelles et aux habitudes de vie. En Asie, il y a beaucoup de monde, de ce fait ils sont habitués à marcher et bousculer, et ne sont pas « choqué » comme nous, tout comme le niveau sonore auquel ils sont habitués est sûrement supérieur au nôtre, raison pour laquelle ils parleraient plus fort que nous autres.

7 Quelles mesures peuvent être mises en place pour améliorer les comportements

« incorrects » ?

Concernant le fait de parler fort, je ne vois pas de solution, c'est une habitude que certains ont, c'est comme ça. Pour ce qui est de bousculer les autres, pourquoi pas un circuit avec sens de circulation (comme au château de Versailles), mais cela est très compliqué à mettre en place dans ce musée-ci. Quant au fait de toucher les œuvres, il s'agirait de protéger les œuvres avec des vitres ou des barrières plus hautes pour réellement empêcher les visiteurs de s'approcher trop près, mais cela pose des problèmes sur la bonne visibilité des œuvres ...

8 Comment sont les conditions de visite au Louvre selon vous ? Y-a-t-il des possibilités d'amélioration ? Si oui, quelles sont les mesures possibles ?

Une visite du musée du Louvre se prépare. Dans un musée aussi grand que celui-ci il est très difficile de se dire « je rentre et je vois où je veux aller », pour la simple et bonne raison que ce musée est tellement grand qu'il faut parfois jusqu'à 15min pour aller d'un endroit à l'autre... Cependant en observant bien la carte (c'est peut-être une remarque de professionnel du Louvre) on peut globalement saisir l'organisation du musée et prévoir un ordre de visite. De plus avec l'audioguide, des circuits de visites selon des thèmes sont programmés. Tout est fait pour que les visiteurs puissent se balader et découvrir des œuvres qui leur plaisent, il faut juste leur expliquer comment ça fonctionne (beaucoup de visiteurs prennent l'audioguide mais ne savent pas s'en servir, alors ils commencent un circuit sans forcément savoir ce qu'ils vont voir...)

L'amélioration principale, qui serait bien, serait d'avoir toujours une explication sur les œuvres que l'on peut voir exposées, mais cela demande un travail considérable ; il faut donc y aller petit à petit !

9 Si vous avez des amis de l'étranger qui veulent visiter le Louvre, quels conseils pouvez-vous leur donner ?

Pour certains : de préparer leur visite en amont ; avant de rentrer dans les salles, observer la carte et préparer un semblant de parcours. Pour d'autres, qui aiment flâner à leur rythme et découvrir, je leur conseillerais de le faire en respectant les collections. Par exemple les collections égyptiennes qui sont sur deux niveaux, au lieu de faire niveau par niveau, et de passer de l'Égypte à autre chose puis de descendre et revenir à l'Égypte, je leur conseillerais de faire tout l'Égypte, quitte à faire des aller-retours entre les niveaux, avant de passer à une autre collection.

Annexe 4

Transcription de l'entretien de Mme. W - guide conférencière au Louvre

1 作为卢浮宫解说员，可以简要介绍一下你的工作内容吗？基本上是什么样的参观路线，参观大概时长是？除了解说卢浮宫里的展品之外，您还对游客说些别的什么吗？

首先澄清下，我们不是卢浮宫的讲解员，卢浮宫的 conférencier 一般都是法国人，没有中国人。我们是法国国家博物馆讲解员。在法国，导游 guide conférencier 分 national 和 régional 两种。我的导游证是国家的，national 一级的，我可以在全法国的各个国家博物馆做讲解。有的同事是 régional，他们是不可以到外省做讲解的。

我们讲解卢浮宫的时候呢，一般根据领队和旅行社的要求，因为他们的行程都很紧张，一般呢卢浮宫公司给三个小时的时间，但这个时间包括进停车场停车，客人下车，拍外景，上厕所都加在一起的时间。所以就要看客人的年纪呀，年纪大呀年纪轻啊，还有就是，第一次到啊，还是已经过来了，客人的愿望，各个方面，这个非常的复杂。我们都是根据领队，旅行社和客人的要求来决定讲解的长短的。一般情况下，百分之八十，大众旅游，就是旅行团的话，一般是两个小时，有时是三个小时。

不管时间长，时间少，卢浮宫的镇宫三宝都是一定要讲的，就是断臂维纳斯，萨莫塔斯的胜利女神和蒙娜丽莎。其他就是在这个路线之上，可多可少，给客人加或者减，如果有客人要去看两河流域或是汉谟拉比法典，那完全在北边，跟我们不在于一个路线，除非他有三个小时以上的时间，不然是不可能完成的。

讲解作品的时候，一般来说，百分之八十都是跟客人讲博物馆里面的收藏，如果有时间，就简短地聊聊时事，一般来说没有太多时间跟客人家长里短。这个完全看领队和客人给我们时间的多少来决定。会跟客人介绍一般的参观规则，还会多次提醒客人注意扒手。

2 您是从什么时候起开始做卢浮宫解说员的，至今大概接待过多少个旅游团了？平均每个团有多少游客？您觉得您的大多数游客，他们平时经常参观博物馆吗？为什么有这样的印象呢？

2003 年开始做博物馆讲解员工作的，不仅限在卢浮宫，在凡尔赛，奥赛，枫丹白露都做过讲解，但是在卢浮宫讲解的比重较大。做了 16 年的博物馆讲解了，接待过的中国旅游团已经不计其数了。团体有大小之分，大的有散客团和学生团，小型的有公务团，商业团和其他特别的团，旅游团也有很大区别的，不全是旅行团。一般的来说，比较大的团，20 到 40 到 50 都是有的，博物馆规定一个讲解最多只可带 25 个客人。比较大型的游客团，至少 70% 的人是第一次到欧洲，第一次来卢浮宫，大概 20% 到 30% 的游客是进过博物馆的，但这很难说，需要看他们来自哪个地方，哪个城市，哪个旅行社。如果他们来过，他们会直接跟我说的，会说，上次我来过，但是这次你讲得更好，或者是，上次我来看过这个，这次我想看其他的什么，看客人要求的是不是可能的，如果他的要求太特别，我不可能让全体团员等他一个人，一般我会留点时间让他去看想看的東西。

