

MEDIAPART

PORTFOLIOS — 16 PHOTOS

La détresse des guides-conférencières

28 AVRIL 2021 | PAR ISABELLE ESHRAGHI

Depuis mars 2020, le tourisme s'est éteint et les guides, majoritairement des femmes, se sont retrouvées sans travail. Elles entament une deuxième saison blanche. Les aides ne sont pas automatiques : très peu sont en CDI. La plupart sont en CDD dits d'usage, avec des contrats très courts, et multiplient les employeurs. Elles souhaiteraient que cette crise permette de reconnaître vraiment leur profession.

MOTS-CLÉS

ART • CONFÉRENCIERS • COVID 19 • MUSÉE



© Isabelle Eshraghi

01 | À Paris, place des Invalides, le 14 décembre 2020. Au milieu des restaurateurs et hôteliers, on reconnaît vite les guides-conférencières. Elles brandissent leur carte professionnelle, comme un SOS. Jusqu'en 2014, les guides-conférenciers bénéficiaient du régime des intermittents du tourisme, disparu depuis dans les limbes de la déréglementation.



© Isabelle Eshraghi

02 | **Édith Gaune, 45 ans, guide-conférencière à Paris. Carte n° GC 1375933P.** Édith travaille depuis plus de vingt ans pour plusieurs employeurs, dont Paris à vélo c'est sympa, une des toutes premières agences à faire des visites de la capitale à deux-roues, qu'elle a rejointe en 2001. Les Belges et les Hollandais représentaient le gros de sa clientèle. *« Pourtant, à vélo, on ne se touche pas, nous pourrions continuer les visites ! »*

Elle perçoit 630 euros de chômage partiel *via* Cultural, l'unique employeur avec lequel elle avait signé un CDI à temps variable. *« Je perds un gros tiers de mes revenus et les pourboires, comme pour les serveurs, n'entrent pas dans les calculs. »* Édith a des jumeaux en bas âge. *« Encore heureux qu'il y ait mon mari, car les charges fixes continuent. »* Sa dernière visite guidée, c'était à Noël, une demi-journée de travail avec une famille française venue visiter Montmartre.



© Isabelle Eshraghi

03 | Amandine Chevallier, 33 ans, guide-conférencière en Bourgogne (ici à Chablis). Carte n° GC18890001P.

Spécialisée dans l'œnotourisme, Amandine organise des rencontres avec les vignerons suivies de dégustations. Après un master en histoire de l'art contemporain à la Sorbonne, elle a commencé dans les musées d'Île-de-France, dans l'Oise et la Haute-Marne. En 2015, elle est retournée vivre dans l'Yonne, sur les terres familiales. En cette saison printanière, elle devrait préparer ses visites. À la place, elle taille la vigne. Sans travail depuis plus d'un an, elle ne comprend pas très bien les restrictions sanitaires imposées par le gouvernement : « *Les règles sont très aléatoires et la préfecture les interprète. Un jour, on n'a pas le droit d'entrer dans les établissements religieux, un autre jour, c'est possible. Aller dans une cave d'un vigneron, ça, ce n'est pas permis !* » Les scolaires ne se déplacent plus, les associations ne promènent plus les retraités en autocar. « *Et les touristes étrangers, ce n'est pas demain qu'ils reviendront par ici !* », s'exclame-t-elle. Amandine bénéficie du fonds de solidarité en tant qu'indépendante, aide calculée sur son chiffre d'affaires de 2019.



