

---

# Normes de compétence nationales

pour l'industrie canadienne du tourisme

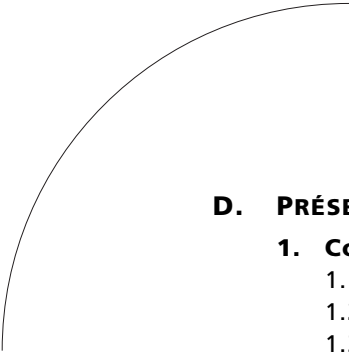


Guide  
touristique/guide-  
accompagnateur  
(2<sup>e</sup> édition)

---

# TABLE<sup>DES</sup> MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	5
<b>APERÇU DES NORMES DE COMPÉTENCE</b> .....	6
<b>DESCRIPTIONS DE POSTE</b> .....	8
<b>STRUCTURE DE CES NORMES</b> .....	9
<b>GUIDE TOURISTIQUE – TRONC COMMUN DES COMPÉTENCES</b> .....	10
<b>A. CONNAISSANCE DU TOURISME</b> .....	10
<b>1. Participer de façon responsable à l'industrie du tourisme</b> .....	10
1.1 Savoir décrire l'industrie du tourisme.....	10
1.2 Comprendre l'importance du tourisme .....	10
1.3 Respecter les lignes directrices concernant le tourisme responsable ....	10
<b>B. PROFESSIONNALISME</b> .....	11
<b>1. Faire preuve de professionnalisme</b> .....	11
1.1 Faire preuve de professionnalisme .....	11
1.2 Être axé sur le service.....	13
1.3 Maintenir une apparence professionnelle .....	13
1.4 Gérer son stress .....	14
1.5 Mettre à jour ses connaissances et ses compétences.....	14
1.6 Suivre les lignes directrices concernant les rapports interculturels .....	14
1.7 S'occuper des passagers ayant des besoins particuliers.....	15
1.8 Être un ambassadeur .....	16
<b>2. Respecter la loi</b> .....	16
2.1 Respecter les lois et règlements municipaux, provinciaux/territoriaux et fédéraux qui s'appliquent à son poste ou à l'industrie .....	16
<b>3. Assurer la protection des ressources sur les lieux de visite</b> .....	17
3.1 Assurer la protection des ressources sur les lieux de visite .....	17
<b>C. CONNAISSANCES GÉNÉRALES</b> .....	18
<b>1. Fournir des renseignements généraux</b> .....	18
1.1 Répertorier les sources d'information sur les circuits touristiques disponibles.....	18
1.2 Répertorier les types de renseignements pouvant être utiles pour un circuit.....	18
1.3 Constituer un dossier de renseignements .....	20
1.4 Constituer une trousse d'accessoires.....	20
1.5 Savoir utiliser les cartes routières.....	21



<b>D. PRÉSENTATIONS</b> .....	21
<b>1. Communiquer efficacement</b> .....	21
1.1 Savoir décrire la communication non verbale .....	21
1.2 Communiquer clairement .....	21
1.3 Écouter attentivement .....	22
1.4 Répondre aux questions .....	22
<b>E. PROCÉDURES</b> .....	23
<b>1. Préparer le circuit</b> .....	23
1.1 Préparer le circuit .....	23
1.2 Confirmer les réservations .....	24
<b>2. Préparer un commentaire</b> .....	25
2.1 Préparer un commentaire .....	25
<b>3. Accompagner le groupe</b> .....	25
3.1 Respecter l'itinéraire .....	25
3.2 Utiliser efficacement les systèmes de communication .....	26
3.3 Déterminer les renseignements à communiquer aux passagers .....	27
3.4 Livrer son commentaire .....	27
3.5 Faire participer les passagers au circuit .....	28
3.6 Collaborer avec le chef de groupe .....	29
3.7 Tenir le compte des passagers .....	29
<b>4. S'occuper des détails administratifs du circuit</b> .....	30
4.1 S'occuper des détails administratifs du circuit .....	30
<b>F. RÉOLUTION DES PROBLÈMES</b> .....	30
<b>1. Savoir gérer les situations difficiles</b> .....	30
1.1 Aider les passagers à retrouver leurs objets perdus .....	30
1.2 Traiter les plaintes .....	31
1.3 Traiter les comportements gênants ou indésirables .....	31
1.4 Résoudre les problèmes .....	32
1.5 Répondre aux urgences .....	32
1.6 Aider un passager malade ou blessé .....	33
1.7 S'occuper d'un passager décédé .....	33
1.8 Retrouver un passager manquant .....	34

<b>ANNEXE A : COMPÉTENCES PARTICULIÈRES DU GUIDE-CHAUFFEUR .....</b>	<b>35</b>
<b>1. Assimiler les compétences particulières du guide-chauffeur.....</b>	<b>35</b>
1.1 Conduire un véhicule en toute sécurité .....	35
1.2 Respecter les lignes directrices concernant la sécurité et la protection .....	36
1.3 Gérer les avances en espèces .....	36
1.4 Gérer la carte de crédit de l'entreprise.....	37
1.5 Accueillir les passagers .....	37
1.6 Pratiquer la rotation des places.....	38
1.7 Suivre la procédure aux arrêts du circuit .....	38
1.8 S'occuper des passages aux frontières internationales .....	39
1.9 Prendre congé du groupe .....	39
 <b>ANNEXE B : COMPÉTENCES PARTICULIÈRES DU GUIDE SUR LES LIEUX DE VISITE .....</b>	 <b>40</b>
<b>1. Assimiler les compétences particulières du guide sur les lieux de visite .....</b>	<b>40</b>
1.1 Entretien des relations de travail cordiales avec le guide-accompagnateur .....	40
1.2 Accueillir les visiteurs .....	40
1.3 Respecter les lignes directrices concernant la sécurité et la protection .....	41
1.4 Prendre congé du groupe .....	41
 <b>ANNEXE C : COMPÉTENCES PARTICULIÈRES DU GUIDE LOCAL (STEP-ON GUIDE) .....</b>	 <b>42</b>
<b>1. Assimiler les compétences particulières du guide local (step-on guide) .....</b>	<b>42</b>
1.1 Entretien des relations de travail cordiales avec le guide-accompagnateur .....	42
1.2 Entretien de bonnes relations de travail avec le chauffeur .....	42
1.3 Préparer le circuit.....	43
1.4 Gérer les avances en espèces .....	43
1.5 Gérer la carte de crédit de l'entreprise.....	43
1.6 Respecter les lignes directrices concernant la sécurité et la protection.....	44
1.7 Accueillir les visiteurs .....	44
1.8 Renseigner le chauffeur sur le parcours et la circulation.....	45
1.9 Suivre la procédure aux arrêts du circuit .....	45
1.10 S'occuper des passages aux frontières internationales .....	46
1.11 Prendre congé du groupe .....	47

<b>ANNEXE D : COMPÉTENCES PARTICULIÈRES DU GUIDE-ACCOMPAGNATEUR</b> .....	48
<b>1. Préparer le circuit</b> .....	48
1.1 Entretien des relations de travail cordiales avec le guide touristique .....	48
1.2 Entretien de bonnes relations de travail avec le chauffeur .....	48
1.3 Gérer les avances en espèces .....	49
1.4 Gérer la carte de crédit de l'entreprise.....	49
1.5 Préparer un circuit de plusieurs jours .....	49
<b>2. Accompagner le groupe</b> .....	50
2.1 Respecter les lignes directrices concernant la sécurité et la protection .....	50
2.2 Faire la présentation initiale du circuit .....	51
2.3 Tenir le compte des bagages .....	52
2.4 Renseigner le chauffeur sur le parcours et la circulation .....	52
2.5 Gérer le circuit au quotidien .....	53
2.6 Pratiquer la rotation des places.....	53
2.7 Suivre la procédure aux arrêts du circuit .....	54
2.8 Enregistrer le groupe à l'hôtel .....	55
2.9 S'occuper du départ de l'hôtel .....	56
2.10 S'occuper de l'enregistrement aux points d'embarquement .....	56
2.11 S'occuper des cas de refoulement.....	57
2.12 S'occuper des passages aux frontières internationales .....	58
2.13 Vendre des suppléments .....	58
<b>3. Effectuer les tâches administratives</b> .....	59
3.1 Suivre la procédure de fin de circuit.....	59
3.2 Suivre la procédure de contrôle de l'encaisse et d'établissement de rapport.....	59
3.3 Remplir le rapport de circuit .....	60
<b>ANNEXE E : PROCESSUS D'ÉLABORATION DES NORMES DE COMPÉTENCE ET DE LA RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE</b> .....	61
<b>ANNEXE F : PROFIL DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES : GUIDES TOURISTIQUES</b> .....	64
<b>ANNEXE G : PROFIL DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES : GUIDES-ACCOMPAGNATEURS</b> .....	75
<b>ANNEXE H : REMERCIEMENTS</b> .....	88
<b>GLOSSAIRE DES TERMES DE L'INDUSTRIE</b> .....	90
<b>RÉPERTOIRE – ASSOCIATIONS DE FORMATION EN TOURISME</b>	

# INTRODUCTION

Le tourisme constitue l'une des industries les plus importantes au monde et son potentiel de croissance est énorme. Au Canada, l'industrie du tourisme procure un emploi à 1,3 million de personnes. Cette industrie en est une dynamique et concurrentielle et offre une foule de possibilités d'emploi. Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) est un regroupement national ayant pour mandat de favoriser la mise en œuvre d'activités de développement des ressources humaines qui permettront à l'industrie canadienne du tourisme d'être viable et concurrentielle à l'échelle internationale.

Les objectifs du Conseil canadien sont multiples. Ils comprennent, notamment, l'élaboration d'une vision et d'une orientation du développement des ressources humaines au Canada, la promotion d'une culture de la formation au sein de l'industrie touristique et la coordination des normes de compétence nationales établies pour chaque fonction avec le programme de reconnaissance professionnelle. Le Conseil agit à titre d'expert pour toutes questions de développement des ressources humaines en tourisme et ce, aux niveaux national et international.

Le Conseil travaille étroitement avec les entreprises, les syndicats, le monde de l'enseignement, ainsi qu'avec les associations provinciales et territoriales de formation en tourisme à travers le pays. Ces partenaires de l'industrie partagent leurs ressources et développent et instaurent, conjointement, des programmes et projets nationaux au sein de l'industrie touristique.

Les associations de l'industrie touristique aux niveaux national, provincial et territorial travaillent ensemble depuis 1987 pour élaborer des normes de compétence par fonction inspirées des réalités de l'industrie et les harmoniser avec un programme de reconnaissance professionnelle qui soit reconnu à travers tout le Canada. Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme coordonne les efforts de ces douze associations territoriales et provinciales, ce qui contribue à un échange des informations et des idées, tout en assurant un produit de qualité continue sans redoublement d'efforts inutile. Ce processus privilégie le développement d'une norme de compétence nationale commune, assortie à un programme de reconnaissance professionnelle, pour chacune des fonctions de l'industrie touristique.

Ce document de normes de compétence détermine les connaissances, habiletés et attitudes requises pour être reconnu compétent dans le cadre de cette fonction. Élaborées « par l'industrie, pour l'industrie », ces normes de compétence sont le résultat de l'expertise commune des professionnels de l'industrie qui occupent cette fonction au Canada. Ces normes ont été conçues pour être utilisées par l'industrie et les milieux d'enseignement à des fins de formation, de perfectionnement professionnel et de reconnaissance professionnelle des spécialistes de l'industrie.

Pour de plus amples informations sur les bénéfices potentiels que peut vous procurer l'acquisition de ces normes de compétence, veuillez communiquer avec l'association de formation en tourisme de votre territoire ou province. Un répertoire complet de ces organismes figure à la fin de ce document.

**NOTE :** *Le genre masculin utilisé dans ce document désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les hommes que les femmes.*

# APERÇU<sup>DES</sup> NORMES DE COMPÉTENCE

## QUE SONT LES NORMES?

Les normes sont des énoncés qui décrivent les connaissances et les habiletés nécessaires à la compétence professionnelle d'une personne. L'apprentissage et la maîtrise de ces normes de compétence feront en sorte que vous serez en mesure de répondre aux exigences de l'industrie en matière de connaissances et d'habiletés requises.