3 您对您陪同过的中国旅行团的印象如何？有没有哪些中国游客的行为让您感到震惊的？有过一些行为曾让您觉得不太有面子，甚至感到丢脸吗？你会怎么反应呢？

对我们陪同过的中国旅行团来说，怎么说呢，感觉我们是专业去引导他们知道博物馆是怎么回事，因为参观博物馆在国内好像不是很多人都经常做的事，对他们来说还是新鲜的。但还是那句话，旅游团，看夕阳红啊，年轻人啊，公务团啊，来得层次不一样，城市不一样，目的不一样，所以不能一刀切，我们很喜欢学生团，小朋友肯听的话，那是很好的，老人团也不错呀，只要他们愿意听的话，年轻团也挺好的呀，只要他们愿意听，不那么经常去照相的话。这个各有千秋吧。

我觉得我们是专业人士，应该引导客人对博物馆感兴趣，知道它的流程，如果客人都能听进去，我就会很开心，如果听不进去，我就会觉得很失望。

中国游客最让我震惊的举动就是随地吐痰，这个举动简直是太让我们觉得很丢脸的了，甚至卢浮宫里的管理员都看不起我们，就觉得我们中国人这个卫生习惯非常的差，就是随地吐痰，至少你要用手帕呀用张纸把那个个人的东西包起来，但这个也不只是中国人了，其实我看老外有的时候也这么做，可是中国人做的比较多，在

垃圾桶里就直接哈哈这样吐痰，那是最恐怖的事了，所有人都会侧目而视，而且非常地谴责我们。随地吐痰不是一个普遍现象，但是这是个人的问题，我们不能说得太多，我们只能大概说一下，因为这在中国也是不可以的，但是有些中国游客很差劲，这个我们要跟领队交流的，因为我们只能说一次，有的客人根本就不听。卢浮宫里（中国游客）很少随地吐痰，凡尔赛多些，因为那是室外。如果有人这么做了，（我们）当然要制止他了，但是经常不是我团的客人，我自己团的客人还真没遇到过随地吐痰的，但是我看到好多散客之类的，他们有的时候会这样做。可能是因为我会跟我自己团的客人说这些注意事项，散客的话可能完全没有这种意识吧。那其他的就是伸手触摸作品，尽管我们一开始就跟大家讲 不可以触摸，可以拍照但不可以摸，但是经常有人上手就去摸，敲敲打打，这些都是不好的行为，让我们觉得也很丢脸，不过其他国家的游客也有这样的行为。

4 在您看来，中国旅游团有哪些类型？

一种就是纯旅游的，里面有老人团，新婚团等各种各样的团体；商务团，来开会的，参展的；学生团，因为假期啊，夏令营啊，整班来学习的；个人团，就是很多散客的自由行，或者自己或是几个凑到一起来听讲解的。总的来说就这四个类型。

5 在您看来，中国的团体游客和其他国家的团体游客有差别吗？什么样的差别呢？

第五个问题，中国旅游团跟外国旅游团有什么差别，我觉得没有差别，完全是一样的，行程是相似的，时间安排也是相似的，因为我们中国团经常看到旁边有西班牙团，俄国团，日本团，美国团，英国团，都有基本上是类似的。

6 总的来说，您接待过的中国团体游客对他们在卢浮宫的参观还满意吗？满意的点有哪些？不满意的点又有哪些呢？

我带过的中国团体对博物馆的参观 90%是满意的，他们甚至很震撼，因为他们不知道国外有这么美的东西，很多人来卢浮宫或者是巴黎这些博物馆之前，他们只知道八国联军抢东西这些，他们不知道西方艺术，我们的工作还是有很大成就感的。

他们不满意的点，就是经常说时间不够，其实这种说法我觉得是一种借口，因为博物馆参观即使给你一天的时间，你的注意力是不可能完全百分之百地听每件作品的，听作品需要一定的时间，需要一定的消化的，所以呢，其实他们说时间不够，就是因为他们想拍照的时间不够，80%的团员，他们都喜欢拍照 所以呢，一边听，一边拍，一边走，他们可能也不太习惯这种方式，不过这是一个开始。我带过的团，80%到90%都是非常满意的，而且觉得美不胜收。

7 总的来说，这些中国团体游客跟他们的领队关系怎么样？

一般来说，中国团体跟他们的领队关系处得还比较融洽，90%是融洽的，我只见过一次领队跟客人吵起来的。其他的我还真没见过，因为领队很大程度依赖客人对他们的满意程度的。

8 如果团体游客间发生冲突，原因可能有哪些？

这个领队比我们更清楚。我们很少看到我们自己带的团，团员之间打架的，也有，但是一般是在进入到博物馆之后，上厕所的时候，我们能知道谁跟谁不和，有一些吵架的，一般是在路上有一些原因造成的 他们在路上的哪些原因 我们一般不知情 所以客人之间的这种冲突 一般是领队去解决的，我们根本不知情，我们没有发言权，我们只能制止他们。

9 中国团体游客对卢浮宫的管理及员工工作还满意吗？您满意吗？原因是？

中国游客对卢浮宫的管理员还是比较满意的。但是就我来说，我知道，有些管理员是非常歧视中国人的，这个我也不多说了，因为，怎么说呢 我没有证据 我只知道我的感觉上有些人是非常不喜欢中国游客的，尤其是那些坐办公室的人，反正我们是能够感觉得出的，检票人员 有的时候 他们之间也是，规则，一样的规则 可是每个人对这个规则的认可程度，实施程度也是完全不一样的。这个官僚主义嘛，我想这不是中国人的特产，这是法国人开始兴起来的，这个问题我真是没法回答，

因为我没有一个证据。

脑子里只记得有一个检票的，好像是中亚那边的人，脸上有一个大瘡子，他/她是特别得嚣张，对中国人特别横的一个人，而且对我们也是，一会好，一会坏，而且呢，有的时候非常地不讲理，真的是很讨厌的一个人，但是经常我们没有办法说理，因为有的人让你过，有的人不让你过，这个规则在人家手里面，我们都要听命于人的，这种感觉非常不好。

10 您有客人在卢浮宫里发生过意外吗？比如被偷？后来是怎么处理的？

博物馆里发生意外，有啊，比如说被偷，有过那么几次，被偷以后跟管理员讲，管理员就是跟周围的人都要讲要注意小偷，但是一般来说是找不到的，只能注意一下是不是小偷把剩下的钱包和里面的证件随手丢在那里，尽量帮客人找回来，可是我即使后面去登记，然后就杳无音讯了，一般是找不到了，这个是常识吧，好多时候都是这样的，当场填那个单子，费了好多好多时间，最后都是一无所获的。