Mediapart

Amandine se réinvente

SOUNDCLOUD

Cookie policy



© Isabelle Eshraghi

04 | **Annabelle Tourne, 53 ans, guide-conférencière à Tours dans le Val de Loire. Carte n° GC1337015P.** Les derniers touristes qu'elle a guidés dans les châteaux de la Loire, c'étaient des Espagnols, en septembre 2020. « *Je pensais vraiment que cette visite serait annulée, elle a été maintenue ! Ils ont passé trois nuits dans le mythique hôtel L'Univers (qui date de 1846).* » Annabelle accumule les CDD depuis 1990, des contrats qui varient de deux à dix heures. « *J'ai regardé mon volume d'heures en 2020 : 170 heures ! Habituellement, je tourne autour de 1 500 heures.* » 80 % de ses clients sont étrangers, beaucoup d'Américains, qui raffolent des châteaux de la Loire. « *Nous sommes les premiers interlocuteurs des étrangers qui arrivent en France* », tient-elle à préciser. Les annulations en masse lui ont rappelé l'attaque du 11-Septembre à New York. « *Ça va être plus long à redémarrer. Pour 2021, je n'y crois pas. Peut-être 2022, mais ce ne sera jamais comme avant.* » Elle élève seule ses deux enfants et les indemnités chômage qu'elle reçoit sont inférieures au Smic. Pour s'en sortir, elle a trouvé deux boulots : renfort d'accueil dans un Ehpad et surveillante de cantine sous contrat à la semaine. Avec la fermeture des écoles, ce dernier emploi est supprimé, soit 200 euros de moins sur ses revenus ce mois-ci.



Mediapart

Annabelle a demandé une réévalu...

SOUNDCLOUD

Cookie policy



© Isabelle Eshraghi

05 Cécile Sauquet, 41 ans, guide-conférencière dans le Val de Loire. Carte n° GC 1237042P. Cécile m'a donné rendez-vous devant le Grand Théâtre de Tours, occupé depuis le 13 mars. Elle a pris son duvet et va y dormir ce soir. À l'ordre du jour : organisation de l'occupation, actions à mettre en place, apprentissage de la désobéissance civile, art gratuit à offrir. Avec une licence de musicologie, un master en patrimoine culturel et son diplôme de guide, Cécile tient à préciser : « Beaucoup imaginent le métier de guide avec ce vieux qui a les clés du château et récite les dates par cœur, mais ça n'existe plus ! Il m'arrive de chanter lors des visites, de partager mon amour de la musique ancienne ! »

Depuis 2012 qu'elle exerce, elle ne se lasse pas : « On apprend toujours. L'histoire, c'est une science, on doit être au courant des recherches, c'est passionnant. Nous sommes le média entre l'historien et le public. » Des crises, elle en a connu : en 2015, les attentats avaient affecté la venue des touristes ; en 2016, les inondations de la Loire avaient empêché les cars de venir ; puis les « gilets jaunes ». Pour elle, cette crise est la pire : « Les derniers touristes que j'ai eu la chance d'avoir, c'était l'été dernier, un couple d'urgentistes belges. Ils avaient vraiment besoin de se détendre et j'ai pris soin d'eux. » Fin avril, elle aura épuisé ses jours d'indemnités

chômage. Grâce à deux jours par semaine de travail administratif au château d'Azay-le-Rideau, elle arrive à tenir. Avec son mari, intermittent du spectacle, ils ont acheté un ancien cinéma. Pour l'instant, la banque leur a accordé un report des mensualités du crédit pendant six mois. Après une nuit d'occupation, Cécile va faire un tour le long de la Loire. Devant le château d'Amboise, elle me parle de ceux qui profitent du désarroi : « Une hôtelière suisse a contacté tous les guides de la région en leur demandant d'enregistrer des audioguides pour une somme modique, sans songer à leur verser de droits de propriété intellectuelle. Moi, j'ai dit non ! Certains de mes collègues, aux abois, n'ont pas pu refuser. »



© Isabelle Eshraghi



© Isabelle Eshraghi

- 06** | **Laetitia Rey, 32 ans, guide-conférencière et chauffeur-guide en Val-de-Loire, dans le vignoble de Vouvray. Carte n° GC1337032SP.** Laetitia a monté sa société en mai 2018, sous la forme juridique d'une entreprise individuelle à responsabilité limitée. Elle a investi dans un mini-van : « *C'était en 2019, j'ai l'impression de parler d'un autre temps ! La demande était croissante et la clientèle internationale appréciait d'avoir à disposition un chauffeur pour sillonner les châteaux et les domaines viticoles.* » Laetitia arrive à maintenir son entreprise à flot grâce au fonds de solidarité (qui couvre le remboursement de son véhicule) et aux aménagements avec l'Urssaf. À titre personnel, depuis un an, elle s'est juste versé 1 000 euros. Il lui a donc fallu trouver une activité complémentaire. « *Grâce au bouche-à-oreille, j'ai appris que le lycée professionnel agricole cherchait une prof d'anglais. J'ai postulé et signé en septembre un contrat de vacataire. J'enseigne en moyenne neuf heures par semaine à des élèves en alternance. Avant de donner mes premiers cours, j'ai dû faire des recherches sur des référentiels. Avec ce nouveau confinement, j'inaugure les cours en distanciel.* »
-