## POURQUOI ÉTABLIR DES NORMES?

Rehausser l'image des services d'accueil au sein du public et de l'industrie touristique constitue le fondement du mandat du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT). L'élaboration de normes est l'un des moyens qui permettent de sensibiliser les travailleurs de l'industrie et le public en général au large éventail de compétences que doit posséder le personnel œuvrant au sein de l'industrie.

## QUI BÉNÉFICIE DE L'ADOPTION DE NORMES?

En définitive, tous bénéficieront des normes de compétence établies. Des normes reconnues permettront aux professionnels de l'industrie de se perfectionner et de voir ainsi leur compétence reconnue à sa juste valeur. Par le fait même, la satisfaction au travail augmentera chez les travailleurs de l'industrie touristique.

Les groupes suivants bénéficient de l'adoption des normes :

### ▣ *Professionnels de l'industrie*

- Les normes aident à définir des cheminements de carrière;
- les normes rehaussent l'image publique et professionnelle;
- les normes constituent une base ouvrant la voie à de multiples défis, à l'autoperfectionnement et à l'avancement;
- les normes sont le fondement de la reconnaissance professionnelle.

### ▣ *Employeurs et propriétaires*

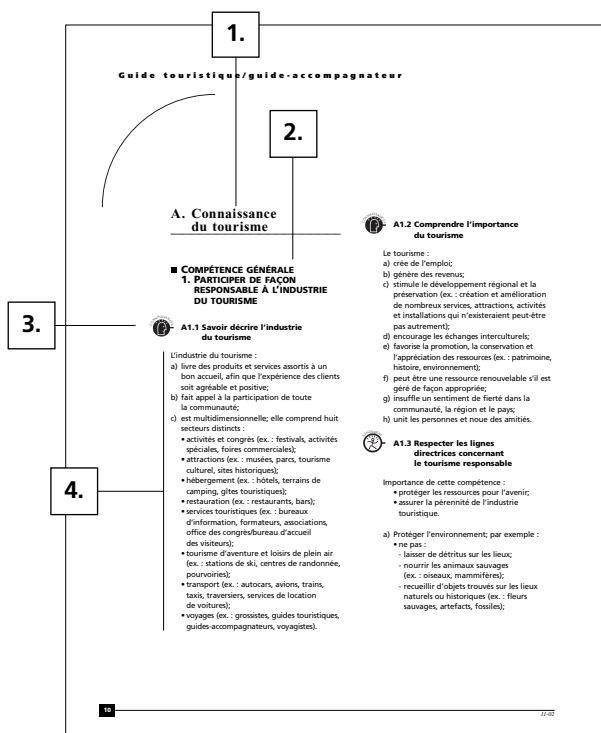
- Les normes définissent les domaines dans lesquels les employés doivent être compétents, ce qui facilite le recrutement, la formation et le perfectionnement du personnel;
- grâce aux normes, les employeurs et les propriétaires disposent d'une élite professionnelle, ce qui augmente la productivité et réduit les coûts engendrés par un roulement élevé du personnel; cela se traduit, en bout de ligne, par une amélioration des résultats.

### ▣ *Enseignants*

- Les normes permettent d'établir des programmes d'études;
- les normes aident à cerner les domaines de l'industrie qui nécessitent plus particulièrement un enseignement compétent et qui permettent cet enseignement.

### ▣ *Étudiants*

- Les normes sont le fondement des programmes d'études en tourisme et favorisent la formation aux différents paliers établis par l'industrie;
- les normes facilitent la promotion de l'industrie du tourisme auprès des étudiants en leur démontrant qu'il est possible de gagner sa vie dans cette industrie et d'en retirer une grande satisfaction;
- grâce aux normes, l'étudiant est davantage en mesure de se représenter les différentes carrières possibles au sein de l'industrie du tourisme.



domaines où il y a place à amélioration. Ensuite, mettre en surbrillance à l'aide d'un crayon à cet effet les compétences spécifiques que l'on souhaite assimiler et mettre en pratique. Puis, étudier les normes de connaissances et mettre en pratique les habiletés énumérées dans les normes de rendement. Demander l'aide de son superviseur, si possible. Ensuite, il est recommandé d'organiser des sessions d'étude avec ses coéquipiers, et d'obtenir du matériel d'appoint pour approfondir ses connaissances des normes; par exemple, des manuels, des vidéocassettes. Finalement, cocher les compétences dont la maîtrise est chose acquise, tout au long de son apprentissage.

## QUEL RAPPORT EXISTE-T-IL ENTRE LES NORMES ET LA RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE?

Si les représentants de l'industrie désirent se doter d'un programme de reconnaissance professionnelle pour une fonction précise, le processus d'élaboration est mis en branle. Les normes sont le point de départ de la démarche visant la reconnaissance. Cette démarche comprend trois étapes : la révision des objectifs de rendement, l'examen écrit et, après réussite des deux premières, l'évaluation du rendement en milieu de travail, menée par un évaluateur reconnu par l'industrie. Cette dernière étape franchie, les professionnels de l'industrie reçoivent une attestation et une épinglette faisant foi de leur réussite.

## COMMENT LES POLITIQUES INTERNES DES ENTREPRISES S'HARMONISENT-ELLES AVEC LES NORMES?

Le CCRHT reconnaît que certains établissements peuvent avoir des politiques internes qui influent sur la mise en application d'une compétence particulière. Les normes de compétence constituent une base générale d'informations sur laquelle des politiques internes peuvent s'appuyer. Ce qui est décrit dans l'énoncé relatif aux connaissances constitue la norme générale que devrait connaître le professionnel de l'industrie aux fins de son travail et de réussite de l'examen écrit. En apprenant et en mettant en application la norme générale approuvée, le professionnel se donne l'avantage d'une plus grande mobilité d'emploi, en même temps qu'il découvre d'autres façons d'accomplir une tâche.

## COMMENT LIRE LES NORMES?

1. **Champ de compétence** – Il indique un domaine de compétence dans le cadre de la fonction.
2. **Compétence générale** – Elle détermine une compétence générale à l'intérieur d'un champ de compétence.
3. **Compétence particulière** – Elle détermine une compétence précise à l'intérieur d'une compétence générale. Ces compétences particulières se divisent en normes de connaissances et en normes de rendement.



Les normes de connaissances définissent des éléments d'information avec lesquels vous devez être familier.



Les normes de rendement indiquent qu'en plus de connaître ces éléments d'information vous devez les mettre en pratique pour être reconnu compétent dans le cadre de cette fonction.

4. **Habiletés** – Elles déterminent les connaissances et les comportements requis pour maîtriser une compétence particulière.

## COMMENT UTILISER LES NORMES DE COMPÉTENCE?

Lire d'abord chacune des normes, établir à quel niveau sa connaissance ou mise en pratique d'une habileté se compare avec la norme reconnue, puis préciser les



# DESCRIPTIONS DE POSTE

## GUIDE TOURISTIQUE

- a) Le guide touristique occupe un poste de première ligne. Il dirige des personnes seules ou en groupe dans le cadre d'un circuit touristique, s'assure que les itinéraires sont respectés, livre un commentaire instructif et divertissant, et fait en sorte que les passagers apprécient leur voyage.
- b) On compte trois types de guides touristiques :
- le guide-chauffeur, qui conduit le véhicule de voyage tout en livrant un commentaire;
  - le guide sur les lieux de visite, qui dirige des visites touristiques et éducatives dans des sites qui présentent un intérêt particulier;
  - le guide local (step-on guide), qui dirige des circuits touristiques en livrant un commentaire pendant qu'il voyage à bord d'un véhicule.
- c) En anglais, on désigne le guide touristique par les termes suivants :
- tour guide;
  - tourist guide;
  - tour leader;
  - docent (bénévole).

## GUIDE-ACCOMPAGNATEUR

Le guide-accompagnateur dirige, accompagne et assiste les passagers d'un circuit touristique de plusieurs jours, s'occupe des arrangements et des services, et fournit des renseignements et des commentaires pertinents et fait en sorte que les passagers apprécient leur voyage.

Le terme français « guide-accompagnateur » correspond aux synonymes anglais suivants :

- tour director;
- tour manager;
- tour escort;
- courier;
- program director.

# STRUCTURE

## DE CES NORMES

Ces normes sont structurées selon les sections suivantes :

- Guide touristique – Tronc commun des compétences
- Annexe A : Compétences particulières du guide-chauffeur
- Annexe B : Compétences particulières du guide sur les lieux de visite
- Annexe C : Compétences particulières du guide local (step-on guide)
- Annexe D : Compétences particulières du guide-accompagnateur

La section « Guide touristique - Tronc commun des compétences » regroupe les compétences que tous les guides touristiques utilisent, bien que certaines autres compétences soient ensuite structurées dans les compétences particulières des guides-chauffeurs, des guides sur les lieux de travail, des guides locaux (step-on guides) et des guides-accompagnateurs. Il est donc recommandé aux utilisateurs de se familiariser avec le « Guide touristique - Tronc commun des compétences » ainsi qu'avec les compétences reliées à leur domaine particulier d'intérêt (c.-à-d. guide-chauffeur, guide sur les lieux de visite, guide local [step-on guide] ou guide-accompagnateur).

Le programme de reconnaissance professionnelle est offert aux guides touristiques. Les compétences applicables à cette reconnaissance professionnelle figurent dans le « Guide touristique - Tronc commun des compétences ». Le programme est également offert aux guides-accompagnateurs. Les compétences applicables à cette reconnaissance professionnelle figurent dans le « Guide touristique - Tronc commun des compétences » et dans les compétences particulières du guide-accompagnateur.

### INDICATIONS DE FRÉQUENCE D'APPLICATION DES COMPÉTENCES

**Application quotidienne** : compétence qui doit être utilisée par l'employé chaque fois qu'il exécute une tâche ou qu'une situation particulière se présente (ex. : élaborer un commentaire pour chaque circuit).

**Application contextuelle/ponctuelle** : compétence utilisée au besoin, lorsqu'une situation particulière se présente (ex. : s'occuper d'un malvoyant).

**Application permanente** : compétence à mettre en œuvre de façon continue; par exemple, le perfectionnement professionnel est une activité permanente; comme la profession et la nature des tâches évoluent constamment, chacun doit mettre ses compétences à jour pour s'adapter aux changements et rafraîchir ses connaissances.

Lorsqu'une compétence ne comporte pas d'indication de fréquence, c'est que son application est permanente. Par ailleurs, aucune norme de connaissances ne comporte d'indication de fréquence, car le contenu de ces normes est censé être assimilé préalablement à l'emploi et consulté au besoin.

# GUIDE TOURISTIQUE

## TRONC COMMUN DES COMPÉTENCES

### A. Connaissance du tourisme

#### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1. PARTICIPER DE FAÇON RESPONSABLE À L'INDUSTRIE DU TOURISME



##### A1.1 Savoir décrire l'industrie du tourisme

L'industrie du tourisme :

- a) livre des produits et services assortis à un bon accueil, afin que l'expérience des clients soit agréable et positive;
- b) fait appel à la participation de toute la communauté;
- c) est multidimensionnelle; elle comprend huit secteurs distincts :
  - activités et congrès (ex. : festivals, activités spéciales, foires commerciales);
  - attractions (ex. : musées, parcs, tourisme culturel, sites historiques);
  - hébergement (ex. : hôtels, terrains de camping, gîtes touristiques);
  - restauration (ex. : restaurants, bars);
  - services touristiques (ex. : bureaux d'information, formateurs, associations, office des congrès/bureau d'accueil des visiteurs);
  - tourisme d'aventure et loisirs de plein air (ex. : stations de ski, centres de randonnée, pourvoies);
  - transport (ex. : autocars, avions, trains, taxis, traversiers, services de location de voitures);
  - voyages (ex. : grossistes, guides touristiques, guides-accompagnateurs, voyagistes).



##### A1.2 Comprendre l'importance du tourisme

Le tourisme :

- a) crée de l'emploi;
- b) génère des revenus;
- c) stimule le développement régional et la préservation (ex. : création et amélioration de nombreux services, attractions, activités et installations qui n'existeraient peut-être pas autrement);
- d) encourage les échanges interculturels;
- e) favorise la promotion, la conservation et l'appréciation des ressources (ex. : patrimoine, histoire, environnement);
- f) peut être une ressource renouvelable s'il est géré de façon appropriée;
- g) insuffle un sentiment de fierté dans la communauté, la région et le pays;
- h) unit les personnes et noue des amitiés.