我还有客人突然呕吐，也有过这样的情况，突然病倒，急救方面，卢浮宫是相当不错的，马上就会有人来抢救，而且现场也马上有人来维持秩序，这一点没得说，是非常专业的。

11 可以简要介绍一下你在法国的经历吗？

我到法国来，因为我嫁了一个法国人，他本来在北京工作，后来正好赶上经济危机，被裁员了，不得已回法国来的 就是这么到法国来的。后来到法国以后，我就做了旅行社，本来我是做办公室里的做 OP（operate，计调人员）就是安排行程的，安排车啊，餐厅啊，日程安排的，后来才做的讲解员。其他的我就不用说了吧，因为这是个人的事情。

Annexe 5

Questionnaire réservé aux touristes Chinois

对游览过卢浮宫的中国游客的调查问卷

问卷的一切内容仅限学术研究之用，且匿名，所以请放写。

- 1 您来自中国的哪里？上次来法国是哪一年，是第几次来法国/欧洲？为什么选择法国？

- 2 上次来欧洲旅游一共多少天，游览了多少个国家，大概花费是？在法国消费时主要是支付现金还是其他（请说明具体支付方式）原因是？为什么选择/没有选择跟团旅游呢？

- 3 这次欧洲行让您觉得满意和不满意的地方分别有哪些？原因分别是？

- 4 过来之前想象中的法国是什么样子？想象跟现实有什么差别吗？有没有什么事情让您感到特别吃惊或者震惊？在您看来法国有什么优点和缺点

- 5 您在国内从事什么工作？年龄？学历？您平时经常逛博物馆吗？您最喜欢哪个博物馆？

- 6 您会说外语吗？您在法国的时候是如何跟法国人沟通的？您对法国人的印象如何，他们友好吗？

- 7 您觉得卢浮宫怎么样？参观还满意吗？在来参观之前，您想象中的卢浮宫是什么样子？

8 请简要介绍一下您这次的参观，时长，线路？这次的参观有没有特别让你印象深刻的地方？您觉得时间充足吗，参观条件好吗，导游解说得怎么样？（如果没有讲解，请说明原因）

9 您觉得卢浮宫里的中文指示牌和中文说明清楚明白了吗？馆内的管理和安全情况怎么样？

10 当时在参观卢浮宫时，您或者您的团友有出现意外突发状况吗，比如被偷或者摔倒等？如果有，是什么事情，如何处理的？

11 在这次旅行中，和您同行的人中有出现不太文明的行为吗？如果有，大概有哪些？您会因为团员的不文明行为而觉得丢面子吗？如果没有不文明的行为，您觉得原因是？导游带领得好或者团员本身素质高，或者其他原因？

12 您对在展厅里工作的人员有什么印象？有遇到中国人或者是会说汉语的法国人在展厅里工作吗？跟其他法国工作人员比，你对这些人的印象如何？

13 您想给他们的工作提什么建议？

14 如果您有朋友打算来法国游玩，并参观卢浮宫，您想给他们哪些建议？为什么？

非常感谢您的参与！

Annexe 6

Questionnaire rempli de T.G.1 (touriste en groupe n°1)

1 您来自中国的哪里？上次来法国是哪一年，是第几次来法国/欧洲？为什么选择法国？

沈阳 16 年 第一次 朋友推荐

2 上次来欧洲旅游一共多少天，游览了多少个国家，大概花费是？在法国消费时主要是支付现金还是其他（请说明具体支付方式）原因是？为什么选择/没有选择跟团旅游呢？

12 天 3 个国家 9000 现金 方便 跟团方便

3 这次欧洲行让您觉得满意和不满意的地方分别有哪些？原因分别是？

满意：风景很美

不满意：旅行社行程安排不好

4 过来之前想象中的法国是什么样子？想象跟现实有什么差别吗？有没有什么事情让您感到特别吃惊或者震惊？在您看来法国有什么优点和缺点？

很浪漫 没有 没有 优点：建筑很美 文化丰富 缺点：景点太拥挤

5 您在国内从事什么工作？年龄？学历？您平时经常逛博物馆吗？您最喜欢哪个博物馆？

学生 26 硕士 不经常 故宫

6 您会说外语吗？您在法国的时候是如何跟法国人沟通的？您对法国人的印象如何，他们友好吗？

会 英文 友好

7 您觉得卢浮宫怎么样？参观还满意吗？在来参观之前，您想象中的卢浮宫是什么样子？

很好 展品很丰富 满意 气势宏大建筑绝美

8 请简要介绍一下您这次的参观，时长，线路？这次的参观有没有特别让你印象深刻的地方？您觉得时间充足吗，参观条件好吗，导游解说得怎么样？（如果没有讲解，请说明原因）

1 小时左右 分别找到了卢浮宫三大镇馆之宝 印象深刻的地方是展品很多，馆内装饰很精美。时间不充足 参观太拥挤 没有安排讲解，因为时间紧张

9 您觉得卢浮宫里的中文指示牌和中文说明清楚明白了吗？馆内的管理和安全情况怎么样？

清楚明了 就是路线图不太好找 管理安全非常好

10 当时在参观卢浮宫时，您或者您的团友有出现意外突发状况吗，比如被偷或者摔倒等？如果有，是什么事情，如何处理的？

没有

11 在这次旅行中，和您同行的人中有出现不太文明的行为吗？如果有，大概有哪些？您会因为团员的不文明行为而觉得丢面子吗？如果没有不文明的行为，您觉得原因是？导游带领得好或者团员本身素质高，或者其他原因？

没有 所有团员素质很高

12 您对在展厅里工作的人员有什么印象？有遇到中国人或者是会说汉语的法国人在展厅里工作吗？跟其他法国工作人员比，你对这些人的印象如何？

工作人员很友好 没有遇到

13 您想给他们的工作提什么建议？

希望可以控制进馆参观的人数

14 如果您有朋友打算来法国游玩，并参观卢浮宫，您想给他们哪些建议？为什么？

一定安排充足的时间 因为展品太多需要慢慢欣赏

Annexe 7

Questionnaire rempli de T.G.2 ((touriste en groupe n°2)

