



LA DECOUVERTE DES SITES TOURISTIQUES EN THAILANDE AVEC L'AGENCE
EXOTISSIMO

Par
Anwipa Songphattanayotin

Cette Recherche Indépendante Fait Partie des Études Supérieures Conformément au
Règlement du Diplôme d'Études Supérieures

MASTER DE FRANCAIS POUR LE TOURISME CULTUREL

Département des Langues Occidentales

École Supérieure

UNIVERSITE SILPAKORN

2009

LA DECOUVERTE DES SITES TOURISTIQUES EN THAILANDE AVEC L'AGENCE
EXOTISSIMO

Par
Anwipa Songphattanayotin

Cette Recherche Indépendante Fait Partie des Études Supérieures Conformément au
Règlement du Diplôme d'Études Supérieures
MASTER DE FRANCAIS POUR LE TOURISME CULTUREL
Département des Langues Occidentales
École Supérieure
UNIVERSITE SILPAKORN
2009

การเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยไปกับบริษัทเอ็กซ์โซติคส์ซีโม

โดย

นางสาวอรรวิภา ทรงพัฒนะโยธิน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
ภาควิชาภาษาตะวันตก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2552
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

L'École Supérieure de l'Université Silpakorn a accepté la recherche indépendante intitulée " LA DECOUVERTE DES SITES TOURISTIQUES EN THAILANDE AVEC L'AGENCE EXOTISSIMO " de Mademoiselle Anwipa Songphattanayotin, comme faisant partie de programme de Master de Français pour Le Tourisme Culturel, conformément au règlement du diplôme de Maîtrise.

.....
(Professeur associé Sirichai Chinatangkul, Ph.D.)

Doyen de L'École Supérieur

Le.....mai 2010

Directeur de Recherche Indépendante

Damien Fleury

Le Jury

..... Présidente

(Professeur Dr. Sodchuen Chaiprasathna)

...../...../.....

..... Membre

(Professeur Dr. Jean-Marcel Paquette)

...../...../.....

..... Membre

(Damien Fleury)

...../...../.....

51111318 : MATIERE PRINCIPALE : FRANCAIS POUR LE TOURISME CULTUREL

MOTS CLES : OBSERVATION/PRATIQUE DE GUIDE TOURISTIQUE

ANWIPA SONGPHATTANAYOTIN : LA DECOUVERTE DES SITES TOURISTIQUES EN THAILANDE AVEC L'AGENCE EXOTISSIMO. DIRECTEUR DE LA RECHERCHE INDEPENDANTE : DAMIEN FLEURY. 32 pp.

Cette recherche indépendante a pour but de découvrir le métier et la pratique de guide touristique. Cette découverte permet aux étudiants en tourisme d'analyser le cadre des responsabilités, les traits de caractère de guide, et de reconnaître les domaines de connaissances et de compétences à parfaire. Ces analyses sont favorables pour compléter les compétences professionnelles et pour développer les qualités requises pour être un bon guide touristique.

La méthodologie de la recherche est l'observation du travail de guide francophone sur place pendant dix jours, qui se composent de deux journées d'excursion à Bangkok et d'un long circuit au départ de Bangkok vers la région du nord de la Thaïlande.

Cette observation nous montre que la responsabilité de guide touristique est non seulement de faire la visite guidée, mais aussi de gérer la logistique, la documentation, et de résoudre les problèmes imprévus. Les qualités requises pour être un bon guide sont d'être dirigeant, optimiste, de bonne humeur et prévoyant.

Département des Langues Occidentales Ecole Supérieure, Université Silpakorn Année Académique 2009

Signature de l'étudiant

Signature du directeur de la recherche indépendante

51111318 : สาขาวิชาภาษาฝรั่งเศสเพื่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

คำสำคัญ: การสังเกตติดตาม/วิธีปฏิบัติของมัคคุเทศก์

นางสาวอรรวิภา ทรงพัฒนะโยธิน : การเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยไปกับบริษัทเอ็กซ์โซติคซิโม. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ. Damien Fleury. 32 หน้า

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้แนวทางอาชีพและวิธีปฏิบัติของมัคคุเทศก์ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่ศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวสามารถวิเคราะห์และเข้าใจขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณลักษณะที่ควรมีของมัคคุเทศก์ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ค้นคว้าสามารถวิเคราะห์และตระหนักถึงสาขาวิชาความรู้ที่ตนเองจะต้องพัฒนาปรับปรุงเพื่อการทำงานในอาชีพมัคคุเทศก์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การวิเคราะห์ในประเด็นเหล่านี้จะเอื้ออำนวยให้ข้าพเจ้าสามารถพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นมัคคุเทศก์ที่ดีและมีคุณภาพ

วิธีการในการศึกษาที่นำมาใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้คือการสังเกตติดตามการทำงานภาคสนามของมัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาฝรั่งเศส โดยมีระยะเวลารวมทั้งสิ้น 10 วัน ซึ่งประกอบไปด้วยการนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และการนำเที่ยวจากกรุงเทพมหานครสู่จังหวัดต่างๆทางภาคกลางและภาคเหนือของประเทศไทย

การสังเกตติดตามการทำงานของมัคคุเทศก์ในครั้งนี้ทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้ขอบข่ายความรับผิดชอบของงานมัคคุเทศก์ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงการนำชมสถานที่ต่างๆเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดการขนส่งและที่พัก การจัดการงานเอกสาร และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ในส่วนของคุณลักษณะนั้น มัคคุเทศก์ควรเป็นผู้ที่มีความเป็นผู้นำ มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน และมองเห็นปัญหาได้ล่วงหน้า

ภาควิชาภาษาตะวันตก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

Sommaire

	Page
Résumé en français	d
Résumé en thaï.....	e
Introduction.....	1
Profil, Titre, Objectifs, Durée de stage.....	2
Terrain du stage.....	3
A. Présentation générale de l'agence de voyage : <i>Exotissimo Travel</i>	3
B. Présentation du programme itinérant.....	4
Déroulement du stage	8
Bilan et conclusion.....	18
Annexe.....	25
Biographie	32

Introduction

Après avoir fini des séances théoriques et pratiques du MAFCT, j'ai dû faire un stage d'un minimum de dix jours avec des agences de voyage afin d'obtenir des expériences sur place avec des guides professionnels, et de mettre en pratique mes connaissances accumulées pendant deux ans sur ce programme d'étude.

J'ai passé les dix jours de stage avec l'une des agences de voyage les plus connues de Thaïlande : Exotissimo Travel (Thaïlande) qui m'a donné une opportunité d'accompagner ses guides pendant les journées d'excursions sur les canaux de Bangkok et pendant le circuit de Bangkok jusqu'à la région du nord de la Thaïlande. Ce sont des trajets classiques et populaires du goût de la clientèle francophone. L'agence de voyage m'a cependant accordé le stage à condition que je ne sois qu'observatrice et que je n'aie pas le droit de conduire la visite guidée pour garder l'autonomie du guide. En outre, c'est pour une raison légale étant donné que je n'ai pas encore reçu le permis de guide au moment du stage.