##### A1.3 Respecter les lignes directrices concernant le tourisme responsable

Importance de cette compétence :

- protéger les ressources pour l'avenir;
  - assurer la pérennité de l'industrie touristique.
- a) Protéger l'environnement; par exemple :
    - ne pas :
      - laisser de débris sur les lieux;
      - nourrir les animaux sauvages (ex. : oiseaux, mammifères);
      - recueillir d'objets trouvés sur les lieux naturels ou historiques (ex. : fleurs sauvages, artefacts, fossiles);

- mettre en pratique :
    - les règles de préservation de la nature (ex. : camper dans les endroits réservés à cette fin, marcher dans les sentiers existants);
    - les méthodes de conservation connues (ex. : économie des ressources, réutilisation, recyclage, récupération);
    - le principe suivant : « ne prendre que des photos, ne laisser que des empreintes »;
  - éviter de polluer l'air ou de faire du bruit (ex. : couper le moteur dès que possible);
  - utiliser dans la mesure du possible un mode de transport respectueux de l'environnement;
- b) encourager la promotion et l'utilisation des produits locaux (ex. : encourager l'achat de produits régionaux);
- c) expliquer les restrictions concernant l'exportation de produits interdits/ réglementés hors du Canada;
- d) respecter les coutumes, les mœurs et la culture de la région;
- e) respecter la vie privée et la propriété d'autrui, par exemple :
- demander la permission avant d'entrer dans un domaine privé ou d'enregistrer des images ou du son;
  - ne pas enregistrer d'images ou de son lorsque cela est interdit (ex. : musées, galeries, endroits sacrés ou zones d'accès limité).

Fréquence d'application :

- quotidienne.

## B. Professionnalisme

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1. FAIRE PREUVE DE PROFESSIONNALISME



#### B1.1 Faire preuve de professionnalisme

Importance de cette compétence :

- obtenir et conserver un emploi;
- maximiser les expériences des passagers ainsi que leur satisfaction;
- offrir une norme de service cohérente.

a) Être :

- attentif aux détails (ex. : vérifier l'itinéraire et les réservations);
- attentif (ex. : écouter les passagers);
- bien informé (ex. : lire les journaux locaux, utiliser des renseignements à jour, se renseigner sur les destinations avant le départ);
- bon coéquipier (ex. : maintenir de bons rapports avec le chauffeur, avec ses partenaires de l'industrie);
- calme (ex. : conserver son sang-froid dans les moments de tension);
- compréhensif (ex. : être à l'écoute des préoccupations des passagers);
- confiant (ex. : garder la tête haute et regarder droit dans les yeux);
- courtois (ex. : dire « s.v.p. », « merci » et « pardon »);
- créatif (ex. : proposer des jeux, raconter des histoires, ajouter de la variété aux circuits);
- crédible (ex. : être honnête, donner des renseignements exacts);
- décidé (ex. : ne pas être hésitant);
- digne de confiance (ex. : tenir un registre de toutes les dépenses);
- diplomate (ex. : expliquer le fondement des politiques sans offenser son interlocuteur);

- divertissant (ex. : raconter des anecdotes amusantes reliées à ce que les passagers observent, de façon à maintenir l'intérêt du groupe);
  - droit (ex. : choisir les services en fonction de leur intérêt, et non dans le but d'en retirer des avantages personnels);
  - enthousiaste (ex. : voir le bon côté des choses);
  - ferme (ex. : s'assurer que les passagers respectent les directives établies);
  - fiable (ex. : s'acquitter de ses obligations);
  - honnête (ex. : admettre qu'on ne connaît pas la réponse exacte à une question);
  - innovateur (ex. : essayer de nouvelles activités, quand l'occasion s'y prête);
  - intéressé (ex. : écouter les histoires);
  - organisé (ex. : préparer le plan de la journée, s'assurer que les documents utiles sont en ordre et facilement accessibles);
  - patient (ex. : répondre poliment à toutes les questions [même à celles auxquelles on a répondu de nombreuses fois déjà], prendre le temps de répondre aux besoins particuliers);
  - perspicace (ex. : comprendre l'humeur du groupe et y réagir de façon appropriée);
  - physionomiste (ex. : se souvenir des noms et des visages des gens);
  - ponctuel (ex. : arriver à l'heure sur les lieux de rendez-vous);
  - prévoyant (ex. : aviser les passagers à l'avance de ce qui les attend);
  - respectueux (ex. : s'adresser aux passagers par leur nom);
  - responsable (ex. : assumer la responsabilité de ses actes);
  - sensible (ex. : respecter les différences culturelles);
  - souple (ex. : s'adapter aux imprévus, être ouvert aux suggestions des passagers);
  - tolérant (ex. : reconnaître que les normes varient d'un pays à l'autre, avoir des attentes raisonnables);
- b) conserver :
- une attitude amicale, serviable et avenante durant tout le circuit;
  - son sens de l'humour (ex. : être capable de rire de soi);
  - de bonnes manières (ex. : ouvrir la porte pour laisser passer les gens devant soi, utiliser les ustensiles appropriés, dire « merci » et « s.v.p.»);
- c) prendre soin de soi (ex. : se reposer, faire de l'exercice, se nourrir correctement);
- d) représenter l'entreprise de façon professionnelle :
- parler en bien du voyageur;
  - ne pas comparer les produits, les services et les prix de l'entreprise avec ceux des concurrents;
- e) suivre les lignes directrices de l'entreprise et respecter les politiques concernant par exemple l'usage du tabac, la consommation d'alcool, l'habillement;
- f) accepter les pourboires, les commissions et les gracieusetés avec tact et sans les solliciter;
- rester aimable, qu'on nous donne un pourboire ou pas;
- g) conserver une attitude neutre pendant les discussions :
- éviter d'exprimer un point de vue personnel sur les sujets controversés;
  - ne jamais raconter de blagues offensantes (ex. : traitant de religion, de race, d'orientation sexuelle, d'handicapés, de politique ou d'emplois particuliers);
- h) traiter tous les passagers sur un pied d'égalité :
- ne pas permettre que les demandes d'un passager nuisent à la qualité des services offerts aux autres.
- Fréquence d'application :
- quotidienne.



### B1.2 Être axé sur le service

Importance de cette compétence :

- s'assurer que tous les passagers reçoivent le meilleur service à la clientèle possible.

- Prévoir les besoins des passagers et y répondre (ex. : prévoir des arrêts-toilettes);
- être sensible :
  - aux barrières linguistiques (ex. : remettre aux passagers une carte ou une pochette d'allumettes affichant l'adresse de l'hôtel, au cas où l'un d'eux s'égarerait);
  - aux différences culturelles (ex. : accepter les coutumes étrangères, expliquer les coutumes et les expressions locales);
  - aux limites intellectuelles ou physiques des gens (ex. : au besoin, offrir son aide ou s'adapter à la situation);
  - à l'humeur du groupe et de chacun (ex. : partager les préoccupations, offrir des choix);
- prendre la responsabilité d'étudier les plaintes et d'enquêter sur les erreurs;
- s'assurer de la satisfaction des passagers (ex. : solliciter leurs commentaires, s'assurer de leur confort physique);
- répondre aux questions avec compétence (ex. : connaître le produit, savoir où trouver des réponses, être capable de diriger les passagers vers une source d'information);
- développer de bons rapports avec les fournisseurs (ex. : apprendre à connaître le personnel et les installations, remercier les fournisseurs);
- respecter le caractère confidentiel des renseignements fournis par les passagers (ex. : ne pas divulguer les problèmes personnels d'un passager aux autres passagers).

Fréquence d'application :

- quotidienne.



### B1.3 Maintenir une apparence professionnelle

Importance de cette compétence :

- faire bonne impression;
- représenter l'entreprise de façon professionnelle;
- gagner l'estime de soi;
- gagner la confiance des passagers.

- Soigner son hygiène :
  - avoir la peau propre;
  - prévenir les odeurs corporelles;
  - avoir les cheveux propres et bien coiffés;
  - avoir les dents propres et l'haleine fraîche;
- se maquiller sans excès;
- utiliser les parfums, les eaux de Cologne ou les après-rasages sans excès;
- respecter le code vestimentaire de l'entreprise (ex. : uniforme ou tenue appropriée);
- entretenir ses vêtements, par exemple :
  - les nettoyer, les repasser et les repriser au besoin;
  - nettoyer ou polir ses chaussures;
  - porter un minimum d'accessoires (ex. : éviter l'excès de bijoux);
  - s'assurer de fixer solidement et bien en vue tout insigne d'identité, macaron ou épinglette;
- soigner sa posture (ex. : ne pas s'avachir);
- quand on s'adresse à quelqu'un, s'assurer d'avoir le visage bien découvert (ex. : retirer ses verres fumés, éviter les coiffures qui masquent le visage);
- ne pas mâcher de la gomme ni fumer durant le voyage.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Note :

- un grand nombre d'entreprises et de clients exigent que les guides n'utilisent aucune sorte de parfum (parfums, après-rasages, eaux de Cologne).



### B1.4 Gérer son stress

Importance de cette compétence :

- accroître son efficacité;
- maintenir le leadership du groupe;
- conserver son sang-froid.

- a) Connaître ses limites;
- b) gérer son temps :
  - prévoir les périodes très occupées (ex. : jours, saisons);
  - préparer ses tâches à l'avance;
  - au besoin, ajuster son horaire de travail et ses activités;
- c) se reposer suffisamment;
- d) établir des plans d'urgence (ex. : se préparer aux changements ou aux imprévus);
- e) laisser ses problèmes personnels à la maison.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Facteurs restrictifs :

- urgences personnelles;
- attentes de la direction;
- documents ou contrats inexacts;
- catastrophes (ex. : catastrophe naturelle, véhicule accidenté).



### B1.5 Mettre à jour ses connaissances et ses compétences

Importance de cette compétence :

- se tenir au courant des changements dans l'industrie;
- accroître la confiance en soi;
- répondre aux attentes des passagers.

- a) Reconnaître ses forces, ses faiblesses et ses intérêts;
- b) améliorer ses connaissances et ses compétences ou en acquérir de nouvelles, par exemple :
  - développer ses compétences en recherche;
  - répertorier les sources d'information;

- lire des livres, des revues spécialisées et des journaux (ex. : sur la région, la faune et la flore, l'histoire ou la géographie);
- suivre des cours (ex. : techniques oratoires, langues, géographie, histoire, premiers soins, réanimation cardiorespiratoire [RCR]);

c) constituer des réseaux (ex. : partager des renseignements avec ses partenaires de l'industrie, se joindre à des associations professionnelles);

d) faire l'essai des produits et services touristiques offerts (ex. : essayer de nouvelles destinations ou de nouveaux hôtels ou restaurants);

e) utiliser les commentaires formulés pour déterminer les secteurs à améliorer :

- passer en revue les comptes rendus des circuits antérieurs et les fiches de commentaires;

- accepter les critiques constructives et les considérer comme des occasions d'élargir ses connaissances et ses compétences.

Fréquence d'application :

- permanente.



### B1.6 Suivre les lignes directrices concernant les rapports interculturels

Importance de cette compétence :

- éviter de blesser ou d'embarrasser les autres.

a) Déterminer le comportement social à adopter (ex. : comportement physique approprié, gestuelle et façon de saluer);

b) se renseigner sur les normes culturelles :

- en parler au chef de groupe, s'il y a lieu;
- lire des documents pertinents (ex. : passer à la bibliothèque, faire des recherches sur l'Internet);

c) faire preuve de sensibilité culturelle :

- éviter les préjugés culturels dans ses jugements ou dans son discours;

- faire preuve de respect envers les autres cultures (ex. : utiliser les termes appropriés en parlant des groupes culturels/ethniques);
- éviter d'être condescendant.

Fréquence d'application :

- quotidienne.



### **B1.7 S'occuper des passagers ayant des besoins particuliers**

Importance de cette compétence :

- assurer une expérience agréable aux passagers ayant des besoins particuliers et au reste du groupe;
- assurer la sécurité des passagers ayant des besoins particuliers et du reste du groupe.