1 您来自中国的哪里？上次来法国是哪一年，是第几次来法国/欧洲？为什么选择法国？

中国安徽，2012，第一次，便宜

2 上次来欧洲旅游一共多少天，游览了多少个国家，大概花费是？在法国消费时主要是支付现金还是其他（请说明具体支付方式），原因是？为什么选择/没有选择跟团旅游呢？

2019 土耳其，埃及，迪拜，10000 人民币，刷卡，2012 那会没什么其他方式，自由行办不下来。

3 这次欧洲行让您觉得满意和不满意的地方分别有哪些？原因分别是？

去土耳其挺满意的，物美价廉，住的挺好，吃得不好，没有热水

4 过来之前想象中的法国是什么样子？想象跟现实有什么差别吗？有没有什么事情让您感到特别吃惊或者震惊？在您看来法国有什么优点和缺点？

差别可大了，电影里面可好看了，现实就那样。12 年的时候法国人觉得中国穷得叮当响，自我优越感很强，不喜欢。

5 您在国内从事什么工作？年龄？学历？您平时经常逛博物馆吗？您最喜欢哪个博物馆？教育工作，四十，本科。经常，大英帝国博物馆，西藏博物馆。

大英博物馆里有中国的东西，让我感觉不努力就会被欺负，好东西都被他们抢了。西藏博物馆免费，而且能看懂，想怎么看怎么看，没人催。

6 您会说外语吗？您在法国的时候是如何跟法国人沟通的？您对法国人的印象如何，他们友好吗？

会英语，不会法语，不交流。跟团的。不如东欧的妹子热情。

7 您觉得卢浮宫怎么样？参观还满意吗？在来参观之前，您想象中的卢浮宫是什么样子？

一般，到此一游，仅此而已，就这样子，没啥可想象的

8 请简要介绍一下您这次的参观，时长，线路？这次的参观有没有特别让你印象深刻的地方？您觉得时间充足吗，参观条件好吗，导游解说得怎么样？（如果没有讲解，请说明原因）

一个半小时，没中文讲解，参观条件不好，没啥兴趣

9 您觉得卢浮宫里的中文指示牌和中文说明清楚明了吗？馆内的管理和安全情况怎么样？

没有

10 当时在参观卢浮宫时，您或者您的团友有出现意外突发状况吗，比如被偷或者摔倒等？如果有，是什么事情，如何处理的？

外面有被偷的。

11 在这次旅行中，和您同行的人中有出现不太文明的行为吗？如果有，大概有哪些？您会因为团员的不文明行为而觉得丢面子吗？如果没有不文明的行为，您觉得原因是？导游带领得好或者团员本身素质高，或者其他原因？

没有，比起八国联军进北京，素质高多了

12 您对在展厅里工作的人员有什么印象？有遇到中国人或者是会说汉语的法国人在展厅里工作吗？跟其他法国工作人员比，你对这些人的印象如何？

没啥印象了，都是游客，一票中国人，没遇到会说汉语的法国人

13 您想给他们的工作提什么建议？

给谁呀，导游还是工作人员呀，热情友好，提高服务态度

14 如果您有朋友打算来法国游玩，并参观卢浮宫，您想给他们哪些建议？为什么？
门口拍个照发个圈就行了，不用进去了，还不如去广场喂鸽子呢。

Annexe 8

Questionnaire rempli de T.G.3 (touriste en groupe n°3)

(Cette personne a fait l'effort de remplir le questionnaire en français ; nous avons gardé ses réponses sans les corriger).

1 您来自中国的哪里？上次来法国是哪一年，是第几次来法国/欧洲？为什么选择法国？ JIANGXI, 2013, la première fois

2 上次来欧洲旅游一共多少天，游览了多少个国家，大概花费是？在法国消费时主要是支付现金还是其他（请说明具体支付方式），原因是？为什么选择/没有选择跟团旅游呢？

4 jours, un seul, 800euros, payer par carte, car c'est plus sécurité, je choisi voyage en groupe organisé, car il y a le guide pour nous expliquer les histoires.

3 这次欧洲行让您觉得满意和不满意的地方分别有哪些？原因分别是？

Je suis satisfait car tous les sites visitées, sont intéressant, et belles, les côtés non satisfait est que je perd trop de temps dans voiture.

4 过来之前想象中的法国是什么样子？想象跟现实有什么差别吗？有没有什么事情让您感到特别吃惊或者震惊？在您看来法国有什么优点和缺点？

Je pense ils sont romantique et charme, chaleureux, moderne, bien construit avec plein de gratte-ciel, , mais je trouve les Parisiens sont pas chaleureux comme les marseillais, ils sont plutôt arrogants ,et cools. le choose me fait choque est les manifestations. les qualités : plein de monuments historiques, belle paysage, propre, les lois pour les employés sont vraiment bien. Les défaut : trop de taxe, et c'est trop difficile pour avoir soin medical.

5 您在国内从事什么工作？年龄？学历？您平时经常逛博物馆吗？您最喜欢哪个博物馆？

Ingénieur électrique, 29 ans, master, non, j'ai pas encore visité les musées en Chine

6 您会说外语吗？您在法国的时候是如何跟法国人沟通的？您对法国人的印象如何，他们友好吗？

Oui, je peux parler Français et anglais, pour demander l'aide, la plupart des Français sont chaleureux.

7 您觉得卢浮宫怎么样？参观还满意吗？在来参观之前，您想象中的卢浮宫是什么样子？

Vraiment grande, et choqué par des objets d'art, ils viennent des belles idées, et sont créés par des artisans connus. Avant je visitais le musée du Louvre, je n'arrive pas à imaginer que le Louvre est si vaste, après la visite, je suis satisfait.

8 请简要介绍一下您这次的参观，时长，线路？这次的参观有没有特别让你印象深刻的地方？您觉得时间充足吗，参观条件好吗，导游解说得怎么样？（如果没有讲解，请说明原因）

Je passe demi-jour dans le Louvre, en visitant les trois palais un par un, comme nous sommes en voyage en groupe, et on a que demi-jour, on a visité quelques objets remarquables et très connus, par exemple la peinture Mona Lisa, créée par Léonard de Vinci. Le temps est jamais assez, comme il y a trop de choses intéressantes. Le guide a bien expliqué.

9 您觉得卢浮宫里的中文指示牌和中文说明清楚明白了吗？馆内的管理和安全情况怎么样？

Oui, ils sont clairs, mais il manque les guides audio. Et bien sûr, il y a une sécurité.

10 当时在参观卢浮宫时，您或者您的团友有出现意外突发状况吗，比如被偷或者摔倒等？如果有，是什么事情，如何处理的？

Non, c'est tranquille.