Mon stage a été effectué sur le terrain touristique avec comme objectif de connaître le métier du guide et le savoir-faire dans les situations difficiles et/ou imprévues pendant le trajet. Accompagner le guide sur place est le meilleur moyen de s'informer sur les pratiques professionnelles de ce métier et sur la découverte de la correspondance entre le guide et les autres acteurs du secteur touristique. Par ailleurs, ce stage m'a permis d'entrer en relation avec l'agence de voyage et les guides. C'est un bon rapport qui favorisera mes opportunités de travail après avoir fini mes études en tourisme.

J'ai mis dans ce rapport mon observation sur le métier de guide et mes expériences acquises pendant ces dix jours sur place. Le circuit qui est tombé dans

une période exceptionnelle comme le festival de l'eau et la manifestation politique était une bonne leçon pour connaître des difficultés à prévoir. De plus, après le stage, je suis arrivée à reconnaître les domaines de connaissances que je dois renforcer en tant que guide touristique.

Profil

Nom: SONGPHATTANAYOTIN
Prénom: Anwipa
Numéro d'étudiant: 51111318
Superviseur: Damien FLEURY

Titre

La découverte des sites touristiques en Thaïlande avec l'agence Exotissimo

Objectifs du stage

1. Découvrir le cadre des responsabilités du guide au-delà de la visite guidée
2. Découvrir des difficultés à prévoir pendant le circuit, pendant la période festive ou au cours d'une situation exceptionnelle : le festival de l'eau (Songkran) ou les manifestations politiques
3. Observer les qualités requises pour être un bon guide
4. Identifier les domaines de connaissances que je dois améliorer en tant que guide touristique

Durée de stage

Dix jours au total : 8 mars 2010
23 mars 2010
8-15 avril 2010

Terrain du stage

A. Présentation générale de l'agence de voyage : *Exotissimo Travel*

Exotissimo Travel a été créé en 1993 à Ho Chi Minh, Viêtnam. Cette agence est la première société privée étrangère à avoir obtenu un permis d'exploitation du tourisme au Viêtnam. Elle est l'un des plus anciens, et des plus connus tour-opérateurs du voyage domestique en Indochine, au Myanmar et en Thaïlande.

Aujourd'hui, Exotissimo Travel a 14 bureaux et plus de 380 employés à plein temps, sur le travail des destinations dans ses bureaux basés au Vietnam, au Myanmar, au Laos, au Cambodge et en Thaïlande.

Exotissimo Travel Thaïlande

6^e étage, Zueling House

1-7 Rue Silom, Silom

Bangrak, Bangkok 10500

Tel : +66 (0) 2 636 0360

Fax : +66 (0) 2 636 0363

Email : go.thailand@exotissimo.com



B. Présentation du programme itinérant

I. Le 8 mars 2010

CULTURE, MODE DE VIE ET TRADITIONS THAILANDAISES
AU FIL DES KLONGS

Musée des barges Royales ● Marché aux fleurs ● Temple Wat Chang Lek
● Klong Mon ● Tha Chang ● Temple Wat Arun

Embarquer en pirogue motorisée à l'embarcadère River City. Visite du musée des barges Royales. Poursuivre au marché aux fleurs (Paklong Talat) et parcourir à pieds les petites échoppes. Reprendre la pirogue au temple Wat Chang Lek pour donner de la nourriture aux poissons. Naviguer sur le Klong Mon et continuer jusqu'au petit marché près de Tha Chang. Naviguer jusqu'au temple Wat Arun. Débarquer à l'embarcadère River City.

Référence : Document d'Exotissimo Travel (Voir Annexe 1)

II. Le 23 mars 2010

RALLYE SUR LES KLONGS

La Golden Teakwood House ● Temple Wat Kilek ● Temple Wat Arun ●
Tha Chang ● Marché aux fleurs

*Descendre en pirogue motorisée à l'embarcadère du restaurant Supatra. Naviguer jusqu'à la Golden Teakwood House sur le klong de Bangkok Noi pour libérer un couple de tortues en guise de porter bonheur (dans ce rallye et dans la vie !)

*Continuer au temple Wat Suwankiriket ou Wat Kilek situé au milieu de Thonburi pour nourrir les poissons Swai (également appelés Pangasius forleri)

*Naviguer jusqu'au temple Wat Arun. Vous devez essayer de trouver combien il y a de marches pour atteindre le sommet du temple, sans les gravir. Puis dessinez le temple du Wat Arun le mieux possible pour avoir l'approbation de votre guide !

*Trouver votre chemin jusqu'au petit marché près de Tha Chang ; une fois sur place, vous devrez commander à un marchand local un bol de « Kuay Tiaw ». Vous devez l'assaisonner avec le piment. Puis, vous finissez le bol. Vous gagnez des points suivant le nombre de cuillère de piment que vous mettez sur le bol.

*Aller au « Paklong Talat » ou marché aux fleurs et parcourir à pieds les petites échoppes ; vous devez acheter en équipe deux fleurs parmi la liste suivante et les garder avec vous le temps du rallye : faites votre choix parmi « Kulap », « Mali », « Dao Rung », « Jumpee », « Kuay Mai » et « Leerawadee »

Référence : Document d'Exotissimo Travel (Voir Annexe 2)

III. Du 8 au 15 mars 2010

VISAGE DE THAILANDE

Bangkok ● Ayutthaya ● Province d'Uthai Thani ● Phitsanulok ● Sukhothai ●

Chiang Rai ● Triangle d'Or ● Chiang Mai

1^{er} JOUR | Bangkok

Transfert de l'aéroport à l'hôtel. Déjeuner libre. Visite du Grand Palais et du temple du Bouddha d'émeraude. Découverte du temple Wat Pho. Dîner.

2^e JOUR | Bangkok – Ayutthaya – Uthai Thani – Phitsanulok (420 km – 6 h)

Route pour Ayutthaya et visite du temple Wat Yai Chai Mongkol, du temple Wat Maha That et du temple Chaiwattanaram. Poursuite vers la province d'Uthai Thani pour une croisière sur la rivière Sakaegrang. Déjeuner à bord. Visite du Wat Tha Sung. Route vers Phitsanulok. Promenade en cyclo-pousse. Dîner.

3^e JOUR | Phitsanulok – Sukhothai – Chiang Rai (530 km – 6 h)

Visite du temple Wat Maha That et Wat Sasri dans le parc historique de Sukhothai. Route vers Lampang. Déjeuner. Promenade en calèche. Arrêt dans une plantation d'ananas. Poursuite vers Chiang Rai en passant par le lac de Phayao. Dîner.

4^e JOUR | Chiang Rai – Le Triangle d'Or – Chiang Mai (325 km – 5 h)

Découverte le village des minorités ethniques : les Yaos et les Akhas. Route vers le Triangle d'Or. Déjeuner. Promenade en bateau sur le Mékong jusqu'au Laos. Arrêt sur l'île laotienne de Done Sao. Poursuite vers Chiang Mai. Visite du Wat Rong Khun. Route vers Chiang Mai. Dîner.

5^e JOUR | Chiang Mai

Participation à une cérémonie de bénédiction dans un temple. Visite du Doi Suthep. Déjeuner. Visite des centres artisanaux : laque, soie, argent, bijoux. Dîner-spectacle Kantoke.