- Déterminer les besoins particuliers des passagers :
  - consulter les fiches médicales ou les fiches de profil des passagers;
  - se renseigner auprès du voyageur;
  - demander directement aux passagers ayant des besoins particuliers, plutôt qu'à leurs compagnons;
- demande au passager s'il souhaite une assistance;
  - ne pas présumer que le passager a besoin d'aide;
- avant le départ, informer les passagers des difficultés éventuelles, par exemple :
  - passages en haute altitude;
  - terrain accidenté ou surfaces glacées;
  - absence de toilettes le long du parcours;
  - les changements d'heure pour les personnes prenant des médicaments;
- être patient (ex. : prendre le temps de répondre aux besoins, ne pas bousculer les passagers);
- aviser les fournisseurs des besoins particuliers (ex. : exigences physiques, diététiques);

- manipuler avec soin les équipements spéciaux (ex. : fauteuil roulant);
- s'occuper des passagers ayant des besoins particuliers, par exemple :
  - enfants :
    - leur fournir une attention spéciale;
    - leur offrir des activités adaptées à leur âge (ex : casse-tête, prix, jeux, chants rythmés);
  - diabétiques :
    - leur faire part des heures d'arrêt pour le repas, de façon qu'ils puissent gérer leur taux de glycémie;
    - leur expliquer les restrictions relatives au passage d'aliments aux frontières internationales;
  - passagers âgés :
    - leur accorder plus de temps pour monter à bord de l'autocar et en descendre;
  - passagers de langue étrangère :
    - utiliser le langage des signes;
    - dessiner;
  - passagers malentendants :
    - se tenir à distance de vue pour s'adresser à eux;
    - parler lentement et clairement;
    - se placer de façon à leur permettre la lecture sur les lèvres;
    - placer le microphone sur le côté de la bouche pour faciliter la lecture sur les lèvres;
    - utiliser des signes de la main et des gestes;
    - leur offrir de quoi écrire pour faciliter la communication;
  - passagers à mobilité réduite :
    - leur indiquer l'emplacement des rampes, des ascenseurs et des salles de toilette spécialement équipées;
  - passagers obèses :
    - prendre des dispositions pour les sièges et la marche;



- handicapés de la parole :
  - leur offrir de quoi écrire pour faciliter la communication;
  - trouver le temps et l'endroit approprié pour avoir des entretiens en tête à tête;
- passagers malvoyants :
  - être prêt à offrir son bras pendant les déplacements à pied.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Facteurs restrictifs :

- la loi peut fixer la façon dont les guides touristiques doivent répondre aux besoins particuliers;
- des problèmes de responsabilité pourraient empêcher les guides touristiques de répondre pleinement aux besoins particuliers des passagers.



### **B1.8 Être un ambassadeur**

Importance de cette compétence :

- stimuler les impressions des passagers et la qualité de leurs expériences;
  - promouvoir la ville/région, l'entreprise et les fournisseurs.
- a) Fournir des renseignements qui font la promotion de la région;
  - b) faire des commentaires favorables sur la région;
  - c) être au courant des événements locaux.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

## **■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2. RESPECTER LA LOI**



### **B2.1 Respecter les lois et règlements municipaux, provinciaux/ territoriaux et fédéraux qui s'appliquent à son poste ou à l'industrie**

Importance de cette compétence :

- se conformer aux exigences de la loi pour éviter les redevabilités, les pénalités et les amendes;
- clarifier les droits et responsabilités des employeurs et des employés;
- protéger ses coéquipiers, les passagers et la propriété;
- insuffler la confiance et la sécurité;
- connaître les activités contrôlées (ex. : passage de frontières, consommation d'alcool et aires pour fumeurs).

a) Connaître les domaines d'application de la loi :

- compétence fédérale, par exemple :
  - droits et libertés (ex. : Charte des droits);
  - taxes;
  - importation et exportation de biens (ex. : douanes et accises);
  - immigration;
  - utilisation des matières dangereuses (ex. : Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail [SIMDUT]);
  - relations industrielles;
  - normes du travail;
  - transport;
  - santé et sécurité;
  - produits dangereux;
  - armes à feu;

- compétence provinciale/territoriale, par exemple :
  - droits de la personne;
  - indemnisation des accidentés du travail;
  - taxes (ex. : taxe de vente);
  - véhicules motorisés;
  - manutention et vente des vins et spiritueux;
  - vente du tabac;
  - normes d'embauche;
  - circulation routière;
  - parcs et loisirs;
  - protection de l'environnement;
  - conservation (ex. : permis de chasse);
- compétence municipale/régionale, par exemple :
  - règlements de stationnement;
  - permis d'exploitation;
  - permis pour activités;
- b) trouver les textes de loi (ex. : à la bibliothèque, sur Internet, chez l'éditeur officiel, dans les agences gouvernementales);
- c) passer en revue les lois et règlements pertinents;
- d) respecter la loi dans ses activités, notamment :
  - obtenir un permis, le cas échéant;
  - informer les passagers des produits réglementés;
- e) se tenir au courant des modifications à la loi, par exemple :
  - échanger avec les autres guides touristiques et les guides-accompagnateurs;
  - demander conseil à des juristes ou à des professionnels;
  - lire des publications (ex. : journaux, revues spécialisées, bulletins d'associations).

Fréquence d'application :  
 • quotidienne.

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE

### 3. ASSURER LA PROTECTION DES RESSOURCES SUR LES LIEUX DE VISITE



#### B3.1 Assurer la protection des ressources sur les lieux de visite

Importance de cette compétence :

- protéger les ressources sur les lieux de visite pour les visiteurs futurs;
- éviter toute responsabilité.

- a) Identifier les ressources sur les lieux de visite à protéger (ex. : artefacts, habitat, produit);
- b) se familiariser avec les procédures requises (ex. : s'assurer que la signalisation est en place);
- c) informer les passagers des procédures :
  - leur faire part des conséquences s'ils ne s'y conforment pas;
- d) restreindre l'accès aux ressources sur les lieux de visite, le cas échéant;
- e) intervenir au besoin, par exemple :
  - demander à une personne de quitter les lieux;
  - retourner le fossile sur le site.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

## C. Connaissances générales

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1. FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



#### C1.1 Répertoire les sources d'information sur les circuits touristiques disponibles

- a) Médias et publications (ex. : journaux, magazines, manuels, dépliants, guides, télévision, cartes routières, Internet);
- b) associations de l'industrie;
- c) chambres de commerce, centres d'information touristique et bureaux de tourisme;
- d) services gouvernementaux (ex. : ministère du Tourisme, Service des parcs);
- e) bibliothèques, archives et musées;
- f) associations automobiles (ex. : Association canadienne des automobilistes);
- g) manuel de l'employé;
- h) employeur (ex. : compte rendu de réunion après le circuit);
- i) cours et séminaires (ex. : cours de langue, développement du vocabulaire);
- j) spécialistes de contenu (ex. : météorologue, géologue, garde forestier);
- k) expériences de voyage personnelles;
- l) collègues et contacts locaux (ex. : résidents, conseils des Premières nations);
- m) maisons d'enseignement (ex. : collèges, universités);
- n) institutions religieuses (ex. : églises).



#### C1.2 Répertoire les types de renseignements pouvant être utiles pour un circuit

- a) Renseignements sur l'employeur et sur l'entreprise (ex. : nombre d'années en affaires, services fournis, nom des personnes-ressources);
- b) renseignements sur les autres circuits touristiques (ex. : nom des entreprises, types de circuits, prix des circuits, information personne-ressource);
- c) renseignements sur l'environnement naturel, par exemple :
  - faune et flore (ex. : arbres, fleurs, animaux sauvages);
  - géologie (ex. : formations rocheuses);
  - voies navigables (ex. : marées, barrages, niveau de la mer);
  - topographie (ex. : prairies, montagnes, régions glaciaires, altitude);
  - situation géographique (ex. : 49<sup>e</sup> parallèle, ligne de partage continentale);
  - conditions météorologiques et climat;
- d) renseignements culturels, par exemple :
  - histoire (ex. : faits importants);
  - préhistoire;
  - populations locales au fil du temps;
  - situation actuelle;
  - traditions et coutumes;
  - rapport des différentes collectivités à travers l'histoire (ex. : Loyalistes et Américains, Acadiens et Cajuns, Chinois et Canadien Pacifique Limitée, Anglais/Irlandais et Terre-Neuve);
  - importantes institutions (ex. : police à cheval du Nord-Ouest, Compagnie de la Baie d'Hudson, Newman's Port Vaults);

- e) milieu économique et social de la région, par exemple :
- structure gouvernementale, par exemple :
    - système gouvernemental (ex. : partis, régime démocratique);
    - système de représentation;
    - capitale gouvernementale (ex. : Ottawa);
  - coût du logement (ex. : prix de location et d'achat, taux d'hypothèque);
  - coût de la vie;
  - taxes, par exemple :
    - de vente (ex. : taxe sur les produits et services [TPS], taxe de vente provinciale [TVP], taxe de vente harmonisée [TVH]);
    - sur les services (ex. : TPS, TVH);
    - dégrèvements de taxes en vigueur;
  - systèmes de soins de santé et d'éducation;
  - statistiques sur les populations nationale, régionales et municipales;
  - industrie et économie (ex. : industries primaires, secondaires et tertiaires);
  - architecture (ex. : édifices, points d'intérêt, ponts);
  - transport, par exemple :
    - histoire;
    - modes (ex. : train, traversier, avion);
    - dates de construction des infrastructures;
  - religions;
- f) information locale, par exemple :
- populations locales :
    - groupes ethniques;
    - lieu d'origine;
    - art;
    - rapport avec l'environnement;
    - contributions;
    - protocole culturel;
  - loteries :
    - contrôles gouvernementaux;
    - différents types;
  - systèmes de mesure et conversion :
    - température (ex. : Celsius/Fahrenheit);
    - prix de l'essence (ex. : litres/gallons);
    - distances (ex. : kilomètres/milles, centimètres/pouces);
    - poids (ex. : kilogrammes/livres);
    - surface (ex. : hectares/acres);
  - lois (ex. : alcool, circulation, douanes);
  - taux de change;
  - qualité de l'eau potable;
  - protocole (ex. : salutations, contact visuel, perceptions culturelles du temps);
  - utilisation du téléphone, par exemple :
    - utilisation d'une carte d'appel;
    - méthode d'appel la moins coûteuse;
    - comment joindre un téléphoniste multilingue international;
  - tension électrique et adaptateurs nécessaires;
  - tuyauterie (ex. : fonctionnement des douches et des toilettes);
  - emplacement des consulats;
  - passeport ou visa exigé (ex. : pour prendre l'avion, traverser la frontière);
- g) emplacement, heures d'ouverture, modalités d'accès et coût des services, activités et attractions de la région, par exemple :
- hébergement et services offerts;
  - banques et guichets automatiques;
  - activités pour enfants;
  - églises;
  - lieux et activités de divertissement (ex. : festivals, galeries d'art, théâtres);
  - bureaux de change;
  - bibliothèques;
  - magasins de vins et spiritueux;
  - services de transport locaux;
  - services médicaux (ex. : médecins, pharmacies, optométristes, cliniques d'urgence);
  - ateliers d'entretien de l'autocar;
  - musées, sites patrimoniaux et attractions spéciales;
  - points de vente de cartes de téléphone;
  - bureaux de poste;
  - installations récréatives (ex. : sentiers pédestres, pistes cyclables, centres de culture physique);
  - restaurants;
  - laveries automatiques et nettoyeurs;
  - clubs philanthropiques (ex. : Lions, Rotary);
  - stations-service;
  - centres commerciaux;
  - activités sportives;
  - bureaux d'information touristique.



## C1.3 Constituer un dossier de renseignements

Importance de cette compétence :

- parfaire les connaissances de base du commentaire;
- faciliter l'échange de renseignements avec ses collègues;
- permettre de s'adapter aux différents intérêts et niveaux de compréhension des passagers;
- accroître la confiance en soi;
- contribuer au perfectionnement professionnel;
- accroître les possibilités d'avancement;
- faciliter la recherche de renseignements.

a) Recueillir des renseignements, par exemple :

- rassembler des articles, des histoires et des photographies;
- échanger avec des collègues de l'industrie (ex. : partager connaissances et expériences);
- participer à des voyages de familiarisation;
- lire les publications des associations touristiques;
- obtenir de la documentation auprès des bureaux d'information touristique;
- se procurer des cartes routières de la région;
- interroger des contacts dans la région (ex. : formateur, résidant de longue date);

b) organiser les renseignements recueillis, par exemple :

- par ordre alphabétique;
- en fonction :
  - du déroulement du circuit;
  - des thèmes traités (ex. : histoire, flore, faune);

c) classer les renseignements, par exemple au moyen :

- d'un ordinateur;
- d'un classeur;
- d'un album de cartes professionnelles;
- d'une bande vidéo;

d) mettre les renseignements à jour périodiquement (ex. : s'assurer que les données sont toujours valables).