11 在这次旅行中，和您同行的人中有出现不太文明的行为吗？如果有，大概有哪

些？您会因为团员的不文明行为而觉得丢面子吗？如果没有不文明的行为，您觉得原因是？导游带领得好或者团员本身素质高，或者其他原因？

Non, maintenant, avant nous aller dans un monument, le guide a nous expliqué les points ou les différents culturels, on a fait vraiment attention pour respecter et être respecter..

12 您在展厅里工作的人员有什么印象？有遇到中国人或者是会说汉语的法国人在展厅里工作吗？跟其他法国工作人员比，你对这些人的印象如何？

Ils sont professionnels et chaleureux, il y a des employés chinois, ils peuvent comprennent mieux notre question et nous donner les idées.

13 您想给他们的工作提什么建议？

Si le Louvre peut rajouter l'audio guide local pour tous les objets sera nickel.

14 如果您有朋友打算来法国游玩，并参观卢浮宫，您想给他们哪些建议？为什么？

Il faut laisser assez de temps, et y aller un guide expérience, sinon, vous allez perdu, et perd trop de temps à chercher les chemins

Annexe 9

Questionnaire rempli de T.G.4 (touriste en groupe n°4)

1 您来自中国的哪里？上次来法国是哪一年，是第一次吗？

杭州，2017，不是。

2 上次来欧洲旅游一共多少天，游览了多少个国家，大概花费是？为什么选择/没有选择跟团旅游呢？

15 天。法意瑞。 参团方便。

3 这次欧洲行让您觉得满意和不满意的地方分别有哪些？

餐饮，住宿。

4 过来之前想象中的法国是什么样子？想象跟现实有什么差别吗？有没有什么事情让您感到特别吃惊或者震惊？在您看来法国有什么优点和缺点？

浪漫，没有差距，不说英语……。建筑物太相似格局类似容易迷路……

5 您在国内从事什么工作？年龄？

银行，29

6 您会说外语吗？您在法国的时候是如何跟法国人沟通的？您对法国人的印象如何，他们友好吗？

英语，老派的傲慢但绅士优雅。

7 您觉得卢浮宫怎么样？参观还满意吗？在来参观之前，您想象中的卢浮宫是什么样子？

满意

8 请简要介绍一下您这次的参观，时长，线路？这次的参观有没有特别让你印象深刻的地方？您觉得时间充足吗，参观条件好吗，导游解说得怎么样？

两小时左右，没有，条件好的，解说都是统一解说，不错。

9 您觉得卢浮宫里的中文指示牌和中文说明清楚明白了吗？馆内的管理和安全情况怎么样？

不记得有中文说明.....安全很好。

10 当时在参观卢浮宫时，您或者您的团友有出现意外突发状况吗？如果有，是什么事情，如何处理的？

没有

11 在这次旅行中，和您同行的人中有出现不太文明的行为吗？如果有，大概有哪些？您会因为团员的不文明行为而觉得丢面子吗？如果没有不文明的行为，您觉得原因是？导游带领得好或者团员本身素质高，或者其他原因？

没有

12 您对在展厅里工作的人员有什么印象？有遇到中国人或者是会说汉语的法国人在展厅里工作吗？跟其他法国工作人员比，你对这些人的印象如何？

没有.....

13 您想给他们的工作提什么建议？

说点中文吧

14 如果您有朋友打算来法国游玩，并参观卢浮宫，您想给他们哪些建议？

穿运动鞋...不要开闪光灯。

Annexe 10

Questionnaire rempli de T.G.5 (touriste en groupe n°5)

1 您来自中国的哪里？上次来法国是哪一年，是第一次吗？

深圳 2018 年，第一次到巴黎

2 上次来欧洲旅游一共多少天，游览了多少个国家，大概花费是？为什么选择/没有选择跟团旅游呢？

14 天，德法瑞意，团费 20K RMB. 加个人消费 50K RMB。初次欧洲行，跟团会更有安全感。

3 这次欧洲行让您觉得满意和不满意的地方分别有哪些？

欧洲的行程大致还可以，时间紧凑，国与国之间的交通靠 BUS，占用了很多时间。法国跟瑞士的行程，不管是景致还是消费都不错。德意就一般。

4 过来之前想象中的法国是什么样子？想象跟现实有什么差别吗？有没有什么事情让您感到特别吃惊或者震惊？在您看来法国有什么优点和缺点？

法国比我想的要差劲一点，破旧的地铁跟地铁站，基础设施差了点。18 年大雪，巴黎交通差不多瘫痪了。中心区一边是奢靡的老佛爷，一边是冻死街头的流浪汉。

5 您在国内从事什么工作？年龄？

36. 销售行业

6 您会说外语吗？您在法国的时候是如何跟法国人沟通的？您对法国人的印象如何，他们友好吗？

英文基本沟通可以。老佛爷的销售中文也不错，亲切不起来。商场以外的法国人也还不错，可以用友好来形容。

7 您觉得卢浮宫怎么样？参观还满意吗？在来参观之前，您想象中的卢浮宫是什么

样子？

没有什么艺术细胞，感受不到卢浮宫“震撼人心”的魅力。国家级博物管尽全力展现法国鼎盛时期代表欧洲的艺术水平。法式的浪漫与奢靡，可见一斑

8 请简要介绍一下您这次的参观，时长，线路？这次的参观有没有特别让你印象深刻的地方？您觉得时间充足吗，参观条件好吗，导游解说得怎么样？

路线不记得了，总时长差不多 2H ，对于我这个门外汉来讲，差不多够了。 卢浮宫的设施各方面都不错，但是我们没有导游解说~~全程自主安排 。这就是为什么我对这个行程没有太多感觉。没有解说，自己看字儿又怕麻烦 。 也就是走马观花看个花样而已。 有解说会更好。建议在每个重要作品边上加语音解说（可自主选择语言版本更好）

9 您觉得卢浮宫里的中文指示牌和中文说明清楚明白了吗？馆内的管理和安全情况怎么样？

指示牌及中文说明相对清晰明了，安全设施齐全周到。

10 当时在参观卢浮宫时，您或者您的团友有出现意外突发状况吗？如果有，是什么事情，如何处理的？

大家都溜达的很好，没有意外

11 在这次旅行中，和您同行的人中有出现不太文明的行为吗？如果有，大概有哪些？您会因为团员的不文明行为而觉得丢面子吗？如果没有不文明的行为，您觉得原因是？导游带领得好或者团员本身素质高，或者其他原因？