6^e JOUR | Chiang Mai – Bangkok

Visite d'un camp de dressage d'éléphant. Découverte d'une ferme d'orchidées. Déjeuner. Transfer à la gare de Chiang Mai. Dîner plateau-repas et nuit à bord du train-couchettes.

7^e JOUR | Bangkok

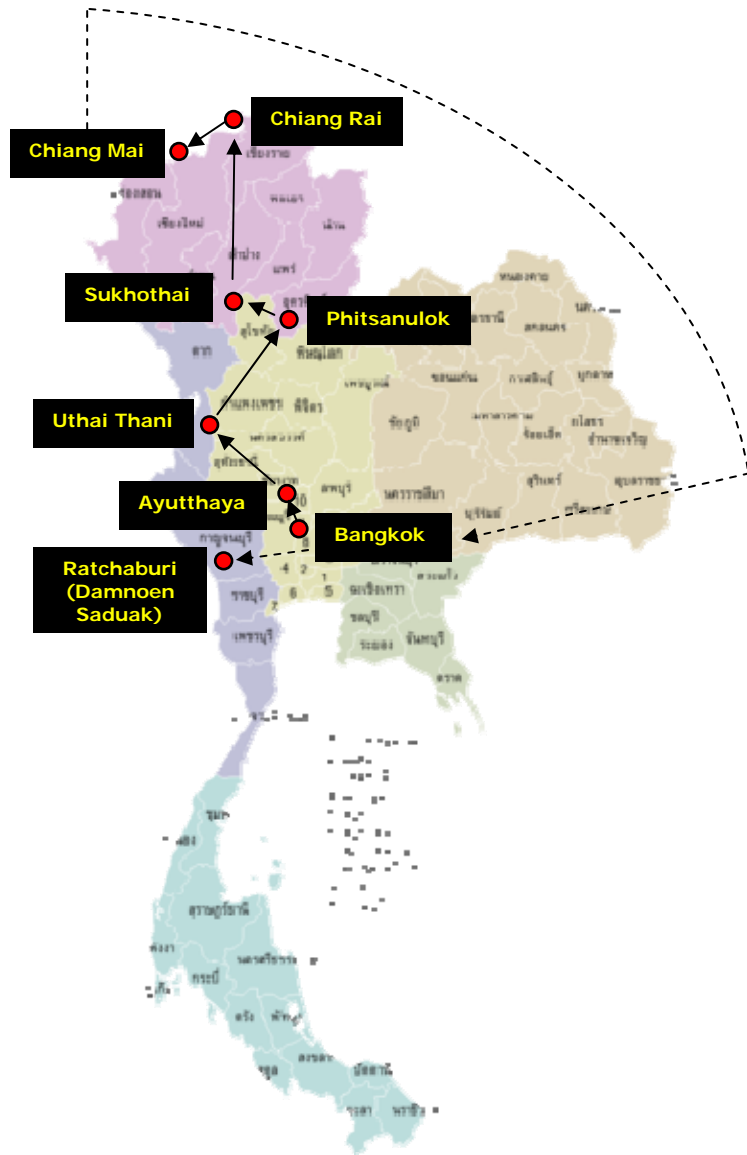
Arrivée tôt dans la matinée. Transfert à l'hôtel. Déjeuner. Après-midi et dîner libres.

8^e JOUR | Bangkok – Damnoen Saduak – Bangkok (200 km – 3 h) – Paris

Départ pour le marché flottant de Damnoen Saduak. Déjeuner et après-midi libres à Bangkok. Envol pour Paris.

Référence : Brochure de Jet Tours* (Voir Annexe 3)

*Exotissimo Travel est l'agence réceptive en coopération avec Jet Tours



Déroulement du stage

Le 8 mars 2010

Le guide responsable : Walee PERMKVARSUK

Renseignement de la clientèle

- Groupe *incentive*¹ de soixante-quinze personnes + deux tour-accompagnateurs

Tâches principales

J'ai accompagné un groupe de huit clients en pirogue motorisée sur le fleuve Chao Phraya et le canal Bangkok Noi (un guide par pirogue) pour contempler la vie au bord de l'eau à Bangkok, et aussi pour visiter le temple Wat Arun et le marché aux fleurs. J'étais également en charge de me coordonner avec le conducteur de la pirogue pour le rendez-vous et les étapes à effectuer.

Problèmes immédiats

- Il y avait en total soixante-quinze touristes. La première moitié est arrivée à Bangkok sur le vol du matin mais le reste est arrivé avec le vol de l'après-midi vers 16h00 le même jour. C'était plus tard que l'horaire prévu parce que certains clients ont perdu du temps à récupérer leurs valises à l'aéroport. L'excursion a alors été retardée. Il nous a fallu modifier le programme pour pouvoir rentrer à

¹ Voyage *incentive* = le voyage organisé par une société à ses employés ou clients, et dont l'objectif est de motiver ou remotiver des collaborateurs dans le travail

l'heure pour le dîner. On a décidé de couper quelques arrêts pour gagner du temps. Finalement, nous n'avons fait que la visite du temple Wat Arun, la promenade en bateau sur le canal Bangkok Noi, et la promenade au marché aux fleurs.

- Comme les touristes et moi, nous nous sommes rencontrés juste avant l'embarquement, nous ne pouvions pas nous souvenir les uns des autres. C'était donc un problème de rassemblement à chaque endroit visité parce que les touristes ne reconnaissaient pas leur guide, et moi je ne reconnaissais pas encore tous les touristes. Je devais demander à certains de mes clients que je pouvais reconnaître de faire regrouper les autres. En tant que guide, je me suis rendue compte qu'il m'a fallu reconnaître les touristes et me faire reconnaître par eux au plus vite. De plus, j'ai trouvé qu'une technique populaire parmi les guides professionnels est de porter une ombrelle stylisée ou colorée que les touristes pourraient apercevoir de loin.

Difficultés

- Comme je n'ai pas encore reçu le permis du guide, je n'ai légalement pas eu le droit de faire de visite guidée. Alors, quand mon groupe débarquait à chaque endroit visité, je devais les regrouper avec le groupe accompagné par le guide professionnel pour la visite guidée.

Rapport avec le guide

J'ai rencontré le guide responsable deux heures avant de commencer l'excursion. On a alors passé du temps à débriefer l'emploi du temps et le programme. Après l'excursion en bateau, le guide devait accompagner les clients toute de suite au

dîner. Quant à moi, j'ai fini mon travail quand on est arrivé à l'embarcadère-terminus. Ainsi, le guide n'avait pas de temps libre pour m'expliquer son métier ou échanger ses expériences professionnelles. C'était difficile aussi d'observer son animation du groupe pendant l'excursion parce qu'il n'était pas dans la même pirogue que moi. Je pouvais seulement observer son travail quand on s'est rejoint au temple Wat Arun et au marché aux fleurs.

.....