Fréquence d'application :

- quotidienne.



## C1.4 Constituer une trousse d'accessoires

Importance de cette compétence :

- reconnaître que les gens absorbent l'information de différentes façons (tactile, orale et visuelle).

a) Rassembler du matériel approprié pour améliorer les présentations, provenant, par exemple :

- de résidants de la région;
- de spécialistes en contenu (ex. : géologues);
- d'organisations locales (ex. : club d'art dramatique);
- d'une collection personnelle;
- d'écrits historiques (ex. : poèmes, citations);
- d'archives (ex. : copies de documents);

b) créer une trousse d'accessoires en y incluant, par exemple :

- des costumes;
- des bandes magnétiques;
- des photographies;
- des reliques;
- des pièces de monnaie;
- des minéraux;
- des marionnettes;

- c) s'assurer que la trousse d'accessoires est accessible;
- d) mettre à jour la trousse d'accessoires et en augmenter périodiquement le contenu;

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Facteurs restrictifs :

- les lois et règlements peuvent limiter les articles utilisés comme accessoires;
- des contraintes d'espace peuvent limiter le nombre/la taille des articles utilisés comme accessoires.



### C1.5 Savoir utiliser les cartes routières

Importance de cette compétence :

- se familiariser avec les parcours;
- diriger le circuit plus efficacement.

- a) S'assurer que la carte est à jour;
- b) se familiariser avec la légende, l'échelle et l'orientation de la carte (ex. : nord);
- c) repérer le lieu de départ;
- d) repérer les lieux d'arrêt et les destinations;
- e) prendre note des dangers et obstacles (ex. : zones d'avalanches, constructions, voies à sens unique, tunnels à plafond bas);
- f) déterminer le parcours;
- g) noter les renseignements sur la carte qui pourraient être intégrés au commentaire.

Note :

- la lecture des cartes routières est essentielle à la réussite des circuits touristiques.

Fréquence d'application :

- contextuelle/punctuelle.

## D. Présentations

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1. COMMUNIQUER EFFICACEMENT



#### D1.1 Savoir décrire la communication non verbale

La communication non verbale :

- a) se définit comme suit : messages perçus ou transmis au moyen de l'apparence et du comportement (ex. : langage du corps, contact visuel, ton de la voix, tenue vestimentaire, gestuelle);
- b) laisse paraître son attitude, ses intentions et son rôle social;
- c) influe sur la force du message transmis.



#### D1.2 Communiquer clairement

Importance de cette compétence :

- faire passer le message avec précision et dans son intégralité;
- s'assurer que les passagers comprennent le message;
- éviter les malentendus.

- a) Parler clairement :
  - prononcer correctement;
  - ne pas mâcher de gomme en parlant;
  - ne pas utiliser des termes de remplissage (ex. : oh, ah, hum);
- b) moduler le ton, le volume et le débit de la voix;
- c) faire ressortir certains points (ex. : faire des pauses);
- d) s'adresser aux émotions (ex. : créer un suspense ou une excitation);
- e) soutenir l'intérêt (ex. : éviter de parler d'un ton monotone);
- f) projeter la voix de manière que tous les passagers entendent;

- g) être assuré (ex. : avoir une attitude détendue et parler sans trop d'hésitations);
- h) être concis;
- i) ne pas s'écarter du sujet;
- j) varier son vocabulaire et ses expressions;
- k) utiliser à bon escient les expressions colorées de la région et en expliquer le sens (ex. : dans le Bas-Saint-Laurent, « avoir de la broue dans le toupet » signifie « être très occupé et pressé »);
- l) expliquer :
- les acronymes (ex. : TPS signifie « taxe sur les produits et services »);
  - les termes locaux (ex. : au N.-B., « salange » signifie « eau salée »);
- m) porter attention à tout le groupe :
- ne pas oublier les passagers assis à l'arrière du véhicule;
  - ne pas fixer un passager en particulier;
  - regarder dans les yeux à moins que cela ne contrevienne à la culture des passagers;
- n) s'assurer que le message est bien compris :
- fournir aux passagers des occasions de poser des questions et de faire des commentaires;
- o) s'assurer que les messages verbaux et non verbaux se renforcent mutuellement;
- p) ménager sa voix (ex. : arrêter de parler plutôt que de hurler quand le bruit ambiant est trop élevé, boire de l'eau, prendre des pauses).

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Variations :

- si des malvoyants figurent parmi les passagers, le guide doit privilégier l'aspect descriptif;
- lorsque le langage gestuel est utilisé, les sections concernant la communication verbale ne s'appliquent pas.

Facteurs restrictifs :

- maladie ou aphonie.



## D1.3 Écouter attentivement

Importance de cette compétence :

- améliorer l'efficacité de la communication;
- prévenir les problèmes;
- faciliter la résolution de problèmes;
- manifester de l'intérêt pour le sujet;
- établir un rapport avec l'interlocuteur.

- a) Être facile d'approche;
- b) se concentrer sur les détails de la conversation et sur les implications de ce qui est dit;
- c) permettre à l'interlocuteur de terminer son message :
- ne pas l'interrompre;
- d) montrer de l'intérêt pour ce qu'on nous dit :
- prendre acte du message de l'interlocuteur;
  - utiliser la gestuelle (ex. : hocher la tête, sourire);
  - regarder dans les yeux à moins que cela ne contrevienne à la culture des passagers;
- e) confirmer sa compréhension (ex. : paraphraser).

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.



## D1.4 Répondre aux questions

Importance de cette compétence :

- accroître la satisfaction des passagers.
- a) Écouter la question du passager;
- b) confirmer sa compréhension de la question (ex. : clarifier, paraphraser);
- c) répéter la question à haute voix pour que tous les passagers en profitent, le cas échéant;
- d) fournir les renseignements demandés :
- s'assurer que les renseignements sont à jour;
  - faire des recommandations si on nous le demande :
- être honnête et diplomate;
  - éviter les comparaisons qualitatives (ex. : « le meilleur » ou « le pire »);

- e) en cas d'incertitude, offrir de chercher la réponse exacte à la question :
- prévoir des méthodes pour répondre, si la réponse ne peut être trouvée durant le circuit (ex. : faire parvenir la réponse sur une carte postale);
- f) répondre à toutes les questions :
- garder à l'esprit qu'il n'y a pas de questions stupides;
- g) éviter d'émettre des opinions à moins d'y être invité :
- éviter d'émettre des commentaires ou des opinions sur des questions litigieuses (ex. : la politique);
- h) s'assurer d'avoir répondu à la question de façon satisfaisante (ex. : demander « est-ce que cela répond à votre question? »).

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Variations :

- la manière de communiquer la réponse peut varier selon l'interlocuteur (ex. : adolescent, passager de langue étrangère, passager ayant des besoins particuliers).

Facteurs restrictifs :

- le temps dont on dispose pourrait ne pas être suffisant pour répondre convenablement aux questions.

## E. Procédures

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1. PRÉPARER LE CIRCUIT



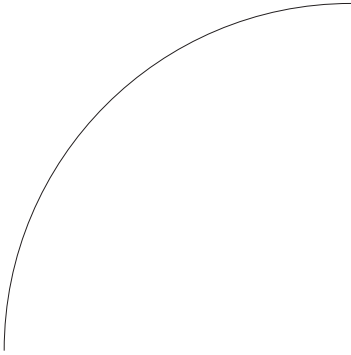
#### E1.1 Préparer le circuit

Importance de cette compétence :

- permettre au circuit de se dérouler en douceur et selon l'itinéraire.

- a) Confirmer les détails du circuit avec le voyageur, par exemple :
- noms et numéros de téléphone des contacts, des fournisseurs et du personnel d'urgence;
  - profil du groupe, par exemple :
    - nombre de passagers et leur origine;
    - type de groupe (ex. : groupe de conjoints, marchands d'œuvres d'art, voyage de motivation);
    - thème du circuit (ex. : congrès des Tremblay au lac Saint-Jean);
    - durée du voyage des passagers depuis leur point de départ;
    - arrêts précédents et suivants;
    - besoins particuliers (ex. : régime alimentaire);
    - considérations culturelles (ex. : protocole d'accueil);
    - caractéristiques physiques du groupe (ex. : âge, santé);
    - intérêts du groupe (ex. : histoire);
    - langues parlées;
  - heures précises et lieux de départ et d'arrivée;





- itinéraire :
  - parcours :
    - › vérifier la possibilité d'obstacles (ex. : défilés, travaux de réfection, installations fermées);
  - horaire du circuit (ex. : temps accordé aux arrêts);
  - demandes spéciales (ex. : arrêts-photo, points d'intérêt);
  - arrêts-repas;
- b) passer en revue les politiques du voyageur, notamment :
  - ce qui est compris (ex. : les droits d'entrée aux lieux de visite et les repas);
  - la méthode de paiement aux arrêts (ex. : bons, paiements comptant);
  - les suppléments;
  - les procédures d'établissement de rapport (ex. : urgences);
- c) obtenir les documents et renseignements nécessaires pour le circuit, par exemple :
  - bons, argent comptant ou chèques;
  - directives et formules pour le remboursement des dépenses;
  - carnet de reçus;
  - pancarte pour s'identifier auprès des passagers (ex. : aéroport);
  - enveloppes et papier à en-tête;
  - journal de bord;
  - étiquettes pour bagages;
  - brochures;
  - équipement audiovisuel;
  - clés;
  - laissez-passer;
  - matériel de soutien (ex. : accessoires de présentation);
  - pièce d'identité avec photo, preuve de citoyenneté et passeport;
  - insignes d'identité;
- d) préparer son commentaire;
- e) déterminer quand faire les annonces nécessaires;
- f) préparer le matériel à utiliser (ex. : cartes imperméables à utiliser pour les circuits en bateau);

- g) se familiariser avec l'emplacement des toilettes, des sorties, de l'équipement de secours et des zones de départ et d'arrivée;
- h) si nécessaire, obtenir des fauteuils roulants ou l'aide de porteurs;
- i) vérifier le bon fonctionnement de l'équipement (ex. : système de sonorisation, équipement audiovisuel);
- j) vérifier si le véhicule ou le lieu est propre, sécuritaire, en bon état, et pourvu des fournitures nécessaires :
  - faire le suivi requis (ex. : signaler les toilettes bouchées).

Fréquence d'application :

- quotidienne.



## E1.2 Confirmer les réservations

Importance de cette compétence :

- s'assurer que les fournisseurs concernés sont prêts à recevoir les passagers;
  - aider à éviter les surprises;
  - favoriser les bonnes relations de travail avec les fournisseurs.
- a) Déterminer les types de réservations à confirmer (ex. : hôtels, restaurants, attractions, vols, douanes);
  - b) passer en revue les détails de réservation (ex. : nombre de passagers, nombre de chambres, demandes spéciales, heures de départ et d'arrivée prévues, réception de bienvenue);
  - c) prendre contact avec les fournisseurs pour confirmer les détails de la réservation :
    - utiliser le mode de confirmation le moins coûteux (ex. : numéro 1 800, carte d'appel);
    - obtenir des renseignements complémentaires, au besoin;
  - d) prendre note :
    - de l'heure et de la date de la confirmation;
    - du nom et du numéro de téléphone de la personne-ressource.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Variations :

- la politique de l'entreprise détermine si le guide est responsable de la confirmation des réservations.

Facteurs restrictifs :

- accès aux outils de communication (ex. : contraintes géographiques ou défectuosité de l'équipement).

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2. PRÉPARER UN COMMENTAIRE



### E2.1 Préparer un commentaire

Importance de cette compétence :

- favoriser la communication de renseignements de qualité.
- parfaire le circuit.