07 | **Natascha Marest, 53 ans, guide-conférencière à Paris. Carte n° GC1275316.** Sa première carte de guide date de 1998. Après vingt-trois ans de métier, Natascha pointe au chômage. « *On sait très bien, quand on travaille dans la culture, que c'est précaire et extrêmement sensible aux crises. Comme tout marchait bien pour moi, je n'ai jamais eu à m'inquiéter. 2019 a été une belle année, j'ai même été obligée de refuser des propositions. Les annulations ont commencé à tomber le 15 mars. Certaines propositions repoussées puis annulées, et plus rien.* » Pour la première fois de sa vie, elle s'est inscrite à Pôle emploi, une épreuve qu'elle a du mal à vivre. Il lui a fallu batailler pour faire valoir ses heures travaillées en CDD d'usage. Une partie de son activité n'a pas été prise en compte. Mariée et mère de quatre enfants, dont deux étudient à l'étranger, il devient difficile de financer leurs études. Lorsqu'elle se rend, boulevard Ney, à l'agence de Pôle emploi, la visite privée du roi Carl XVI Gustaf de Suède, qu'elle a guidé, lui paraît si lointaine : « *Il avait privatisé un yacht sur la Seine, avec tout le protocole, son propre whisky et ses cigares. Je lui ai parlé personnellement et décrit l'histoire du Louvre.* »



Mediapart

Natascha raconte Pôle emploi

SOUNDCLOUD

[Cookie policy](#)



© Isabelle Eshraghi

08 Dans la manifestation des professionnels du spectacle et des précaires du 26 mars 2021 à Paris, place du Palais-Royal. Les guides-conférenciers dépendent de deux ministères, celui du tourisme et celui de la culture – c'est ce dernier qui définit les formations et délivre la carte officielle pour exercer *via* les préfectures. Pour l'obtention de cette carte, le gouvernement exige soit une licence professionnelle de guide, soit un diplôme conférant le grade master et une maîtrise des langues étrangères. Depuis peu, la profession doit faire face à la concurrence des *greeters*, une pratique venue des États-Unis. Bénévoles et souvent amateurs, les *greeters* font du tourisme local sans être qualifiés. Les visites sont gratuites et les pourboires au bon vouloir du touriste.



© Isabelle Eshraghi

09 | **Joanna Cendla, 50 ans, guide-conférencière à Paris. Carte n° GC1393110P.** Joanna ne rate aucune manifestation et n'hésite pas à demander à ses nouveaux employeurs une demi-journée pour aller défiler avec les précaires. Joanna fait partie du conseil d'administration de la Fédération nationale des guides-interprètes et conférenciers (FNGIC). Sachant que ses droits au chômage allaient s'épuiser, elle a cherché du travail : « *J'ai envoyé des candidatures spontanées dans la médiation culturelle. Aucune réponse, même négative.* » En novembre, elle a vu passer une offre d'emploi dans une agence d'immersion linguistique pour enfants. « *Je les ai contactés. Par chance, il y avait une famille franco-polonaise qui cherchait une native de Pologne comme moi pour parler avec ses enfants. J'ai signé un CDD avec un minimum garanti de seize heures par mois. Niveau salaire, ce n'était pas suffisant. J'ai alors contacté des crèches bilingues. En février, une crèche privée bilingue à Courbevoie m'a embauchée en CDI à temps partiel payé au Smic.* » Joanna gagne moitié moins que ce qu'elle touchait avant en tant que guide. Elle et son compagnon se serrent la ceinture, car les mensualités de l'appartement acheté en 2018 avaient été calculées sur son salaire de l'époque.