Le 23 mars 2010

Le guide responsable : Siritha PONGPRASIT

Renseignement de la clientèle

- Groupe *incentive* de soixante-dix personnes + un tour-accompagnateur

Tâches principales

- Accompagner un groupe de huit clients en pirogue motorisée sur le fleuve Chao Phraya et le canal Bangkok Noi (un guide par pirogue) pour le rallye
- Guider le groupe pour les règles du rallye
- Se coordonner avec le propriétaire de l'embarcadère pour l'embarquement et le débarquement, et se coordonner avec les marchands locaux pour la coopération sur le rallye
- Se coordonner avec le conducteur de la pirogue pour le rendez-vous et les étapes à effectuer

Problèmes immédiats

Pendant le rallye, je devais emmener les touristes au restaurant de nouilles pour les laisser commander un bol de nouilles en thaï, mais l'agence n'a pas prévu de restaurant pour nous.

Pour ne pas perdre du temps de rallye, je devais alors courir avant le groupe pour chercher un marchand qui pourrait participer à notre jeu de rallye.

Rapport avec le guide

Le déroulement de ce jour-là était assez similaire à celui du 8 mars. J'ai rencontré le guide responsable quelques heures avant le départ pour débriefer le programme. Après le rallye, le guide devait s'occuper des touristes. On n'a alors pas eu de temps pour discuter.

.....

Du 8 mars au 15 avril 2010

Le guide responsable : Siritha PONGPRASIT

Renseignement de la clientèle

- Groupe regroupé des vingt-huit individuels comprenant :
 - > vingt-trois adultes
 - > cinq enfants

Tâches principales

- Aider le guide à répondre aux questions des touristes
- Fermer la marche du groupe pour le rassemblement

Observation du métier de guide

- Gestion documentaire

Le guide est responsable du management documentaire par exemple le voucher pour le paiement des hôtels, le billet d'avion pour les touristes qui font l'extension après le circuit. De plus, à la fin du circuit, le guide doit distribuer l'enquête de satisfaction aux touristes et la récupérer pour la rendre à l'agence de voyage. Aussi, après chaque circuit, l'agence demande au guide de faire le rapport pour informer le déroulement du circuit, la difficulté, la suggestion, etc.

- Gestion financière

S'occuper des frais de restaurant, de transport, des billets d'entrées prévus dans le programme

- Organisation logistique

Le management logistique du guide commence dès l'arrivée des clients à l'aéroport. Il s'occupe de les transférer à l'hôtel. A cette étape, le guide confirme l'heure et le lieu de rendez-vous avec le chauffeur du car.

Ensuite, même si la réservation du transport selon le programme est faite en avance par l'agence, c'est aussi la responsabilité du guide de reconfirmer le nombre et la date avec la compagnie de transport que l'on prévoit dans notre circuit avant d'arriver

sur place par exemple le cyclo-pousse à Phitsanulok, la calèche à Lampang, le bateau au Triangle d'or.

Dans certaines situations exceptionnelles comme la période festive ou au cours de la manifestation politique où l'on peut avoir un problème de circulation, le guide est responsable de planifier la route avec le chauffeur du car afin d'éviter le blocage routier dans les villes visitées. Par exemple, quand on était à Chiang Mai, les manifestants ont bloqué la municipalité. Cela pouvait rendre des embouteillages dans le quartier. Le guide devait donc discuter avec le chauffeur pour les rues à éviter.

- Résolution des problèmes immédiats
 - Touriste malade

Le premier jour, après avoir transféré les clients de l'aéroport à l'hôtel, il y avait une dame malade à cause de la fatigue du voyage, du décalage horaire et probablement d'une intoxication alimentaire. Le lendemain, c'était le jour où l'on est sorti de Bangkok vers le nord de la Thaïlande, cette dame ne se sentait pas mieux. Alors, sa famille a décidé d'annuler le reste du circuit.

Le guide devait contacter l'agence de voyage pour modifier le voucher de cette famille, pour prolonger le séjour à l'hôtel de Bangkok et pour annuler des chambres dans les autres hôtels du circuit. Le guide devait laisser cette famille à Bangkok avec la surveillance du personnel de l'agence et continuer le circuit avec le reste du groupe (vingt-quatre personnes).

- Touriste végétarienne

Dans notre groupe, il y avait une végétarienne mais le guide n'en avait pas été informé par l'agence. Donc, il fallait recontacter les restaurants pour préparer des plats végétariens à la dernière minute.

- Fermeture du magasin prévu comme un arrêt technique

Pendant la longue route de Sukhothai à Chiang Rai, on a prévu quelques arrêts pour la pause-toilette. L'un d'entre eux était le magasin de souvenirs au lac de Phayao. Mais quelques heures avant d'arriver à Phayao, le guide a appris que ce magasin était fermé pendant la fête de l'eau. Alors, le guide devait immédiatement discuter avec le chauffeur pour trouver un autre lieu d'arrêt.

- Car en panne (Voir annexe 4)

Sur la route montagneuse de Chiang Rai à Chiang Mai, notre car a eu un problème de crevaison. Notre car avait une roue de secours mais on n'avait pas le vérin à vis. Alors, le guide devait appeler l'agence pour avoir un nouveau car. Heureusement, il y avait un autre groupe de l'Exotissimo Travel qui faisait le même circuit que nous. Ce groupe était déjà arrivé à l'hôtel à Chiang Mai qui n'était pas très loin de notre position, le guide a donc décidé de faire venir ce car pour nous prendre. Il fallait cependant attendre quelques heures quand même parce qu'il y avait des embouteillages dans la ville de Chiang Mai causés par la fête de l'eau.

Cet accident s'est passé dans la soirée, et la nuit est vite tombée. Nous étions sur une route isolée au milieu de la forêt et les moustiques sont venus. Cela a rendu les touristes paniqués. Pourtant le guide a réussi à gérer la situation avec sa bonne humeur et son attitude optimiste. C'était le facteur important dans ce cas-ci pour rendre les touristes calmes et confiants dans la résolution du problème.

Le car de remplacement est arrivé à 19h45, une heure et quart après l'accident. Tout le monde est finalement bien arrivé à l'hôtel à Chiang Mai.

Anecdotes

- Générosité des Thaïlandais (Voir annexe 5)

Pendant que notre car était en panne sur la route montagneuse, il y avait un couple de personnes âgées passant par cette route, ils se sont arrêtés pour nous demander ce qui s'était passé. C'était un couple que l'on avait rencontré à la dernière pause-toilette au magasin. Comme nous étions seuls sur une route isolée et probablement affamés, ils nous ont gratuitement offert des sachets de chips aux crevettes qu'ils transportaient dans leur voiture pour les vendre dans la ville.

De plus, comme la nuit était déjà tombée, tout était noir et silencieux, ce couple a mis de la musique depuis la voiture pour rendre l'ambiance plus vive. Et on dansait ensemble devant le car en panne.

Le bon cœur de ce monsieur et de cette dame était très touchant pour les touristes. Ils étaient très impressionnants par la générosité des Thaïlandais. C'était une bonne expérience qu'ils ne pouvaient pas trouver ailleurs. Cela a rendu le groupe moins stressé et plus positif contre cet accident.

