



ASSOCIATION
PROFESSIONNELLE
DES GUIDES
TOURISTIQUES

CHAPITRE
DE MONTRÉAL

Case postale 182
Succursale Place d'Armes
Montréal QC H2Y 3J4

(514) 990-9849
www.apgt.ca
info@apgt.ca

Code d'éthique

Introduction au code d'éthique

LE GUIDE TOURISTIQUE EST UN IMPORTANT AMBASSADEUR DE SA RÉGION AUPRÈS DES VISITEURS.

C'EST À LUI QU'INCOMBE LA TÂCHE DE BROSSER UN TABLEAU VIVANT ET VÉRIDIQUE DE LA VILLE OU DE LA RÉGION ET DE SES HABITANTS.

EN PLUS DE POSSÉDER UNE SOLIDE FORMATION DE BASE, IL DOIT SE TENIR AU COURANT DES ÉVÉNEMENTS EN COURS ET DES DERNIERS DÉVELOPPEMENTS TOUCHANT L'INDUSTRIE TOURISTIQUE DE LA RÉGION DE MONTRÉAL.

LE GUIDE TOURISTIQUE DOIT PAR AILLEURS FAIRE PREUVE DE TACT, DE JUGEMENT, D'OBJECTIVITÉ, DE DISPONIBILITÉ, DE COURTOISIE, DE PONCTUALITÉ ET DE RIGUEUR. CES QUALITÉS FONT L'OBJET DU PRÉSENT CODE.

- *la forme masculine désigne autant les hommes que les femmes et n'a pour but que l'allègement du texte.*
- *le terme « visiteur » désigne autant les touristes que les excursionnistes individuel ou en groupe.*
- *le terme « intervenant touristique » désigne toute personne des secteurs de l'hôtellerie, de la restauration, du transport, des attraites et attractions, des événements et congrès, du voyage (voyagiste et/ou agence) ou de tout autre service touristique.*

Chapitre 1

Devoirs et obligations envers le public

- 1.1 Le guide touristique doit être ponctuel et se présenter au lieu convenu, au moins quinze (15) minutes avant l'heure de départ fixée, en s'identifiant auprès du visiteur participant à l'activité et/ou à l'intervenant ayant réservé ses services.
- 1.2 Le guide touristique doit aborder les visiteurs avec courtoisie et chercher à connaître leurs attentes avant le début du tour.
- 1.3 Dans l'exercice de ses fonctions, le guide touristique doit :
 - A) privilégier une tenue vestimentaire et une allure correspondant aux services requis et à la clientèle rencontrée ;
 - B) éviter tout geste et propos pouvant incommoder quiconque durant l'exercice de ses fonctions (mâcher de la gomme, grivoiseries, opinions personnelles, critiques, etc.) ;
 - C) ne pas fumer durant l'exercice de ses fonctions ;
 - D) garder son téléphone cellulaire ou téléavertisseur fermé ; ne l'utiliser qu'en cas de nécessité ;
 - E) dans la mesure du possible, éviter de tutoyer ou d'utiliser le prénom du visiteur : les termes monsieur, madame sont plus appropriés ;
 - F) transmettre un commentaire juste et pertinent ; utiliser un langage clair et adapté aux visiteurs ;
 - G) garder le sourire et son calme même lors de situations désagréables.
- 1.4 Soucieux de la sécurité des visiteurs, le guide doit assumer ses responsabilités civiles et s'engage à prendre connaissance du code civil du Québec (articles 1457 et 1458), de la loi sur l'assurance automobile du Québec et du code de la sécurité routière du Québec.
- 1.5 Lorsqu'il doit rendre un service particulier à une personne, le guide touristique doit s'assurer qu'il ne le fait pas au détriment des autres.
- 1.6 Toute relation autre que purement professionnelle est à bannir dans le cadre d'une visite guidée.
- 1.7 Le guide touristique doit faire preuve de prévoyance et d'efficacité auprès du visiteur.

Chapitre 2

Devoirs et obligations envers l'intervenant touristique

- 2.1 Le guide touristique doit s'abstenir d'offrir ses services professionnels à un tiers envers qui l'intervenant a des obligations contractuelles ou des relations commerciales.
- 2.2 Si le guide touristique ne peut remplir son engagement à la date prévue, il se doit d'en aviser l'intervenant le plus tôt possible afin d'assurer son remplacement.
- 2.3 Le guide touristique doit respecter la demande de service telle que stipulée et l'assumer pleinement d'après les instructions reçues, à moins d'imprévis.
- 2.4 En aucun cas, le guide touristique ne doit faire une critique négative à propos d'un intervenant en présence d'un client.

Chapitre 3

Devoirs et obligations envers la fonction de guide

- 3.1 Le guide local, conformément au règlement G-2 de la Ville de Montréal, doit :
 - A) avoir obtenu l'attestation de réussite du programme de formation de guide touristique de Montréal ;
 - B) détenir et avoir sur soi le permis émis par la Ville.
- 3.2 Le guide touristique doit observer à la lettre le règlement municipal et ...
 - A) renouveler chaque année son permis dans les limites de temps fixées par la Ville ;
 - B) porter sa carte d'identification de l'APGT Montréal d'une façon visible.
- 3.3 Pour tous ses déplacements, le guide touristique doit observer à la lettre le code de la sécurité routière du Québec et les règlements de la ville et/ou de l'arrondissement visité.