© Isabelle Eshraghi

10 Irène Klein, 36 ans, guide-conférencière à Paris. Carte n° GC1275147P. Hollandaise d'origine, Irène vit en France depuis treize ans. Passionnée par Paris, elle a suivi la formation de guide à Nanterre. À peine promue, à 23 ans, elle a très vite trouvé du travail, notamment parce qu'elle peut faire des visites à vélo. Irène a tous les statuts possibles : « *Je suis en CDI zéro heure, en CDD d'usage, autoentrepreneuse et chômeuse. Jusqu'au 8 juin, j'ai touché du chômage, que je n'ai pas pu renouveler faute de travail. Grâce à mon CDI, j'ai droit à 200 euros de chômage partiel et, via le fonds de solidarité, à 300 euros. Quand je travaillais, je gagnais entre 1 500 et 2 500 euros par mois.* » Elle a deux enfants, son petit dernier, qu'elle surnomme « *mon petit monstre* », est né le 6 mai 2019 durant la haute saison. « *Ça ne se planifie pas ! Avant sa naissance, j'enchaînais au maximum les heures de visite. J'ai travaillé jusqu'au 15 avril, certains touristes avaient pitié de moi. J'ai touché le minimum durant l'arrêt maternité et le congé maternité n'est pas entré dans le calcul de l'aide de solidarité.* » Juste avant la crise, avec son conjoint, informaticien, ils ont acheté un appartement. Une fois le crédit, l'assurance et les frais courants payés, il leur reste 250 euros par mois.



Mediapart

Irène dépend de son conjoint

SOUNDCLOUD

Cookie policy



© Isabelle Eshraghi

11 | **Martine Chauvet, 60 ans, guide-conférencière à Paris. Carte n° GC1392261P.** J'avais rencontré Martine à la manifestation des hôteliers et restaurateurs en décembre, place des Invalides, à Paris. Elle faisait partie du petit groupe de guides-conférencières. C'est à Versailles que je la retrouve, en mars 2021, devant les grilles du château, fermé. « *C'est dur d'être inactive, quelque chose me manque.* » Des pays, elle en a visité ! Comme guide-accompagnatrice, de l'Égypte au Mexique, la liste est longue. Quarante ans de carrière dans le tourisme, dont vingt-deux ans en tant que guide-conférencière, que des CDD successifs. « *Je pensais avoir la reconnaissance de ceux qui m'ont fidélisée pendant des années. Ce n'est pas du tout le cas.* » Elle a eu droit à quatre mois de chômage partiel, basés sur des visites annulées, grâce à la Ligue de l'enseignement, avec laquelle elle travaillait. « *Ce métier, on l'aime. Il y en a qui disent : "Vivement la retraite !" Nous, pas du tout, c'est presque une addiction.* » De toute façon, « *nous, les guides en CDD, on ne se fait pas d'illusion, on aura une très petite retraite et aucune aide.* »

C'est grâce à l'argent mis de côté qu'elle vit depuis plus d'un an. Ayant élevé seule sa fille, elle sait gérer les périodes sans entrées d'argent. Elle habite en HLM, son loyer a été recalculé avec une ristourne de 120 euros. « *Je n'ai jamais pris de crédit, je ne veux pas m'embourber pour m'acheter un appartement. Ma voiture, elle est partie à la casse. Je n'en rachète pas tant que ma situation ne change pas. J'utilise les transports en commun, le vélo.* »



Mediapart
Martine vit sur ses réserves

 SOUNDCLOUD

[Cookie policy](#)



© Isabelle Eshraghi

- 12** | **Stéphanie Mirey, 46 ans, guide-conférencière et chauffeur à Paris. Carte n° GC1275091P.** Elle me reçoit chez elle, à Bastille, dans ses cartons de déménagement. Elle n'a plus les moyens de vivre à Paris et retourne chez ses parents, à Caen, en Normandie. *« C'est provisoire, j'ai tout à refaire. Il faut que je trouve un boulot, que je m'installe à nouveau, il faut que je refasse ma vie. Ne plus avoir aucune perspective ici, c'est lourd. Vivre à Paris, c'est fini ! »* Ne parvenant plus à payer le crédit qui court encore sur seize ans, elle a décidé de vendre le bel appartement acheté il y a dix ans. Arrivée dans la capitale en 1995 pour ses études et n'aimant pas être enfermée dans un bureau, sa première expérience, en 2000, fut de conduire un minibus et de guider des excursions à Paris. Lors du premier confinement, elle est partie chez ses parents, ne se voyant pas rester seule. *« Je pensais que, dès le mois de juillet, c'était bon, que c'était une période transitoire. À partir du mois de mars de l'année dernière, j'ai demandé à mon banquier de suspendre mon crédit. Il m'a demandé pour combien de temps, j'ai dit : "Trois mois, ça suffira." Je pensais que le confinement, la crise n'allaient pas durer... »* Après avoir touché un peu de chômage, elle s'est inscrite au RSA. Elle est passée de 3 000 euros par mois de revenu durant les saisons touristiques à 600 euros de RSA avec la prime logement. Une fois son appartement vendu, elle ne sait même pas si elle aura le droit de continuer à toucher le RSA.
-