- Cafards dans le TGV thaïlandais

Notre group a pris le train-couchette pour rentrer de Chiang Mai à Bangkok. Le train est parti à 17h55. Tout le monde s'est bien amusé dans le train thaïlandais. Au dîner, le guide et moi avons distribué les plateaux-repas aux touristes. Après le dîner, nous avons mis les plateaux par terre en attendant le débarras. Cela a fait sortir les petits cafards qui ont senti la nourriture. Les touristes étaient affolés. Les femmes criaient et les hommes commençaient la chasse aux cafards en utilisant leurs chaussures. Mais dans la nuit, quand nous avons dormi, les cafards ont dormi aussi. Alors, la situation est revenue à la normale.

Le lendemain, le train est arrivé à la station de Bang-Sue à Bangkok avec un retard de 180 minutes. C'était une expérience inoubliable dans le train thaïlandais pour les touristes français. Nous avons fait une blague entre nous qu'en France, on a le Train à Grande Vitesse (TGV) et qu'en Thaïlande, on a aussi le TGV mais c'est le Train à Grande Vieillesse !

- Voyageurs bloqués

Le 15 avril 2010, c'était le dernier jour de notre circuit. Nous avons envoyé certains touristes pour l'extension à Hua Hin, à Kanchanaburi et à Phuket. Il n'y avait que neuf personnes qui prenaient le vol pour Paris. Vers 21h00, tous les touristes pour Paris ont fini l'enregistrement au comptoir de la compagnie aérienne à l'aéroport. On s'est dit au revoir, et ils sont entrés dans le contrôle d'immigration.

Le lendemain soir, je me suis connectée à mon courrier électronique chez moi. J'ai reçu un email d'une des touristes sur le vol pour Paris. Elle m'a informé que son vol a été annulé à cause des cendres volcaniques d'Islande. Elles ont rendu le ciel européen paralysé depuis le 15 avril 2010.

Heureusement, j'ai échangé une adresse email avec une touriste avant son départ. Alors, nous nous sommes tenues au courant pour la situation, le renseignement et la nouvelle des neuf personnes bloquées.

Rapport avec le guide

J'ai accompagné Mme Siritha PONGPRASIT, le guide responsable, tout le long du trajet depuis la réception des touristes à l'aéroport jusqu'au dernier jour du circuit. Nous avons alors beaucoup de temps à discuter principalement pendant la route et au dîner. Elle était très gentille à m'enseigner le travail de guide et à m'expliquer les

responsabilités de guide, la fonction de chaque acteur de l'industrie du tourisme par exemple l'agence de voyage, la compagnie de transport, l'hôtel, le restaurant, le magasin de souvenir. De plus, elle m'a appris le management du groupe touristique et la résolution des problèmes imprévus.

.....

Bilan et conclusion

A. Expérience acquise pendant le stage

Ce stage m'a permis de mieux comprendre le métier de guide et de reconnaître les domaines de connaissances que je dois renforcer afin d'enrichir mes compétences professionnelles :

1. J'ai observé et appris le cadre des responsabilités de guide en dehors de la visite guidée.

2. Comme j'ai accompagné le guide à faire le circuit qui tombe exactement pendant la période festive de Songkran ou la fête de l'eau et pendant les manifestations des Chemises Rouges à Bangkok et dans certaines grandes villes à l'extérieur de Bangkok, j'ai connu le management logistique pendant cette période exceptionnelle.

3. Pendant le stage, j'ai observé et noté les traits de caractère nécessaires de guide pour diriger le déroulement paisible du circuit.

4. Pendant le stage, j'ai découvert la curiosité des touristes en dehors de l'histoire et de la culture. Cela m'a permis de reconnaître les domaines de connaissances que je dois renforcer afin d'enrichir mes compétences professionnelles.

B. Analyse professionnelle

Responsabilités de guide au delà de la visite guidée

- Le guide doit s'occuper du travail documentaire comme le management des vouchers de l'hôtel et des billets d'avion. Aussi, il faut gérer la partie financière que l'on doit payer sur place par exemple le repas, le billet d'entrée, etc.

- Le guide est responsable de la coordination logistique avec les fournisseurs locaux dans chaque endroit pour faire le rendez-vous. De plus, le guide doit travailler en étroite collaboration avec le chauffeur du car pour planifier la route du trajet et pour trouver une solution au cas où il y a un problème d'itinéraire.

- Le guide se charge de donner les explications sur l'hôtel aux touristes le jour de l'enregistrement comme ci-dessous avant de les laisser monter dans la chambre :
 - Montrer un exemple de la bouteille d'eau que les touristes pourraient boire gratuitement
 - Expliquer le système de la porte de chambre (clé ou carte magnétique)
 - Expliquer le système de l'électricité et de l'appareil électronique dans la chambre (contrôle master ou contrôle normal)
 - Montrer le restaurant pour le dîner et le petit-déjeuner

- Pour assurer le départ à l'heure, il faut que le guide prépare le réveil-matin avec l'hôtel pour toutes les chambres de notre groupe.

- Le guide s'assure que les valises des touristes sont bien récupérées de leur chambre par les bagagistes quand on quitte l'hôtel. Alors, avant de faire entrer les valises dans la soute du car, il faut demander à chacun à vérifier si ses valises sont là pour le chargement.

- En tant que guide, à part de la connaissance historique et culturelle, il faut avoir la compétence à résoudre les problèmes immédiats et imprévus.

Préparation du circuit pendant la période festive ou au cours d'une situation exceptionnelle

Le guide doit être vigilant pour assurer que notre groupe n'est pas bloqué par des embouteillages et des blocages routiers. Il faut suivre les nouvelles à la télévision ou échanger avec les locaux que l'on rencontre sur le chemin régulièrement pour être au courant sur le mouvement des manifestants et le calendrier du festival de l'eau dans chaque endroit par lequel nous passons. Dans certains hôtels, il y a des dépliants de l'horaire festif fournis aux clients. C'est une autre source d'information pour le guide à se renseigner. (Voir Annexe 6)

Qualités requises pour être un bon guide

- Être dirigeant

Comme le guide est le leader du groupe, il faut montrer ses qualités de dirigeant pour donner confiance aux touristes de nous suivre et pour contrôler facilement la discipline du groupe, par exemple :

- Parler à voix haute pour attirer l'attention des touristes
- Parler de manière confidante pour rendre encore plus véridique notre parole et notre direction

- Être optimiste et de bonne humeur

Le guide touristique ne prend pas seulement en charge de présenter les sites visités mais aussi de conduire la convivialité du groupe tout au long du trajet. Alors, la bonne humeur et l'attitude positive sont importantes pour rendre le plaisir au groupe et pour faire face aux problèmes imprévus.

Par exemple, le cas du car en panne, la bonne humeur et l'optimisme du guide rend les touristes calmes et confiants dans la gestion du guide.

- Être prévoyant

Une autre tâche principale du métier de guide est de s'occuper d'une situation difficile ou d'un problème imprévu pendant le circuit. Alors, pour alléger le problème, il faut prévoir la difficulté maximum et préparer la solution à l'avance afin de pouvoir régler le problème toute de suite.

C. Analyse personnelle

Domaines de connaissances à améliorer

- Flore et faune

J'ai trouvé que les touristes francophones sont très curieux sur les végétations et les animaux locaux. Le bon guide doit pouvoir répondre à cette curiosité des touristes ou même pouvoir donner la comparaison avec la flore et la faune européenne si c'est possible pour permettre aux touristes d'avoir une meilleure compréhension.