- 3.4 Le guide touristique doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité des services professionnels dans le milieu où il exerce son travail.
- 3.5 Avant d'accepter un contrat, le guide touristique doit :
- A) tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose ;
 - B) ne pas entreprendre une visite guidée pour laquelle il n'est pas suffisamment préparé, sans obtenir l'assistance nécessaire ;
 - C) connaître des routes d'évitement en cas de travaux ou d'accès limités ;
 - D) établir son itinéraire et l'étudier avant le départ (surtout dans le cas d'itinéraires spéciaux).
- 3.6 Afin de mieux renseigner les visiteurs, le guide touristique doit :
- A) tenir à jour sa documentation sur Montréal, son carnet d'adresses et ses références ;
 - B) se tenir au courant des différents marchés actuels et émergents dans le domaine des visites guidées à Montréal.
- 3.7 Le guide touristique ne doit pas tirer profit de sa fonction :
- A) pour obtenir ou tenter d'obtenir des avantages pour lui-même ;
 - B) pour donner à son travail un caractère de commercialité.
- 3.8 Le guide touristique doit s'abstenir de réclamer ou de suggérer un pourboire pour le travail effectué mais peut l'accepter avec discrétion.

Relations avec les collègues

- 3.9 Le permis de guide touristique est personnel et incessible ; sous aucune considération, il ne doit être utilisé par une autre personne que le détenteur dudit permis.
- 3.10 Lors de prestations nécessitant les services de plusieurs guides, s'assurer de faciliter le travail de ses collègues et de l'organisateur ou responsable de l'activité.

- 3.11 Si le guide touristique doit exécuter un contrat où un ou plusieurs autres guides sont en fonction, savoir être discret et respecter la tâche de chacun.

Contribution à l'avancement de la profession de guide

- 3.12 Le guide touristique doit, dans la mesure de ses possibilités :
- A) aider au développement du travail professionnel par le partage de ses connaissances et de son expérience dans le cadre des activités de l'APGT Montréal ;
 - B) apporter des recommandations aux organismes liés à sa profession, par l'entremise de son association.
- 3.13 Le guide touristique devrait participer aux cours de perfectionnement organisés par l'APGT Montréal et/ou à toute autre activité afférente à son travail.
- 3.14 Le guide s'engage à mettre en application les techniques de guidage acquises durant sa formation et recommandées par l'APGT Montréal.

Chapitre 4

Encadrement écoresponsable de visiteurs

Introduction

Le guide est avant tout une personne responsable et soucieuse de la sécurité et du bien-être des visiteurs. En ce sens, il souscrit à une assurance de la responsabilité civile en tant que membre de l'APGT Montréal et doit rapporter dans l'immédiat tout incident ou événement couvert par son assurance durant l'exercice de ses fonctions.

Puisqu'il est dans l'intérêt de tous de protéger les ressources dont le tourisme dépend, le guide touristique s'efforce d'adopter des comportements écoresponsables.

- 4.1 Le guide doit se tenir au courant de l'actualité locale et communautaire et respecter les préoccupations environnementales du secteur visité.

- 4.2 Afin de protéger les lieux visités et l'environnement, le guide et les visiteurs doivent :
- A) ne pas laisser de débris sur les lieux ; favoriser la réutilisation, le recyclage et la récupération ;
 - B) ne pas nourrir les animaux sauvages ;
 - C) ne pas recueillir d'objets trouvés sur des lieux naturels ou historiques (fleurs, plantes, artefacts, fossiles, pierres, etc.) ;
 - D) emprunter les sentiers existants appropriés au moyen de locomotion (piste cyclable, sentier ou trottoir) : si possible, utiliser un moyen de transport respectueux de l'environnement ;
 - E) éviter de polluer l'air : demander au chauffeur de couper le moteur pour les arrêts prolongés ;
 - F) être plus discrets en parlant moins fort dans les lieux plus intimes comme les ruelles, les jardins et les cours ;
 - G) respecter la propriété privée en ne s'introduisant pas sans être invités sur le terrain, dans l'escalier ou l'entrée d'une résidence.

Chapitre 5

Dispositions finales

- 5.1 Le présent code d'éthique constitue, sans être limitatif, la règle des membres de ***l'Association professionnelle des guides touristiques, chapitre de Montréal*** à l'endroit des visites guidées, des services d'accueil et d'accompagnement.
- 5.2 Le présent règlement a été adopté par les membres lors de l'assemblée générale spéciale du 30 janvier 1985, rédigé en deuxième édition le 19 septembre 2002 et amendé lors de l'assemblée générale spéciale du 14 janvier 2014.

Amendements rédigés par Serge Germain et Bruno Lajeunesse
Octobre 2013