并不是我们团友有不文明行为，而是部分国人，也确实让人觉得 shame。不予说明。人的素质高低也不是以钱能衡量的，也不能阻止低素质人员的出国行。还是希望导游在各方面多做宣导，尽量不要在海外丢人。

12 您对在展厅里工作的人员有什么印象？有遇到中国人或者是会说汉语的法国人在展厅里工作吗？跟其他法国工作人员比，你对这些人的印象如何？

年纪有点大了，记忆力不太好。商场外的法国人，都还不错。至少热情。

13 您想给他们的工作提什么建议？

没有相关经验，不敢也不会有意见 跟建议

14 如果您有朋友打算来法国游玩，并参观卢浮宫，您想给他们哪些建议？

穿运动鞋，动静少，也方便

Annexe 11

Questionnaire rempli de T.I.1 (touriste individuel n°1)

1 您来自中国的哪里？上次来法国是哪一年，是第几次来法国/欧洲？为什么选择法国？

我来自中国山东，是 2019 年第一次来法国。因为孩子在法国上学工作。

2 上次来欧洲旅游一共多少天，游览了多少个国家，大概花费是？在法国消费时主要是支付现金还是其他（请说明具体支付方式），原因是？为什么选择/没有选择跟团旅游呢？

这次来法国一共 30 天，游览了 5 个国家，花费为 7000 偶元左右。

3 这次欧洲行让您觉得满意和不满意的地方分别有哪些？原因分别是？

这次欧洲行让我觉得比较满意的是旅游没有额外消费，全都是自愿，服务质量差点。

4 过来之前想象中的法国是什么样子？想象跟现实有什么差别吗？有没有什么事情让您感到特别吃惊或者震惊？在您看来法国有什么优点和缺点？

过来之前跟现实没有太大差别，没有特别吃惊或震惊的事情，表面看来很悠闲。卫生条件差点。

5 您在国内从事什么工作？年龄？学历？您平时经常逛博物馆吗？您最喜欢哪个博物馆，原因是？

现已退休。60 岁，高中毕业，不怎么经常逛博物馆，去过北京故宫博物院，法国卢浮宫，各有各国的文化，没有更喜欢，感觉都不错。

6 您会说外语吗？您在法国的时候是如何跟法国人沟通的？您对法国人的印象如何，他们友好吗？

不会说外语，一是用手机翻译软件来沟通，另外就是用图片手势进行沟通，还好，对我们很友好。

7 您觉得卢浮宫怎么样？参观还满意吗？在来参观之前，您想象中的卢浮宫是什么样子？

跟在国内了解的资料差不多，就是和想象中的卢浮宫有些差别，参观很满意。想象中的卢浮宫就是很古老的建筑和陈列罗马时代的藏品等。

8 请简要介绍一下您这次的参观，时长，线路？这次的参观有没有特别让你印象深刻的地方？您觉得时间充足吗，参观条件好吗，导游解说得怎么样？（如果没有讲解，请说明原因）

我们是和女儿一起去的，全程是女儿给做介绍，也只能明白在国内所了解的内容及少量不知道的内容，因为太多了也记不住。

9 您觉得卢浮宫里的中文指示牌和中文说明清楚明了吗？馆内的管理和安全情况怎么样？

没怎么注意，馆内管理和安全感觉很好。

10 当时在参观卢浮宫时，您或者您的团友有出现意外突发状况吗，比如被偷或者摔倒等？如果有，是什么事情，如何处理的？

没有。

11 在这次旅行中，和您同行的人中有出现不太文明的行为吗？如果有，大概有哪些？您会因为团员的不文明行为而觉得丢面子吗？如果没有不文明的行为，您觉得原因是？导游带领得好或者团员本身素质高，或者其他原因？

没有出现不文明的行为和不友善的行为。这次欧洲五国游我们全部都是中国人，一起出行很友好，都有爱国意识。

12 您对在展厅里工作的人员有什么印象？有遇到中国人或者是会说汉语的法国人在展厅里工作吗？跟其他法国工作人员比，你对这些人的印象如何？

没有，都是用法语，我们也不懂。

13 您想给他们的工作提什么建议？

都还好。

14 如果您有朋友打算来法国游玩，并参观卢浮宫，您想给他们哪些建议？为什么？

我想对他们说，带点零食，带点水，早去，时间长能更多的了解一些东西。

Annexe 12

Questionnaire rempli de T.I.2 (touriste individuel n°2)

1 您来自中国的哪里？上次来法国是哪一年，是第几次来法国/欧洲？为什么选择法国？

上海人， 2019 年，第二次来法国，来看儿子儿媳。

2 上次来欧洲旅游一共多少天，游览了多少个国家，大概花费是？在法国消费时主要是支付现金还是其他（请说明具体支付方式），原因是？为什么选择/没有选择跟团旅游呢？

80 天，玩了 5 个国家，一万欧左右，在法国主要刷卡，带太多现金不安全，儿子在长居在法国不需要报团。

3 这次欧洲行让您觉得满意和不满意的地方分别有哪些？原因分别是？

基本都满意，唯一遗憾的是碰上大罢工出行不太方便

4 过来之前想象中的法国是什么样子？想象跟现实有什么差别吗？有没有什么事情让您感到特别吃惊或者震惊？在您看来法国有什么优点和缺点？

因为是第二次来欧洲了，所以觉得欧洲还是很美，感到吃惊的是法国的罢工可以这么的随心所欲，无法无天的感觉，法国的有点也是它的缺点:太自由

5 您在国内从事什么工作？年龄？学历？您平时经常逛博物馆吗？您最喜欢哪个博物馆，原因是？

退休，66 岁，高中学历，不太逛博物馆，看不懂

6 您会说外语吗？您在法国的时候是如何跟法国人沟通的？您对法国人的印象如何，他们友好吗？

不会说外语，用简单的单词和肢体语言交流，法国人还算友好

7 您觉得卢浮宫怎么样？参观还满意吗？在来参观之前，您想象中的卢浮宫是什么样子？

卢浮宫非常大，藏品也非常的多，感觉大开眼界

8 请简要介绍一下您这次的参观，时长，线路？这次的参观有没有特别让你印象深刻的地方？您觉得时间充足吗，参观条件好吗，导游解说得怎么样？（如果没有讲解，请说明原因）