- Maladies tropicales

La plupart des touristes européens s'inquiètent des maladies tropicales, notamment le paludisme, quand ils visitent la Thaïlande. Normalement, ils demandent des conseils à leur médecin avant de partir. Pourtant, en tant que guide, il nous faut pouvoir donner le conseil aux touristes aussi par exemple dans quel endroit on risque d'être affecté par la malaria, comment faire pour se protéger de cette maladie. Je dois alors renforcer mes connaissances sur ces sujets afin d'enrichir mes compétences professionnelles.

D. Difficultés du stage

Avant-stage

J'avais une difficulté à trouver une agence de voyage qui m'a permis d'accompagner son guide pour observer son métier.

D'une part, c'était parce que l'agence voudrait un stagiaire qui pourrait travailler avec lui après avoir fini ses études. Mais moi, je ne pouvais pas me mettre en accord avec ces agences comme, à mon avis, il n'y a rien à voir entre le stage et l'accord de travail. C'est une question du soutien à l'enseignement.

D'autre part, les guides n'étaient pas à l'aise de laisser quelqu'un les accompagner parce qu'ils étaient très occupés pendant le circuit. Ils n'avaient pas du temps à discuter ou échanger des renseignements.

Par ailleurs, j'avais aussi une difficulté de l'emploi du temps. Comme je travaille au temps plein, je préfère participer au circuit pendant le week-end ou les jours fériés si possible. Il m'a alors fallu trouver une agence qui avait les circuits disponibles pendant ces jours-là.

Même si je pouvais finalement trouver une agence généreuse qui m'a permis de faire le stage en accompagnant le guide sans avoir la condition d'accorder le travail avec elle, c'était toujours difficile à demander les renseignements ou à négocier d'avoir la responsabilité au cours du stage. Je n'avais pas le pouvoir de négocier. L'agence de voyage ne m'a pas permis d'être animateur du groupe parce que je n'ai pas eu le permis de guide. Je n'avais que le droit d'observer le groupe et le guide.

Hypothèses trouvées

De point de vue de l'agence de voyage, laisser un stagiaire observer le travail de leur guide, c'est une sorte d'investissement humain.

De plus, actuellement, il n'y a pas assez de guide francophone dans le marché. Les agences de voyage essaient alors de garder le futur guide francophone avec eux.

Pendant le stage

Comme je n'ai pas légalement eu le droit de faire la visite guidée, l'agence de voyage ne m'a pas permis d'intervenir cette tâche de guide. Je n'étais qu'observatrice du groupe. Je ne pouvais qu'aider le guide dans les petites tâches comme rassembler les touristes, coordonner avec les personnels de l'hôtel.

Après le stage

C'était difficile de demander les documents ou les renseignements supplémentaires aux l'agence de voyage et aux guides pour inclure dans mon rapport, par exemple l'organigramme du personnel, le curriculum vitae du guide parce que les personnels au bureau étaient occupés de leur travail. Ils n'étaient pas contents d'être gênés par le stagiaire. Quant aux guides, ils devaient s'occuper du circuit suivant. Ils n'étaient pas à l'aise pour nous préparer leur CV.

Une autre difficulté est de rédiger le journal quotidien. Je n'étais pas responsable d'animer le groupe du touriste, mais de l'accompagner et l'observer parce que l'agence de voyage ne m'a pas permis d'intervenir le travail du guide. Mes tâches journalières principales étaient répétitives comme ci-dessous. Je n'ai pas alors inclus le journal quotidien dans ce rapport.

- Accompagner le groupe dans les sites touristiques
- Aider le guide à répondre aux questions des touristes
- Fermer la marche pour le rassemblement

E. Perspective d'avenir

- L'expérience acquise pendant ce stage va me permettre de mieux me préparer pour l'industrie du tourisme parce que je connais l'ensemble de la fonction du travail de guide, et tous les acteurs dans ce secteur. Quand je recevrai le permis de guide, je pourrai travailler efficacement comme je comprends le fonctionnement de l'agence de voyage, de l'organisation du circuit et les besoins des clients.

- Pendant le stage, j'ai vu un exemple des traits de caractère de bon guide touristique culturel. Alors, quand je commencerai ce métier, j'encouragerai les touristes à avoir une attitude responsable envers les sites visités surtout les sites historiques. C'est-à-dire à apprécier les monuments en respectant les règles de chaque site et en conservant la beauté et la valeur du patrimoine pour la génération suivante.

- Ce stage me permet de découvrir mes points faibles à renforcer pour devenir guide professionnel de bonne compétence.

ANNEXE 1

Document d'Exotissimo Travel (1)



JOB ORDER - GUIDE

FILE NO:	BKMC109802	GUIDE NAME	Anwipa	Tel:	086-399-7669
		DRIVER NAME:			
ISSUED BY:	Jarinun/WATCHARIN	DATE OF SERVICES:	09-Mar-10 - 10-Mar-10		

PAX NAME:	GROUP VORWERK x 75 + 2 TL
Longtail boat contact K. Boonseub :	081-613-28741
AGENCY:	MICE

09-Mar-10 Pick up : 16.00 Klong Tour

Programme "CULTURE, MODE DE VIE ET TRADITIONS THAILANDAISES AU FIL DES KLONGS" (8 pax par pirogue motorisée) incl. 1 guide par bateau, droits d'entrée (donations), fleurs et soupe au marché, drapeaux au logo sur les bateaux

Klong tour guide

- | | | |
|-------------------|--------------|-----------------|
| ① K. Watee | 081-922-4281 | } ***Main guide |
| 2. K. Boonyoung | 081-174-1210 | |
| 3. K. Prasert | 081-837-6199 | |
| ④ K. Penpisit | 089-168-8846 | |
| ⑤ K. Anwipa | 081-399-7669 | |
| 6. K. Jakkrit | 086-552-8987 | |
| 7. K. Visit | 089-086-5522 | |
| 8. K. Surassawade | 089-682-8060 | |
| 9. K. Jureerat | 081-666-7731 | |
| 10. K. Ornwara | 083-292-0005 | |

Longtail boats : 10 longtail boats by K. Boonseub : 081-613-2841

Time : 1 Hour and 30 Minutes

Flags : Make Flags with the logo of the group to put on long tail boats. 1 flag for each boat.

Visites : Le Musée des barges Royales et découvrez les barges utilisées par la famille royale - à vous d'écouter attentivement les explications du guide pour pouvoir à la fin lui dire le nom de la plus sacrée des barges et son « utilisateur » -

* Allez au « Paklong Talaat » et parcourez à pieds les petites échoppes ;

* Rendez vous maintenant au temple Wat Chang Lek situé au milieu de Thonburi où vous pourrez choisir une personne dans votre équipe pour accomplir au mieux un des mérites favoris ancrés dans la culture Thaïlandaise, à savoir donner de la nourriture aux poissons sacrés Swai (également appelés Pangasius foroleri) - attention cette façon de nourrir les poissons est très spéciale et la personne choisie devra être habile de ses mains !