© Isabelle Eshraghi

13 | **Corinne Joimel, 51 ans, guide et vice-présidente de la Fédération des guides de Normandie, dans l'abbaye aux hommes de Caen. Carte n° GC 1214039P.** Présidente de la Fédération des guides de Normandie de 2019 à 2020, Corinne (*à gauche sur la photo*) a dû gérer le début de la crise. Elle a frappé à toutes les portes, avoue avoir été un peu virulente. Elle appelait sans cesse, organisait des réunions avec le maire, le service tourisme de la région. « *Je parlais au nom des guides. Nous sommes 200 avec des cartes de GC nationales. L'idée de voir des collègues en réelle difficulté me poussait à envoyer des mails à tout le monde. Aujourd'hui, on a la chance de récolter ce que l'on a semé. Nous avons eu des aides de la région, du comité départemental du tourisme.* » L'affluence pour le 75^e anniversaire du Débarquement et de la bataille de Normandie, en 2019, reste pour elle un souvenir exceptionnel. Au Havre, trois ou quatre bateaux débarquaient, chaque jour, 4 000 à 5 000 personnes. « *Aujourd'hui, certaines de mes collègues se sont tournées vers l'enseignement, d'autres travaillent dans des supermarchés alors qu'elles ont bac+5 !* » Les aides se sont débloquentes fin 2020. « *Nous avons fait un audit sur le métier, des guides ont été engagés pour traduire le site de la région en plusieurs langues, d'autres ont eu droit à des formations numériques offertes par la région et nous venons d'inaugurer des webinaires.* » Corinne m'invite à suivre celui qu'elle anime sur l'architecture normande. Un peu d'espoir ? Elle ira travailler comme polyvalente dans un village-vacances à Arromanches, cet été.



© Isabelle Eshraghi

14 | **Eva Ruttger, 37 ans, guide-conférencière à Caumont-l'Éventé, Normandie. Carte n° GC 1214050P.** Le dimanche matin, dans le supermarché où elle travaille depuis plus d'un an, Eva court dans tous les sens. En une matinée, elle a vidé la zone des promotions, a été appelée en renfort en caisse, a nettoyé des dégâts au rayon crèmerie, stické les produits arrivant en fin de date, cherché un barbecue en réserve, arrosé les fleurs en pot et sorti les palettes pour la mise en place. Au début du premier confinement, son mari lui a annoncé qu'il la quittait. Seule avec deux enfants de 4 et 6 ans, elle ne pouvait pas rester sans emploi. Elle a d'abord tenté un job de réceptionniste dans les hôtels à Bayeux, sans succès, puis, voyant la ruée vers les supermarchés à la télé, elle a déposé un CV à l'Intermarché à 7 kilomètres de chez elle. Le directeur ayant besoin de renfort, elle a été engagée en CDD pour la mise en rayon, entre 6 heures et 11 heures. Au mois de septembre, elle a signé un CDI à temps partiel. Payée au Smic, elle assume la charge totale du crédit de la maison et les frais de nounou. « *Par chance, en France, on a droit à la prime d'activité de parent isolé.* »

Et si les touristes reviennent ? « *S'il me faut une journée, il n'y a aucun souci. Je dois quand même prévenir à l'avance. J'ai la chance d'avoir un patron très compréhensif et il sait qu'un jour, tôt ou tard, je vais partir définitivement pour retrouver le métier que j'aime.* » Elle garde l'espoir avec les Américains vaccinés. « *Certains prennent à nouveau des renseignements pour savoir comment ça se passe chez nous.* »