- Si possible, déterminer le message principal ou le thème du commentaire;
- recueillir le matériel de présentation nécessaire pour le circuit (ex. : photos, accessoires) :
  - inclure le manuel et le dossier d'information de l'entreprise;
- vérifier la pertinence des renseignements recueillis (ex. : communiquer avec les organismes concernés pour confirmer l'exactitude des données);
- déterminer le contenu du commentaire en fonction du temps disponible;
- adapter le commentaire au groupe (ex. : utiliser les unités de mesure anglo-saxonnes plutôt que les unités métriques) :
  - s'appuyer sur les événements courants actuels (ex. : spécifiques aux intérêts du groupe);

f) établir le plan du commentaire :

- rédiger le commentaire en variant le vocabulaire et les expressions utilisées;
- faire appel à tous les sens dans ses descriptions (ex. : parler de la température, des couleurs et des odeurs);

g) s'exercer à livrer le commentaire, et le réviser au besoin.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Variations :

- le voyageur pourrait fournir le commentaire.

Facteurs restrictifs :

- manque de temps, notamment un préavis trop court pour la préparation du circuit.

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 3. ACCOMPAGNER LE GROUPE



### E3.1 Respecter l'itinéraire

Importance de cette compétence :

- entretenir de bons rapports avec les fournisseurs et les passagers;
- éviter la responsabilité qui pourrait découler de retards;
- conserver l'uniformité du produit;
- éviter la congestion.

- Faire part de l'itinéraire aux passagers au début du circuit :
  - donner le détail des activités et de l'horaire;
  - préciser tout changement par rapport aux discussions préalables avec les passagers, le cas échéant;
  - indiquer les moments importants, par exemple :
    - arrêts-repas;
    - heure de départ d'un avion ou d'un traversier;
    - heure de début d'une activité spéciale;

- b) insister sur la responsabilité des passagers quant au respect de l'horaire :
  - demander aux passagers de synchroniser leurs montres;
- c) ne pas passer au vote les éléments essentiels de l'itinéraire :
  - les activités optionnelles peuvent être déterminées par le groupe, le cas échéant;
- d) évaluer le temps nécessaire pour se rendre d'une étape à l'autre, et prendre en considération :
  - les conditions locales (ex. : météo, circulation, travaux);
  - le temps nécessaire au chargement et au déchargement du véhicule;
- e) modifier l'horaire au besoin :
  - en cas de retard, écourter les arrêts;
  - si le temps le permet, prolonger ou multiplier les arrêts, si cela ne cause pas de frais supplémentaires;
  - répondre aux demandes, par exemple :
    - déterminer s'il est possible de répondre à la demande (ex. : saison, horaire, prix, réservation nécessaire);
    - téléphoner à l'avance aux établissements concernés et se renseigner sur :
      - › les heures d'ouverture;
      - › le stationnement;
      - › l'emplacement de l'établissement;
      - › les frais d'entrée;
      - › la capacité de l'établissement;
- f) expliquer l'itinéraire du lendemain à la fin de chaque journée, s'il y a lieu;
- g) avertir les fournisseurs de tout retard ou changement d'itinéraire dès que possible.

#### Note :

- indispensable lorsque les passagers ont une correspondance à prendre;
- les répercussions financières peuvent être importantes pour le voyageur si des correspondances sont ratées.

#### Fréquence d'application :

- quotidienne.

#### Facteurs restrictifs :

- fermeture du lieu de visite;
- impossibilité d'effectuer la visite en raison d'un conflit de travail;
- maladie d'un passager;
- urgences;
- circulation routière;
- pannes.



### E3.2 Utiliser efficacement les systèmes de communication

#### Importance de cette compétence :

- s'assurer que chaque passager puisse entendre/voir clairement la présentation;
- diagnostiquer les problèmes liés à l'équipement avant le circuit.

- a) Se familiariser avec les systèmes de communication du véhicule (ex. : système de sonorisation, lecteur vidéo, lecteur de cassettes, lecteur de disques compacts) :
  - demander au chauffeur comment les utiliser et les entretenir;
- b) prendre soin de l'équipement, par exemple :
  - tester les systèmes avant l'emploi;
  - repérer les zones du véhicule où il y a des réactions acoustiques (sifflements, grondements);
  - régler le volume des haut-parleurs;
  - si un système sans fil est utilisé, s'assurer que la pile est chargée et que l'on a sous la main des piles de remplacement;
  - mettre les systèmes de communication hors tension après utilisation;
  - remettre les cassettes et les disques dans leur boîtier après utilisation;
- c) lorsqu'on utilise le microphone :
  - bien articuler;
  - placer le microphone à côté de la bouche;
  - ne pas souffler ou siffler dans le microphone, ni frapper dessus;
  - le replacer dans son support aux arrêts;
  - prendre des précautions hygiéniques (ex. : ne pas appuyer le microphone contre la bouche);

- s'assurer que le cordon n'est pas source de danger (ex. : ne pas laisser le cordon pendre dans l'allée);
  - faire preuve de discernement avant de laisser un passager utiliser le microphone (ex. : s'informer de ce qu'il a à dire et s'assurer que la demande est pertinente avant de permettre l'utilisation);
  - assurer sa sécurité (ex. : se tenir solidement si on livre son commentaire debout pendant que le véhicule est en mouvement);
- d) s'assurer que tous les passagers entendent bien :
- régler le volume au besoin;
- e) s'assurer que l'image vidéo est visible :
- régler l'image et l'équipement au besoin.

Fréquence d'application :

- contextuelle/punctuelle.

Variations :

- le guide pourrait utiliser son propre microphone.
- l'équipement pourrait ne pas être nécessaire pour les groupes plus restreints.

Facteurs restrictifs :

- état et disponibilité de l'équipement.



### E3.3 Déterminer les renseignements à communiquer aux passagers

- a) Itinéraire, par exemple :
- nombre d'arrêts;
  - durée du circuit;
  - points d'intérêt.
- b) Politiques, par exemple en ce qui a trait :
- à l'usage du tabac;
  - à la consommation d'alcool ou de nourriture;
  - aux passagers en retard;
  - à la rotation des places.
- c) Emplacement :
- des toilettes;
  - des poubelles;
  - des sorties;

- de l'équipement de sécurité;
  - des zones-fumeurs.
- d) Mesures de sécurité, par exemple :
- ranger les objets lourds ou fragiles par terre;
  - rester assis lorsque le véhicule est en mouvement;
  - suivre le chemin désigné;
  - ne pas nourrir les animaux sauvages.
- e) Renseignements généraux, par exemple :
- heure locale, température, devise;
  - heures d'ouverture des banques;
  - tarifs de la poste;
  - mode d'utilisation des téléphones;
  - qualité de l'eau potable;
  - orientation (ex. : nord, sud, est, ouest);
  - distances et heures de correspondance;
  - lignes directrices pour la protection de l'environnement;
  - usage concernant les pourboires;
  - taxes (ex. : TPS);
  - sécurité (ex. : Est-il prudent de se promener dans les rues la nuit?).



### E3.4 Livrer son commentaire

Importance de cette compétence :

- améliorer l'expérience et la compréhension des passagers.

- a) Accueillir les passagers;
- b) poser des questions sur leur lieu d'origine, leur travail, leurs intérêts et les raisons de leur présence à ce circuit;
- c) prévoir suffisamment de temps pour livrer son commentaire :
- commencer son commentaire suffisamment à l'avance pour qu'il corresponde à ce que les passagers peuvent observer;
- d) adopter un niveau de langue convenant au groupe (ex. : choisir un vocabulaire simple pour un groupe de jeunes);
- e) si possible, s'assurer d'être vu par tous les passagers :
- se placer de façon à éviter que les passagers aient le soleil dans les yeux lorsqu'ils regardent le guide;

- f) n'utiliser ses notes que comme aide-mémoire :
- ne pas lire son commentaire directement de ses notes;
- g) admettre ses erreurs dans le commentaire;
- h) faire participer les passagers (ex. : poser des questions, permettre aux passagers de faire des commentaires, mettre à profit les passagers dont les connaissances sont pertinentes au circuit pour compléter son commentaire :
- remercier les passagers participants;
- i) ne pas :
- utiliser d'argot ou de jurons;
  - exprimer d'opinions négatives, critiquer autrui ni imposer son point de vue aux passagers;
  - susciter de craintes;
  - exagérer;
  - se disputer;
  - discuter d'affaires personnelles;
  - surutiliser les statistiques;
  - perdre le fil du commentaire à la suite de questions;
  - laisser certains passagers prendre le dessus sur le commentaire;
- j) collaborer avec le traducteur-interprète, le cas échéant :
- accorder suffisamment de temps à la traduction;
  - commencer chaque intervention assez tôt pour que la traduction corresponde au sujet observé;
- k) si on livre un commentaire multilingue :
- s'en tenir à des propos simples et brefs;
  - commencer chaque intervention assez tôt pour que la traduction corresponde au sujet observé;
  - équilibrer la répartition entre les langues;
- l) raccorder le commentaire aux événements imprévus (ex. : adapter le commentaire à l'apparition inattendue d'animaux);
- m) évaluer les besoins des passagers périodiquement (ex : leur demander s'ils sont à l'aise, observer le comportement non verbal);
- n) soutenir l'intérêt du groupe :
- moduler les détails selon le groupe;
  - utiliser la trousse d'accessoires;
  - varier les éléments utilisés (ex. : humour, légendes, histoires, statistiques, questions, anecdotes personnelles) ;
  - improviser (ex. : agrémenter le commentaire d'observations spontanées en fonction des circonstances);
  - si possible, tirer un élément positif des circonstances fâcheuses (ex. : la pluie rend le paysage encore plus romantique);
- o) tenir compte des besoins et des souhaits des passagers (ex. : prévoir un moment de repos pour causer, poser des questions, admirer le paysage ou se reposer).
- Fréquence d'application :
- quotidienne.
- Facteurs restrictifs :
- urgences (ex. : maladie ou accident).



## **E3.5 Faire participer les passagers au circuit**

Importance de cette compétence :

- donner aux passagers l'occasion de se sentir importants;
  - accroître la satisfaction des passagers relativement au circuit;
  - encourager les personnes du groupe à faire connaissance;
  - créer un environnement agréable;
  - faire paraître plus court un long et tranquille parcours;
  - fournir des activités qui occupent l'esprit;
  - divertir;
  - changer l'humeur des passagers en cas de circonstances désagréables (ex. : température).
- a) Faire les présentations;
- b) utiliser des techniques d'amorce;
- c) poser des énigmes, des devinettes;
- d) organiser des jeux et des concours;

- e) proposer des jeux éducatifs;
- f) chanter;
- g) raconter des histoires et des légendes;
- h) lire des poèmes;
- i) recourir aux anecdotes et à l'humour;
- j) souligner les jours de fête et les activités spéciales :
  - répertorier les jours de fête et les activités spéciales, par exemple :
    - passer en revue le profil des passagers pour connaître les anniversaires, les célébrations culturelles et religieuses;
    - passer en revue le calendrier (ex. : fêtes et activités spéciales);
    - vérifier auprès des représentants à destination pour connaître les fêtes locales;
  - faire preuve de discrétion au moment de communiquer des renseignements personnels au groupe (ex. : certains passagers ne voudront pas qu'on souligne publiquement leur anniversaire);
  - souligner les jours de fête et les activités spéciales, par exemple :
    - chanter une chanson de circonstance;
    - commander un repas traditionnel ou des décorations spéciales (ex. : dinde à l'Action de grâce, citrouille à l'Halloween, gâteau d'anniversaire);
    - annoncer les résultats des activités sportives importantes.

Fréquence d'application :  
 • contextuelle/ponctuelle.

Facteurs restrictifs :  
 • durée du circuit.



### E3.6 Collaborer avec le chef de groupe

Importance de cette compétence :  
 • prévenir la duplication des tâches;  
 • éviter les malentendus.

- a) Suivre la politique de l'entreprise concernant la collaboration avec les chefs de groupe;
- b) discuter avec le chef de groupe :
  - de l'horaire et de l'itinéraire du circuit;
  - des tâches de chacun (ex. : sécurité, procédure, itinéraire, finances, pourboires);
- c) reconnaître le travail préliminaire accompli par le chef de groupe.

Fréquence d'application :  
 • contextuelle/ponctuelle.

Facteurs restrictifs :  
 • manque de collaboration de la part d'autres chefs de groupe.