参观了三小时吧，主要看了镇馆三宝（维纳斯，胜利女神，蒙娜丽莎），没

请讲解，儿子带我们参观，人有点多，不过还是挺安静和有秩序的

9 您觉得卢浮宫里的中文指示牌和中文说明清楚明白了吗？馆内的管理和安全情况怎么样？

管内中文标识很清楚，只是听说小偷特别多，时刻要注意自己随身的物品

10 当时在参观卢浮宫时，您或者您的团友有出现意外突发状况吗，比如被偷或者摔倒等？如果有，是什么事情，如何处理的？

参观很顺利，没有碰到什么突发状况

11 在这次旅行中，和您同行的人中有出现不太文明的行为吗？如果有，大概有哪些？您会因为团员的不文明行为而觉得丢面子吗？如果没有不文明的行为，您觉得原因是？导游带领得好或者团员本身素质高，或者其他原因？

我和我老公第二次来法国了，所以欧洲的一些习惯和秩序也了解的差不多，所以还是比较注意。只是看到有些中国游客还是会随地就坐，随地吐痰觉得不是太好

12 您在展厅里工作的人员有什么印象？有遇到中国人或者是会说汉语的法国人在展厅里工作吗？跟其他法国工作人员比，你对这些人的印象如何？

和工作人员没什么接触，就进门看了下票，在管内就是自由参观

13 您想给他们的工作提什么建议？

他们的工作挺好，没什么更多的建议

14 如果您有朋友打算来法国游玩，并参观卢浮宫，您想给他们哪些建议？为什么？

注意小偷注意小偷注意小偷，因为小偷太多

Annexe 13

Questionnaire rempli de T.I.3 (touriste individuel n°3)

1 您来自中国的哪里？上次来法国是哪一年，是第几次来法国/欧洲？为什么选择法国？

答：重庆；2016年；N次来法国；想重温南法。

2 上次来欧洲旅游一共多少天，游览了多少个国家，大概花费是？在法国消费时主要是支付现金还是其他（请说明具体支付方式），原因是？为什么选择/没有选择跟团旅游呢？

答：半个月；2个国家；3万多；现金+信用卡；跟旅游团没意思。

3 这次欧洲行让您觉得满意和不满意的地方分别有哪些？原因分别是？

答：满意；南法很漂亮，去了许多非常别致的地方。

4 过来之前想象中的法国是什么样子？想象跟现实有什么差别吗？有没有什么事情让您感到特别吃惊或者震惊？在您看来法国有什么优点和缺点？

答：优点是美丽、快乐。

5 您在国内从事什么工作？年龄？学历？您平时经常逛博物馆吗？您最喜欢哪个博物馆？答：翻译；39岁；不喜欢；卢浮宫。

6 您会说外语吗？您在法国的时候是如何跟法国人沟通的？您对法国人的印象如何，他们友好吗？

答：英语；善良友好。

7 您觉得卢浮宫怎么样？参观还满意吗？在来参观之前，您想象中的卢浮宫是什么样子？答：完美。

8 请简要介绍一下您这次的参观，时长，线路？这次的参观有没有特别让你印象深刻的地方？您觉得时间充足吗，参观条件好吗，导游解说得怎么样？（如果没有讲解，请说明原因）

答：4 小时；物美价廉；没导游。

9 您觉得卢浮宫里的中文指示牌和中文说明清楚明白了吗？馆内的管理和安全情况怎么样？

答：很好！

10 当时在参观卢浮宫时，您或者您的团友有出现意外突发状况吗，比如被偷或者摔倒等？如果有，是什么事情，如何处理的？

答：无。

11 在这次旅行中，和您同行的人中有出现不太文明的行为吗？如果有，大概有哪些？您会因为团员的不文明行为而觉得丢面子吗？如果没有不文明的行为，您觉得原因是？导游带领得好或者团员本身素质高，或者其他原因？

答：没有；无导游。

12 您对在展厅里工作的人员有什么印象？有遇到中国人或者是会说汉语的法国人在展厅里工作吗？跟其他法国工作人员比，你对这些人的印象如何？

答：没印象。

13 您想给他们的工作提什么建议？

答：添加中文语音解说。

14 如果您有朋友打算来法国游玩，并参观卢浮宫，您想给他们哪些建议？为什么？

答：穿平跟的运动鞋。

Annexe 14

Questionnaire rempli de T.I.4 (touriste individuel n°4)

1 您来自中国的哪里？上次来法国是哪一年，是第几次来法国/欧洲？为什么选择法国？

答：我来自中国广东广州。上次来法国是 2018 年，是第四次来欧洲，参加法国“诗人之春”活动。

2 上次来欧洲旅游一共多少天，游览了多少个国家，大概花费是？在法国消费时主要是支付现金还是其他（请说明具体支付方式），原因是？为什么选择/没有选择跟团旅游呢？

答：上次去欧洲是去荷兰，还去了波兰、捷克、匈牙利等国，二千欧元左右，主要刷卡（银行卡），携带现金不方便，而且涉及找零等，用卡相对简单，方便，省去很多多余手续，这边邀请。

3 这次欧洲行让您觉得满意和不满意的地方分别有哪些？原因分别是？

答：没有不满意的地方，主要文化交流，去了一些文化与历史的场所，来之前，做过一些功课，相对熟悉。

4 过来之前想象中的法国是什么样子？想象跟现实有什么差别吗？有没有什么事情让您感到特别吃惊或者震惊？在您看来法国有什么优点和缺点？

答：读过很多关于法国的文学作品，对法国的印象主要来自文学作品，人与景物，历史遗迹等，整体来说算一次比较中规中矩的行走，坐火车去法国南部地中海，想起很多画家笔下的法国，记忆比较深刻。

5 您在国内从事什么工作？年龄？学历？您平时经常逛博物馆吗？您最喜欢哪个博物馆，原因是？

答：在中国从文化工作，年龄 38 岁，学历大专，我平时喜欢逛博物馆，比较喜欢一些主题性比较强的博物馆，特别一些专题性的博物馆，相对知识体系比较完整，

6 您会说外语吗？您在法国的时候是如何跟法国人沟通的？您对法国人的印象如何，他们友好吗？

答：不会外语，需要翻译沟通，在法国之前去了一趟德国，这两个国家是欧洲大陆最有影响力的国家，分别去了德国的六个城市，法国也是六个城市，我曾生活广东也是中国工业化比较强的城市，所以我从工业对一个国家的人群影响，感觉法国相对自由，德国严谨一些，可能气质与两个国家工业化相匹配，我觉得所有国家的人都很好相处，以真诚相待。