© Isabelle Eshraghi

15 | **Svetlana Varegina, 29 ans, guide-conférencière en Normandie. Carte n° GC 201714009D.** Sur sa carte officielle, il est inscrit « *Histoire de la Deuxième Guerre mondiale* ». C'est au cimetière militaire américain de Colleville-sur-Mer, dans le Calvados, que Svetlana me donne rendez-vous. D'origine russe, elle garde le souvenir des cimetières sombres de son pays. La première fois qu'elle est venue ici, en 2013, elle a été séduite par les couleurs, la lumière et la mer. Fille d'un père militaire, avec un grand-père porté disparu, il lui arrive de raconter aux touristes américains son histoire personnelle. « *Les Russes viennent très peu ici, ils préférèrent aller à Deauville.* »

Sa dernière visite, c'était le 12 mars 2020, le jour où Trump a décidé de fermer les frontières. « *Pendant les deux semaines qui ont suivi, ce ne fut que des mails d'annulation, il fallait prévenir les agences de transport et leur expliquer. À l'époque, j'étais optimiste, je pensais que l'activité allait repartir avec l'été.* »

À 24 ans, elle a commencé comme autoentrepreneuse et bénéficie du fonds de solidarité jusqu'en juin. Elle vit dans la campagne avec son mari, âgé de 32 ans. Tous deux consommateurs de produits bio, ils se sont rendu compte, pendant le premier confinement, qu'il existait peu de linge de maison bio et ils ont décidé de se lancer. En novembre, ils ont sorti leur première collection. Elle s'occupe à présent de la communication et des animations. « *Je présente les produits en racontant des petites histoires, comme je sais si bien le faire dans mon métier de guide. Par chance, les boutiques d'alimentation bio sont ouvertes, on peut continuer à travailler. Nous avons 60 points de vente !* » Cette nouvelle activité lui plaît et, si les touristes reviennent, elle espère pouvoir jongler entre ses deux activités.



© Isabelle Eshraghi

- 16** | **Ryoko Hajiwara, 42 ans, guide-conférencière à Paris, vit à Clichy. Carte n° GC 1675021P.** Ryoko a suivi un cursus universitaire en express, formation spécifique consacrée aux Japonais. Pas de chance, elle est devenue guide en 2015, l'année des attentats. Dès que la confiance a repris, une agence de voyage lui a signé un CDD d'usage et confié des touristes japonais. La période de rush, la Golden Week, qui tombe durant les jours fériés au Japon, c'est fin avril-début mai. Afin de garder le contact avec sa clientèle, l'été dernier, elle a décidé de se filmer et de poster des vidéos sur YouTube, Aujourd'hui, elle a plus de 25 000 abonnés. « *Je suis devenue youtubeuse. On m'a soufflé l'idée en me conseillant de faire un stock de vidéos et de les lancer sur le site régulièrement. J'ai démarré fin octobre. Je n'avais jamais regardé YouTube avant. Je suis complètement nulle avec le montage, le matériel. J'ai cherché, j'ai appris toute seule.* » Elle bricole ses vidéos et ajoute son franc-parler avec des sous-titres colorés du genre : « *Les Français, ils savent très bien qu'ils sont râleurs.* » Lorsqu'il lui arrive de tomber sur une manif dans Paris, elle n'hésite pas à filmer. « *En France, ce n'est pas comme au Japon. Là-bas, ce serait la panique de voir autant de CRS.* » Depuis janvier, elle gagne de l'argent grâce à ses vidéos, ce qui compense sa baisse de revenus. « *Ce n'est pas négligeable. Franchement, je ne m'y attendais pas. Je ne sais pas comment ça va évoluer, peut-être vais-je perdre des abonnés. Je cherche des idées. Hélas, filmer dans les restaurants n'est pas possible.* » Il reste l'idée de raconter le « click & collect » à ses abonnés.





La détresse des guides-conférencières

PAR ISABELLE ESHRAGHI



Bordeaux-Lyon, en train et en coopérative

PAR PATRICK ARTINIAN



Profession «solidarité»: le quotidien méconnu des aides familiales à domicile

PAR VINCENT JAROUSSEAU



Liban, état des lieux avant effondrement

PAR KARINE PIERRE / HANS LUCAS

[VOIR TOUS LES PORTFOLIOS →](#)