### E3.7 Tenir le compte des passagers

Importance de cette compétence :  
 • permettre de s'assurer qu'aucun passager ne se perd ou n'est laissé sur place.

- a) Compter les passagers au départ du circuit;
- b) utiliser la même méthode de comptage durant tout le circuit (ex. : compter les passagers quand ils montent à bord du véhicule ou quand ils sont tous assis);
- c) compter fréquemment les passagers, par exemple :
  - quand ils sont tous à bord du véhicule;
  - avant de monter à bord d'un avion ou d'un traversier;
- d) s'assurer que les passagers comptés appartiennent tous à son groupe;
- e) s'assurer que les passagers comprennent exactement où et quand se rencontrer avant de laisser le groupe se disperser (ex. : pour un repas en petits groupes).

Fréquence d'application :  
 • quotidienne.

■ **COMPÉTENCE GÉNÉRALE**  
**4. S'occuper des détails**  
**ADMINISTRATIFS DU CIRCUIT**



**E4.1 S'occuper des détails**  
**administratifs du circuit**

Importance de cette compétence :

- permettre au voyageur de régler les comptes;
- se conformer aux exigences de la loi et à celles de l'entreprise;
- fournir des renseignements exacts pour l'établissement des coûts des projets futurs.

- Écrire lisiblement;
- conserver tous les reçus :
  - indiquer sur chacun d'eux l'achat correspondant;
- remplir les formulaires nécessaires (ex. : journal de bord, rapport quotidien, formulaire de rapport sur les animaux sauvages);
- tenir des dossiers exacts (ex. : reçus personnels, heures de travail, factures, rapports d'incidents, nombre de visiteurs, commentaires des passagers, retards avec documents à l'appui, suggestions);
- percevoir, traiter et enregistrer correctement les paiements (ex. : argent comptant, cartes de crédit, reçus, bons);
- effectuer les tâches complémentaires (ex. : remettre les reçus, recueillir les formulaires).

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Facteurs restrictifs :

- écritures non fournies par d'autres intervenants;
- vol.

**F. Résolution des problèmes**

■ **COMPÉTENCE GÉNÉRALE**  
**1. SAVOIR GÉRER LES**  
**SITUATIONS DIFFICILES**



**F1.1 Aider les passagers à retrouver**  
**leurs objets perdus**

Importance de cette compétence :

- fournir du service aux passagers;
- alléger le stress des passagers.

- Demander :
  - une description de l'objet et sa valeur;
  - la date, l'heure et le lieu où l'objet a été vu la dernière fois;
- déterminer si l'objet a été perdu ou volé :
  - tenter de retrouver l'objet (ex. : regarder dans le véhicule, communiquer avec l'hôtel précédent);
  - s'il a été volé :
    - en faire rapport aux autorités locales (ex. : police, service de sécurité de l'hôtel);
    - remplir les papiers nécessaires (ex. : réclamation d'assurance);
  - s'il a été perdu, fournir les renseignements nécessaires aux personnes-ressources de l'endroit, par exemple :
    - description de l'objet;
    - dernier endroit où il a été vu;
    - itinéraire du circuit et adresse du passager concerné;
- offrir au passager de l'aider (ex. : s'il a perdu ses bagages, l'aider à se procurer des effets temporaires) :
  - ne jamais offrir de remplacer les objets perdus;

- d) appeler pour savoir si l'objet a été trouvé :
  - tenir le passager au courant des recherches en cours;
- e) si l'objet perdu n'est pas retrouvé, signaler la perte au voyageur.

Fréquence d'application :  
 • contextuelle/ponctuelle.



### F1.2 Traiter les plaintes

Importance de cette compétence :  
 • accroître la satisfaction des passagers;  
 • réduire la responsabilité.

- a) Traiter toute plainte avec rapidité et ouverture d'esprit;
- b) ne pas se sentir visé personnellement par une plainte :
  - éviter d'être sur la défensive;
- c) écouter la plainte jusqu'au bout et en privé, si possible;
- d) sympathiser avec le passager;
- e) ne pas traiter le passager avec condescendance;
- f) répéter les détails de la plainte pour confirmer sa compréhension;
- g) ne jamais promettre ou laisser entrevoir un remboursement;
- h) déterminer les mesures à prendre :
  - demander au passager de proposer des solutions possibles au problème soulevé;
  - être conscient qu'il sera parfois impossible de contenter le passager (ex. : plaintes quant à la qualité de l'hôtel sur un circuit économique);
- i) s'assurer qu'on a le pouvoir d'appliquer la solution retenue :
  - sinon, communiquer avec une autorité compétente (ex. : voyageur);
- j) remercier le passager d'avoir signalé le problème;

- k) appliquer la solution retenue :
  - informer le passager des mesures qui seront prises;
  - faire un suivi pour déterminer si la solution est satisfaisante;
- l) consigner les détails de la plainte et de la solution retenue :
  - demander au passager de formuler sa plainte par écrit, s'il y a lieu.

Fréquence d'application :  
 • contextuelle/ponctuelle.



### F1.3 Traiter les comportements gênants ou indésirables

Importance de cette compétence :  
 • accroître le bien-être et la sécurité du guide et des passagers.  
 • empêcher que les situations ne dégénèrent.

- a) S'assurer que tous les passagers sont au courant des politiques du voyageur (ex. : interdiction de fumer, rotation des places);
- b) reconnaître les comportements gênants ou indésirables, par exemple :
  - racisme;
  - propos injurieux;
  - harcèlement sexuel;
  - agression physique;
- c) si possible, prendre des mesures en cas de conduite indésirable ou de comportement perturbateur (ex. : modifier l'attribution des sièges, séparer les personnes);
- d) en cas de comportement indésirable, prendre à part le passager concerné, si possible :
  - être discret;
  - déterminer le comportement indésirable :
    - s'en prendre au comportement, et non à la personne;
  - rappeler les politiques du voyageur;
  - expliquer les conséquences d'un refus de coopérer;



- e) si le passager maintient son comportement indésirable :
- lui demander encore une fois de modifier son comportement;
  - informer le voyageur de la situation :
    - discuter des mesures envisagées;
  - se conformer aux directives du voyageur;
- f) prendre note du problème et des mesures prises :
- au besoin, demander aux témoins de signer une déclaration.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.



## F1.4 Résoudre les problèmes

Importance de cette compétence :

- permettre au circuit de se dérouler en douceur.

- S'occuper des problèmes dès que possible (ex. : ne pas attendre de recevoir plusieurs plaintes avant d'agir);
- clarifier la nature du problème;
- déterminer qui devrait s'occuper du problème, par exemple :
  - le guide touristique,
  - le guide-accompagnateur, ou
  - le voyageur;
- déterminer les solutions possibles, compte tenu :
  - des conséquences;
  - des politiques du voyageur;
- appliquer la solution;
- prendre note du problème et de la solution retenue afin que des changements soient apportés aux circuits ultérieurs;
- par les moyens appropriés, informer les fournisseurs des problèmes qui les concernent.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Facteurs restrictifs :

- la détermination et l'application d'une solution pourraient déborder le cadre des responsabilités.



## F1.5 Répondre aux urgences

Importance de cette compétence :

- accroître la sécurité et le bien-être des passagers, du chauffeur et du guide;
- permettre de respecter l'itinéraire.

- Déterminer la nature de l'urgence (ex. : panne mécanique, incendie, blessure, décès);
- rester calme et rassurer les passagers;
- évaluer la situation;
- prendre les mesures nécessaires, par exemple :
  - composer le 911;
  - appeler le voyageur;
  - administrer les premiers soins;
  - faire évacuer le véhicule;
  - tenter d'éteindre un petit incendie, s'il est prudent de le faire;
- signaler l'urgence (ex. : au chauffeur, au personnel des lieux, au personnel d'urgence ou au voyageur);
- s'assurer que tous les passagers sont présents et en sécurité (ex. : les compter, vérifier la liste de répartition des chambres de l'hôtel);
- prendre note :
  - de l'heure et de la date de l'incident;
  - de la nature de l'urgence;
  - du nom des personnes concernées (ex. : témoins, chauffeur, passagers blessés);
  - des mesures d'urgence prises.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Facteurs restrictifs :

- blessures corporelles;
- problèmes de communication;
- services d'urgence déficients.



### F1.6 Aider un passager malade ou blessé

Importance de cette compétence :

- accroître le bien-être des passagers;
  - réduire la responsabilité.
- a) Déterminer la nature du malaise ou de la blessure, en tenant compte :
    - de l'urgence de la situation (ex. : déterminer s'il faut agir immédiatement);
    - du nombre de passagers touchés;
  - b) rassurer le passager malade ou blessé;
  - c) rester calme et maître du groupe :
    - demander au groupe de rester calme;
    - fournir une occupation au groupe, le cas échéant;
  - d) traiter le problème rapidement et avec professionnalisme :
    - si l'incident provoque un retard ou un changement à l'itinéraire, expliquer la situation au groupe et lui demander d'être patient et compréhensif;
  - e) insister pour que le passager se fasse soigner si son état a une incidence fâcheuse sur la poursuite normale du circuit :
    - ne pas appeler un médecin au nom du passager, à moins qu'on nous le demande;
    - si le passager refuse de se faire soigner, lui demander de signer une décharge de responsabilité;
  - f) ne pas administrer de médicaments au passager, mais fournir l'aide demandée en cas d'urgence;
  - g) si le passager doit quitter le groupe pour se faire soigner :
    - l'accompagner, lorsque cela est possible;
    - faire le nécessaire au sujet des bagages (ex. : porter les bagages à l'hôpital ou les conserver à bord du véhicule);
    - aider le passager à faire les arrangements nécessaires, lorsque cela est possible;

- si nécessaire, aviser :
    - les autorités locales (ex. : police, consulat);
    - le voyageur;
    - les autres personnes concernées (ex. : hôtel, assureur);
  - informer le groupe dès que possible de tout report des activités;
  - tenir le groupe au courant de la santé du passager;
  - ne jamais promettre un remboursement au passager;
- h) prendre note des détails de l'incident (ex. : noms des personnes concernées, date et heure de l'incident, noms des témoins).

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.



### F1.7 S'occuper d'un passager décédé

Importance de cette compétence :

- maintenir le calme au sein du groupe;
  - faire preuve de compassion;
  - rester maître de la situation;
  - s'acquitter de ses obligations envers les passagers;
  - se conformer aux exigences de la loi.
- a) Immobiliser le corps et le traiter avec respect (ex. : couvrir le corps);
  - b) si la mort survient à l'écart du groupe, en informer le groupe dès que possible;
  - c) une fois la mort constatée, aviser immédiatement :
    - les autorités locales (ex. : la police)
    - le voyageur;
    - le consulat national, si le voyage se déroule à l'étranger;
    - le directeur de l'hôtel, si le décès survient dans un hôtel;
  - d) établir si le passager décédé voyageait seul ou accompagné :
    - offrir son aide et ses condoléances au compagnon éventuel;

- e) recueillir les effets personnels du défunt en présence d'un témoin, et les remettre aux autorités locales, si la loi l'exige :
  - s'assurer que les effets sont placés en sûreté;
  - obtenir un document attestant le dépôt, y compris une liste détaillée des effets conservés;
- f) noter les détails du décès et les transmettre :
  - aux autorités locales :
    - ne jamais admettre ou laisser entendre que la mort du passager peut résulter d'une négligence du voyageur;
  - au voyageur;
- g) reprendre le circuit dès que possible, par exemple :
  - demander au chauffeur de conduire le groupe à la destination suivante;
  - communiquer avec un agent réceptif pour qu'il organise le transfert du groupe;
- h) mettre à jour le compte de passagers et de bagages en confirmant les réservations.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.



## **F1.8 Retrouver un passager manquant**

Importance de cette compétence :

- accroître la sécurité et le bien-être des passagers;
- permettre de respecter l'itinéraire;
- réduire la responsabilité.