* Naviguez jusqu'au Klong Mon ; ce klong et ses nombreux temples bouddhistes est un endroit vénéré par les Thaïlandais qui comme vous le savez croient beaucoup aux bonnes actions et à la réincarnation

* Trouvez votre chemin jusqu'au petit marché près de Tha Chang;

* Naviguez jusqu'au Wat Arun et découvrez ce temple tout en céramique; vous devrez essayer de trouver combien il y a de marches pour atteindre le sommet du temple, mais attention vous ne devez pas monter dessus !

Emergency Contacts Exotissimo Travel Thailand
Mr. Edwin Briels (GM) 081 933 7328
Ms. Waleerat (Operations Manager) 081 867 2806

Emergency Contacts Exotissimo Regional Representative Office
Chiangmai: Mr. Bastiaan Rens Bruning 089 201 3027 Phuket: Ms Supa 086 943 9756
rabri: Mr. Patrick 081 894 9137 Samui: Ms. Jongjit 077 422 674

ANNEXE 2

Document d'Exotissimo Travel (2)

BRIDGESTONE*Rallye sur les klongs**Equipe PHUKET*

Départ en longtails boats pour un excitant rallye sur les klongs !

Vous trouverez dans l'enveloppe des bahts qui vous permettront de faire certaines épreuves, mais à vous de gérer votre budget !

Les tâches doivent se faire dans l'ordre donné dans ce roadbook et bien évidemment tenter de tricher par tout moyen serait vous disqualifier !

Qui sera la meilleure équipe ? Si vous alliez travail d'équipe et coordination vous devriez être à même d'être les premiers à traverser la ligne d'arrivée!

* Allez au « Paklong Talaat » et parcourez à pieds les petites échoppes ; vous devrez acheter en équipe deux des fleurs parmi la liste suivante et les garder avec vous le temps du rallye : faites votre choix parmi : « Kulap », « Malee », « Dao Rung », « Dok Duak », « Jumpee », « Kuay Mai » et « Reerawadee » ; à vous demander aux marchands pour trouver les bonnes et d'en acheter deux sortes différentes parmi la liste ; inutile de vous encombrer avec un bouquet, un exemplaire de chaque fleur pour chaque équipe suffira!

(Toute l'équipe doit rester ensemble pour effectuer les achats et ne peut pas se séparer pour aller plus vite, le guide vous surveillera!)

* Naviguez jusqu'au Wat Arun et découvrez ce temple tout en céramique; vous devrez essayer de trouver combien il y a de marches pour atteindre le sommet du temple, mais attention vous ne devez pas monter dessus ! Puis dessinez le temple du Wat Arun le mieux possible pour avoir l'approbation de votre guide !

(Attention vous ne pouvez pas monter sur les marches pour les compter!)



Rallye sur les klongs

* Rendez vous maintenant au temple Wat Suwankiriket également connu sous le nom de Wat Kilek situé au milieu de Thonburi où vous devrez choisir une personne dans votre équipe pour accomplir au mieux un des mérites favoris ancrés dans la culture Thaïlandaise, à savoir donner de la nourriture aux poissons sacrés Swai (également appelés Pangasius foroleri) - attention cette façon de nourrir les poissons est très spéciale et la personne choisie devra être habile de ses mains !

(Le guide vous expliquera la façon traditionnelle d'accomplir ce mérite !)

* Naviguez jusqu'à la Golden Teakwood House sur le klong de Bangkok Noi; ce klong abrite les plus belles maisons d'architecture Thaïe dans sa partie Nord ; son calme en fait un endroit recherché par les Thaïlandais qui comme vous le savez croient beaucoup aux bonnes actions et à la réincarnation ; dans le klong vous vous essaierez donc à cette coutume en libérant un couple de tortues pour vous porter bonheur (dans ce rallye et dans la vie!)

(Le guide vous aidera en vous donnant les tortues et en vous expliquant la façon traditionnelle d'accomplir ce mérite !)

* Trouvez votre chemin jusqu'au petit marché près de Tha Chang; une fois sur place, vous devrez commander à un marchand local un bol de « Kuay Tiaw » (attention à la prononciation, ne perdez pas courage !), le payer et le partager entre vous - vous ne pourrez repartir qu'une fois le bol complètement fini !

(Attention aux règles, vous ne pouvez pas demander à votre guide de commander à votre place ni de manger à votre place !)

* C'est le moment que vous attendez tous, apparemment vous avez bien accompli toutes vos tâches et répondu aux questions, maintenant tous à bord de votre bateau, pour une dernière « ligne droite » dans les Klongs pour rejoindre la ligne d'arrivée! Et découvrez si vous êtes l'heureuse équipe gagnante ! Nous vous y attendons avec impatience...

(Mais attention aux accidents de bateaux, il y a quand même un code de circulation fluviale sur le Chao Phraya et les Klongs!)

ANNEXE 3

Brochure de Jet Tours



VISAGES DE THAÏLANDE

De Bangkok à Chiang Mai, "la Rose du Nord", vous découvrirez un panorama complet de la Thaïlande : la province d'Uthai Thani, encore peu visitée et les territoires mythiques du Triangle d'Or en passant par les anciennes capitales royales d'Ayuthaya et de Sukhothai.

1^{er} JOUR Paris - Bangkok. Envol pour Bangkok.

2^e JOUR Bangkok. Transfert à l'hôtel. Déjeuner libre. Première découverte de la capitale : Visite du Grand Palais, considéré comme le plus grand bâtiment en laque doré au monde, et de son fameux bouddha d'émeraudes, Découverte du temple Wat Pho avec son gigantesque bouddha couché. Dîner.

3^e JOUR Bangkok - Ayuthaya - Uthai Thani - Phitsanulok (420 km - 6 h). Route pour Ayuthaya * et visite des principaux temples de cette ancienne capitale siamoise. Poursuite vers la province d'Uthai Thani pour une croisière originale sur la rivière Sakae-grang dans une authentique barge à rizi. Déjeuner à bord. Visite du Wat Tho Sung surmonté le "temple des miroirs", Route vers Phitsanulok. Dîner. Promenade en vélo-pousse.

4^e JOUR Phitsanulok - Sukhothai - Chiang Rai (530 km - 6 h). Visite des temples et des ruines de l'ancienne capitale Sukhothai*, Berceau de la civilisation thaïlandaise. Déjeuner. Route vers Lampang. Promenade en calèche. Arrêt dans une plantation d'orange. Poursuite vers Chiang Rai en passant par le lac Phrayao, le plus grand lac d'eau douce de Thaïlande. Dîner.

5^e JOUR Chiang Rai - Le Triangle d'Or - Chiang Mai (325 km - 5 h). Découverte des plus anciennes églises vivantes dans le montagne, les Yaos et les Akhas. Route

tant de Damnoen Saduak. Déjeuner et après-midi réservés à Bangkok. Envol pour Paris ou, si vous avez réservé un circuit avec extension, prolongation (voir ci-contre et ci-dessous).

10^e JOUR Paris. Arrivée à Paris.

* Sites inscrits sur la Liste du patrimoine mondial de l'UNESCO.