7 您觉得卢浮宫怎么样？参观还满意吗？在来参观之前，您想象中的卢浮宫是什么样子？

答：去过卢浮宫，因为读过太多与此有关的记忆，主要把其中的一些藏品与记忆重叠，或者从纸上到现实的回归。

8 请简要介绍一下您这次的参观，时长，线路？这次的参观有没有特别让你印象深刻的地方？您觉得时间充足吗，参观条件好吗，导游解说得怎么样？（如果没有讲解，请说明原因）

答：我大约花六个小时参观，主要还是以寻找自己出发前准备的材料为主，我不喜欢太多的人讲解，更习惯一个人慢慢去体会，或者独自参观，感觉还不错。

9 您觉得卢浮宫里的中文指示牌和中文说明清楚明白了吗？馆内的管理和安全情况怎么样？

答：中文指示牌还好，我对馆内管理与安全情况不是很了解，无法说明。

10 当时在参观卢浮宫时，您或者您的团友有出现意外突发状况吗，比如被偷或者摔倒等？如果有，是什么事情，如何处理的？

答：没有。

11 在这次旅行中，和您同行的人中有出现不太文明的行为吗？如果有，大概有哪些？您会因为团员的不文明行为而觉得丢面子吗？如果没有不文明的行为，您觉得

原因是？导游带领得好或者团员本身素质高，或者其他原因？

答：没有关注。

12 您在展厅里工作的人员有什么印象？有遇到中国人或者是会说汉语的法国人在展厅里工作吗？跟其他法国工作人员比，你对这些人的印象如何？

答：我更关注里面的展品和一些历史的记忆，遇到有中国人参观，

13 您想给他们的工作提什么建议？

答：暂时没有

14 如果您有朋友打算来法国游玩，并参观卢浮宫，您想给他们哪些建议？为什么？

答：会重点推荐

Annexe 15

Questionnaire rempli de T.I.5 (Touriste Individuel n°5)

1 您来自中国的哪里？上次来法国是哪一年，是第几次来法国/欧洲？为什么选择法国？

我来自中国北京，上次去 2016 年，第一次到欧洲，希望感受到欧洲不同的文化

2 上次来欧洲旅游一共多少天，游览了多少个国家，大概花费是？在法国消费时主要是支付现金还是其他（请说明具体支付方式），原因是？为什么选择/没有选择跟团旅游呢？

15 天游览了 3 个国家，大概花费 100000RMB 在法国消费主要用信用卡，信用卡使用方便而且不用担心被偷盗。不选择跟团游是喜欢自由的旅行，跟团游有太多旅游陷阱和出行限制。

3 这次欧洲行让您觉得满意和不满意的地方分别有哪些？原因分别是？

满意的：感受到不同的文化欣赏到美丽的景色，也买了一些便宜的奢侈品。不满意：欧洲铁路的价格比较贵，意大利的治安太差了。

4 过来之前想象中的法国是什么样子？想象跟现实有什么差别吗？有没有什么事情让您感到特别吃惊或者震惊？在您看来法国有什么优点和缺点？

之前感觉法国是一个浪漫的国家，但是巴黎有些地方治安不是很好。我在巴黎待了 3 天，大多数是在城里的几个区游玩，总体感觉治安还可以，法国人相当热情，经常会有路人帮忙指路，晚上我看到很多志愿者在帮助流浪汉让我很感动。优点有很多，美食、美酒、美景，缺点法国的消费要高一些，中文方面的旅游相关的信息比较少。

5 您在国内从事什么工作？年龄？学历？您平时经常逛博物馆吗？您最喜欢哪个博物馆，原因是？

我从事销售管理方面的工作，41 岁，大学本科。不是特别经常，我最喜欢奥赛

博物馆。我比较喜欢印象派画家，奥赛有梵高、高更的一些画而且博物馆也不是很大。

6 您会说外语吗？您在法国的时候是如何跟法国人沟通的？您对法国人的印象如何，他们友好吗？

我会说简单的英文，在法国的时候是用英文和法国人沟通的。感觉法国人非常热情，对我非常友好。

7 您觉得卢浮宫怎么样？参观还满意吗？在来参观之前，您想象中的卢浮宫是什么样子？

我觉得非常大展品也非常多，参观非常满意，在我之前想象的也是这样的。

8 请简要介绍一下您这次的参观，时长，线路？这次的参观有没有特别让你印象深刻的地方？您觉得时间充足吗，参观条件好吗，导游解说得怎么样？（如果没有讲解，请说明原因）

我用了一天的时间参观了，具体线路记不清楚了，但是感觉时间还是太短，很多地方都没有看到，当时没有讲解，我只是想先自己感受一下。印象比较深的是达芬奇的蒙罗丽莎和维纳斯的雕像旁会有中国的旅游团比较多的

9 您觉得卢浮宫里的中文指示牌和中文说明清楚明了吗？馆内的管理和安全情况怎么样？

当时好像没有什么中文的标识或者不是很多。管内的管理感觉比较松，很多展品只是挂着墙上，好像管理人员也不是很多。

10 当时在参观卢浮宫时，您或者您的团友有出现意外突发状况吗，比如被偷或者摔倒等？如果有，是什么事情，如何处理的？

没有

11 在这次旅行中，和您同行的人中有出现不太文明的行为吗？如果有，大概有哪

些？您会因为团员的不文明行为而觉得丢面子吗？如果没有不文明的行为，您觉得原因是？导游带领得好或者团员本身素质高，或者其他原因？

没有，我是我妻子一起旅行，在旅行前我们都会做一些旅行的计划和研究，尽量不做出文化差异给别人带来不愉悦的事情。

12 您在展厅里工作的人员有什么印象？有遇到中国人或者是会说汉语的法国人在展厅里工作吗？

跟其他法国工作人员比，你对这些人的印象如何？工作人员还是比较认真和热情的，没有遇到中国人或者说汉语的，我对这些人印象还不错

13 您想给他们的工作提什么建议？

我觉得如果有更多的中文的介绍会好一些

14 如果您有朋友打算来法国游玩，并参观卢浮宫，您想给他们哪些建议？为什么？

我建议多安排一些时间用 3 天左右的时间会比较好，最好在来法国之前自己多了解一下法国文化和相关旅游的目的地介绍，如果去卢浮宫的话，提前了解大概的展品的位置和相关的展品的信息，这样自己旅游会比较舒适一些