Extension séjour Cho Am/Huo Hin ou Phuket

11^e ou 12^e JOUR Programme à l'antique ou au grand dénivelé.
 9^e JOUR Bangkok - Damnoen Saduak - Bangkok - Cho Am/Huo Hin ou Phuket. Départ pour Damnoen Saduak, Rivière Cho Am/Huo Hin, 80 emplois de bœufs pour Phu Len, Dîner libre.
 10^e et 11^e JOURS Cho Am/Huo Hin ou Phuket. Séjour libre et visite de sites.
 12^e JOUR Cho Am/Huo Hin ou Phuket. Bangkok. Transfert à l'hôtel. Dîner libre, transfert de Cho Am/Huo Hin ou Phuket à l'hôtel pour Bangkok. Envol pour Paris.
 13^e JOUR Paris. Arrivée dans la capitale.

Extension circuit Rivière Kwai (Thaïlande)
 Partez à la découverte de la région de Kamchanaburi, restes merveilleusement préservés avec de nombreux rivières, chutes d'eau et grottes et participez en tant que guide à l'histoire de ce site. Le circuit part de la rivière Kwai. Le 1^{er} JOUR, promenade technique ou circuit de bœufs.
 2^e JOUR Bangkok - Damnoen Saduak - Rivière Kwai (250 km - 5 h). Découverte du merveilleux site de Damnoen Saduak, Rivière Kwai (Kanchanaburi) avec ses 44 bœufs, du village des Allées et du pont de la Rivière Kwai. Trajet en petit train jusqu'à Wang Yai. Déjeuner à bord à dos d'éléphant à travers la jungle, embarquement sur un bateau, long et superbe parcours à votre choix jusqu'au bord de la rivière Kwai (Kanchanaburi) de la rivière jusqu'au Village Woi et découverte du mode de vie de cette ethnique. Dîner.
 3^e JOUR Rivière Kwai (Kanchanaburi - Phitsanulok - Bangkok). Long et superbe circuit du pont national de Sukhothai (ancien site de l'Événement de la Guerre) à l'ancienne capitale de l'ancien Royaume Lavo et de cette belle rivière.
 4^e JOUR Bangkok - Chiang Mai (1000 km - 17 h). Départ en train vers Chiang Mai pour Chiang Mai. Arrivée à Chiang Mai. Dîner libre.
 5^e JOUR Bangkok - Phitsanulok - Bangkok - Dîner libre.
 6^e JOUR Bangkok - Phitsanulok - Bangkok - Dîner libre.
 7^e JOUR Bangkok - Phitsanulok - Bangkok - Dîner libre.
 8^e JOUR Bangkok - Phitsanulok - Bangkok - Dîner libre.
 9^e JOUR Bangkok - Phitsanulok - Bangkok - Dîner libre.

ANNEXE 4

Le car en panne sur une route montagneuse de Chiang Rai à Chiang Mai



ANNEXE 5

La générosité d'un couple de personnes âgées pendant notre panne de crevaison



ANNEXE 6

Calendrier du festival de l'eau dans la ville de Chiang Mai

กำหนดการจัดงาน "ปู่วัดสี่ใหม่เมืองเชียงใหม่ ๒๕๕๓"
Itinerary of "Song Kran Chiang Mai 2010"

Activities	Time	April															Place	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1. The Ceremony of bathing the "Phra Saetangkamee image and Lanna Local Arts Exhibition"	09.00-24.00																	Chiang mai Temple
2. The Songkran Festival Photographs Competition	06.00-18.00																	3 Kings Monuments Plaza
3. Lanna local handicrafts	17.00-23.00																	Wua Lai Rd.
4. Lanna local handicrafts	17.00-23.00																	Ratchadamnoen Rd.
5. The Northern ceremony for becoming a novice festival	09.00-22.00																	Pa Pao Temple
6. The Ceremony to bathe the relics of the Buddha	09.00-22.00																	Chiang Yuen Temple
7. Perpetuate the Fine Arts in an Exhibition by local artists	09.00-18.00																	Chiang Mai Art Museum, emu
8. Build the sand chedi and local Art Competition	08.00-21.30																	Jenrin Temple
9. The Ceremony to bathe the relics of the Buddha	09.00-22.00																	Phan Oan Temple
10. The Ceremony to bathe the relics of the Buddha	08.00-23.00																	Phra Singh Temple
11. Celebration of Songkran Festival	17.00-20.00																	3 Kings Monuments Plaza
12. 714 year of Chiang Mai New Year and International Cuisine	17.00-23.00																	The Pae Gate to Klang Viang Intersection
13. The Ceremony of Making merit for the 714th Anniversary of the Founding of Chiang Mai	06.00-08.00																	3 Kings Monuments Plaza
14. The presenting offerings ceremony to the guardian spirit of the Municipality of Chiang Mai	08.09-08.39																	The Office of the Municipality of Chiang Mai
15. The Ceremony to make an offerings at the Three Kings Monument Plaza	09.09-10.09																	3 Kings Monuments Plaza
16. The invitation to the god "Tao Kabinlaphon" and making offerings ceremony	10.39-11.39																	The Office of the Municipality of Chiang Mai
17. The Parade of Devotional offerings and the time to pour sacred water onto the hands of statues at Three Kings Monument	16.00-18.00																	3 Kings Monuments Plaza
18. Lanna Arts and Lanna Local wisdom Activities	09.00-22.00																	Around Chiangmai Moat
19. Conservation of Lanna Arts Tung and Jor (Hanging Flags) Exhibition	09.00-21.00																	Intha Kin Temple
20. Bathing Rite Sand of Sirimankarajarn Statue, Sand for Pile Building and cultural performances	09.00-22.00																	Buddhish Association of Chiangmai
21. Lanna Cultural Performances, Miss Pee Mai Muang (Songkran) Festival	19.00-24.00																	Tha Pae Gate
22. The tradition of making merit and bathing the Buddha	06.00-20.00																	Lok Molee Temple
23. The merit making ceremony for the Thai New Year	06.00-08.00																	Tha Pae Gate
24. Miss Bicycle Riding with Umbrella contest	07.00-12.00																	TAT office - Thapae gate plaza
25. Opening Ceremony of Pee Mai Muang (Songkran) Festival	08.00-08.30																	Tha Pae Gate
26. Traditional Devotion Ornaments contest	08.30-12.00																	Tha Pae Gate
27. The ceremony to invite the "Phra Buddha Seehing" image and its placement at a dignified location	09.09-09.39																	Phra Singh Temple
28. Phra Buddha Seehing and Important Buddha Images Procession, Miss Songkran Parads	14.09-18.00																	San Pa khoi Intersection To Phra Singh Temple
29. Conservation of Lanna Culture "Pee Mai Muang"	10.00-22.00																	Nawarat Bridge To the Governor's Official Residence
30. Thai Ancient Arts with "Salah Sip Mu Lanna"	09.00-18.00																	Sri Suphan Temple
31. Sand for Pile Building and Kham Salee (Hoy Stick) Procession	16.00-18.00																	Iron Bridge and Temples along Temple Road
32. Procession of Salvation Ornaments for the Governor	13.30-18.00																	3 Kings Monuments Plaza To Governor's Resident

Biographie

Mademoiselle Anwipa Songphattayanotin, née à Bangkok le 17 octobre 1982, licenciée ès Lettres à l'Université Thammasat en 2004, est entrée à l'Université Silpakorn en 2008 afin de poursuivre des études supérieures de français pour le tourisme culturel.