- a) Demander aux autres passagers où et quand ils ont vu le passager manquant pour la dernière fois :
  - obtenir une description du passager et des vêtements qu'il portait;
- b) demander aux autres passagers de demeurer ensemble;
- c) ne pas laisser le groupe seul durant une période prolongée;

- d) explorer l'endroit où le passager manquant a été vu pour la dernière fois :
  - fournir une description du passager manquant au personnel sur place (ex. : de l'hôtel ou sur le site) :
    - demander leur aide pour retrouver la personne manquante;
- e) s'il est impossible de retrouver le passager manquant, évaluer les conséquences d'un départ sans le passager en question :
  - si l'on quitte les lieux en laissant derrière soi un passager manquant :
    - en informer les autorités locales (ex. : police, gardiens de parc);
    - en informer les autres autorités le long du parcours;
    - en informer le voyageur;
    - fournir l'itinéraire à la personne-ressource de l'endroit où le passager a disparu, les coordonnées pour être rejoint ainsi que la liste et l'horaire des prochains arrêts;
    - à chaque arrêt, appeler la personne-ressource de l'endroit où le passager manquant a disparu pour savoir s'il a été retrouvé;
- f) prendre note de l'incident et des mesures prises :
  - au besoin, retenir des témoins et leur demander de signer une déclaration;
- g) si une personne disparue est retrouvée, en aviser les autres intervenants (ex. : personne-ressource, le service de sécurité sur le site, la police).

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Facteurs restrictifs :

- conditions ambiantes (ex. : obscurité, température).

# ANNEXE A

## COMPÉTENCES PARTICULIÈRES DU GUIDE-CHAUFFEUR

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE

#### 1. ASSIMILER LES COMPÉTENCES PARTICULIÈRES DU GUIDE-CHAUFFEUR



##### 1.1 Conduire un véhicule en toute sécurité

Importance de cette compétence :

- accroître la sécurité du voyageur, des passagers et du public;
- réduire les pannes, les dommages et les retards;
- réduire la responsabilité.

- a) Acquérir une formation pour conduire un véhicule;
- b) détenir les permis et licences pour conduire le véhicule;
- c) se conformer aux instructions du constructeur relatives à la conduite du véhicule;
- d) effectuer une inspection avant départ conformément à la politique de l'entreprise et aux lois provinciales/territoriales concernant les véhicules automobiles :
  - vérifier le véhicule pour s'assurer :
    - que les niveaux d'essence et d'huile sont convenables;
    - que l'équipement de sécurité est approprié (ex. : ceintures de sécurité, gilets de sauvetage);
    - que la trousse de premiers soins est en place;
    - que le système de retenue est opérationnel (ex. : frein d'urgence);
    - de sa propreté;
- e) vérifier les documents :
  - s'assurer que les certificats d'immatriculation et d'assurance sont valides;
  - s'assurer que les autres documents pertinents sont disponibles (ex. : journal de bord);
- f) faire monter les passagers :
  - si possible, aider les passagers à monter à bord;

- s'assurer que les entrées/sorties sont sécuritaires (ex. : portes fermées, passage bien dégagé);
- g) faire des annonces concernant la sécurité du véhicule et les procédures d'urgence;
- h) s'assurer que les passagers sont assis en toute sécurité (ex. : assis, ceintures de sécurité bouclées) avant de déplacer le véhicule;
- i) conduire le véhicule de façon sécuritaire :
  - prêter attention au véhicule et au milieu ambiant;
  - ajuster la conduite du véhicule à l'état des routes (ex. : intempéries);
  - ne pas permettre que le commentaire/la communication à l'intention des passagers entrave la conduite du véhicule;
  - réduire les distractions (ex. : demander aux passagers de limiter leurs déplacements dans le véhicule);
  - prévenir les passagers des mouvements inhabituels (ex. : nids de poule à venir, sillage d'un autre navire, turbulence);
  - arrêter et démarrer le véhicule de façon sécuritaire :
    - annoncer les arrêts-visites aux passagers;
    - si possible, s'assurer que les passagers sont assis de façon sécuritaire avant les arrêts;
  - maintenir les niveaux de carburant et de fluides;
- j) stationner le véhicule en toute sécurité :
  - appliquer le dispositif de sécurité conformément aux instructions du constructeur (ex. : frein de stationnement, ancre);
  - s'assurer que le véhicule est stationné dans l'emplacement désigné;
  - s'assurer que le véhicule est positionné de façon à permettre aux passagers de descendre sans danger.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Variations :

- le voyageur pourrait également assumer l'entière responsabilité de l'entretien du véhicule.



## 1.2 Respecter les lignes directrices concernant la sécurité et la protection

Importance de cette compétence :

- contribuer à assurer sa sécurité personnelle et celle des passagers;
  - réduire la responsabilité.
- a) Déterminer les dangers potentiels, par exemple :
- dans le véhicule (ex. : sortir du véhicule en pleine circulation, sol glissant);
  - dans l'environnement immédiat (ex. : trottoir endommagé);
  - autres personnes (ex. : vol);
- b) déterminer la stratégie à adopter pour faire face aux dangers repérés (ex. : évitement, protection accrue);
- c) en tout temps, conserver la liste des passagers en lieu sûr;
- d) prendre des mesures de sécurité et demander aux passagers d'en faire autant, notamment :
- éviter :
    - de divulguer des renseignements personnels à des étrangers (ex. : nom, renseignements sur l'itinéraire);
    - de faire étalage de fortes sommes d'argent;
  - repérer les sorties d'urgence;
  - porter des vêtements adaptés aux activités (ex. : des chaussures de marche, des parkas ou des vestes par temps froid);
  - être attentif à la circulation au moment de descendre du véhicule;
  - se déplacer par deux ou en groupe, le cas échéant;
  - fréquenter des endroits sûrs (ex. : endroits bien éclairés, éloignés des zones à forte criminalité);
  - connaître le code de la route (ex. : feux de circulation, conduite à gauche ou à droite);
- e) connaître l'emplacement des installations d'urgence (ex. : hôpital/clinique médicale);

- f) connaître les numéros ou les procédures d'urgence de la région;
- g) si on se trouve à l'étranger pendant un conflit politique, une catastrophe naturelle ou une autre situation d'urgence :
- prendre contact avec les autorités compétentes :
    - fournir le manifeste des passagers;
    - demander des instructions;
  - prendre contact avec les compagnies aériennes pour obtenir des renseignements sur les vols (ex. : vols d'évacuation spéciaux, interruption des vols).

Fréquence d'application :

- quotidienne.



## 1.3 Gérer les avances en espèces

Importance de cette compétence :

- contribuer à prévenir les pertes pour l'entreprise;
  - réduire la responsabilité;
  - tenir des registres exacts.
- a) Obtenir des avances en espèces du voyageur;
- b) recevoir des directives en matière de dépenses (incluant les dépenses fixes et discrétionnaires) du voyageur :
- obtenir des renseignements complémentaires;
- c) compter et vérifier les avances en espèces :
- signer/parafer les documents pour accuser réception;
- d) conserver les avances en espèces en lieu sûr;
- e) justifier les décaissements sur les avances en espèces :
- obtenir des reçus;
  - consigner les dépenses;
- f) respecter les directives en matière de dépenses;

- g) faire le rapprochement entre les décaissements et les avances en espèces à la fin du circuit :
- réclamer ou retourner la différence.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Variations :

- politiques de l'entreprise.

Facteurs restrictifs :

- vol.



#### 1.4 Gérer la carte de crédit de l'entreprise

Importance de cette compétence :

- contribuer à prévenir les pertes pour l'entreprise;
- réduire la responsabilité;
- tenir des registres exacts.

- Recevoir une carte de crédit du voyageur;
- recevoir des directives en matière de dépenses (incluant les dépenses fixes et discrétionnaires) du voyageur :
  - obtenir des renseignements complémentaires;
- conserver la carte de crédit en lieu sûr;
- justifier les débits imputés à la carte de crédit :
  - obtenir des reçus;
  - consigner les dépenses;
- respecter les directives en matière de dépenses;
- faire rapport des débits à la fin du circuit.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Facteurs restrictifs :

- vol ou perte.



#### 1.5 Accueillir les passagers

Importance de cette compétence :

- créer de premières impressions positives.

- Localiser les passagers (ex. : prise en charge à l'hôtel);
- avant de monter dans le véhicule :
  - accueillir les passagers individuellement (ex. : leur sourire, leur souhaiter la bienvenue);
  - aider les passagers à monter dans le véhicule (ex. : avertir les passagers en cas de sol glissant);
- une fois à bord :
  - accueillir les passagers au nom du voyageur;
  - se présenter;
  - faire les annonces;
  - s'il manque un passager :
    - circuler dans la zone d'arrivée en brandissant la pancarte de rassemblement;
    - se renseigner auprès des autres passagers;
    - vérifier auprès des autorités compétentes (ex. : service des douanes et de l'immigration, le cas échéant);
    - faire demander le passager au micro;
    - téléphoner à l'hôtel pour savoir si le passager est déjà là :
      - › dans la négative, laisser un message à son intention au préposé de l'hôtel;
    - consulter le voyageur, le cas échéant;
  - s'il y a des passagers additionnels :
    - informer l'employeur et les passagers des changements.

Fréquence d'application :

- quotidienne.



## 1.6 Pratiquer la rotation des places

Importance de cette compétence :

- donner aux passagers l'occasion de faire connaissance;
- permettre à tous les passagers d'occuper, à tour de rôle, les places offrant le meilleur panorama.

- Déterminer quels sont les sièges réservés au guide touristique/guide-accompagnateur ou aux passagers ayant des besoins particuliers;
- expliquer pourquoi on pratique la rotation des places, et indiquer la méthode utilisée :
  - ne promettre le siège avant à aucun passager;
  - si une des places est exclue de la rotation, en donner la raison;
- être cohérent (ex. : utiliser la même méthode durant tout le circuit);
- varier la fréquence de rotation (ex. : si la majorité des points de vue sont situés à gauche de l'autocar) pour permettre à tous les passagers de profiter de la vue une partie du temps;
- si le circuit est multilingue, penser à grouper les personnes d'une même langue.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Variations :

- politiques de l'entreprise.



## 1.7 Suivre la procédure aux arrêts du circuit

Importance de cette compétence :

- éviter les retards;
- limiter les risques de perdre des passagers;
- profiter au maximum du site ou de l'arrêt.

- Stationner dans la zone désignée;
- faire des annonces aux passagers avant leur sortie du véhicule :
  - décrire l'emplacement et le but de l'arrêt;

• donner des détails, par exemple :

- prix d'entrée (ex. : les droits d'entrée sont-ils ou non compris dans le forfait?);
- exigences physiques du site (ex. : escaliers, altitude);
- sécurité des lieux;
- aux arrêts-repas :
  - › fourchette de prix;
  - › organisation des places (ex. : section pour fumeurs);

• donner un bref aperçu du site/de l'arrêt :

- donner des renseignements sur le site (ex. : brochures, le cas échéant);
- préciser l'emplacement des services (ex. : toilettes, concessions);
- confirmer l'heure actuelle et l'heure de départ :
  - être précis (ex. : « retour à 13 h; il est actuellement 10 h 15 »);
  - accorder un délai de grâce de 10 minutes avant le départ;
  - souligner l'importance d'être ponctuel (ex. : le véhicule pourrait ne pas attendre les retardataires);

• indiquer l'arrêt suivant et l'heure d'arrivée;

• rappeler aux passagers :

- le numéro du véhicule;
- l'emplacement du véhicule au départ;
- les risques de laisser leurs objets personnels dans le véhicule (ex. : l'entreprise n'assume aucune responsabilité en cas de vol dans le véhicule);
- de marcher prudemment (ex. : prendre garde aux surfaces instables ou glissantes);
- expliquer la méthode pour descendre du véhicule (ex. : rang de passagers qui sort en premier);

c) demander aux passagers de rester à bord du véhicule jusqu'à ce que les arrangements nécessaires soient faits (ex. : achat des billets, choix des places assises, rencontre du guide de l'endroit);

d) coordonner les activités avec le personnel des lieux, par exemple :

- horaire;
- sécurité;
- services prévus;

- e) revenir au véhicule et donner les instructions nécessaires aux passagers (ex. : distribuer les billets, indiquer l'emplacement de l'aire de repos et des toilettes);
- f) si certains passagers ne souhaitent pas participer à l'activité, faire les arrangements nécessaires, par exemple :
  - leur permettre de rester à bord du véhicule;
  - leur accorder du temps libre, mais bien indiquer l'heure et le lieu du départ;
- g) être disponible :
  - accompagner les passagers durant la visite;
  - circuler parmi les passagers :
    - porter attention à chacun :
      - › éviter tout favoritisme (ex. : se mêler à tous les groupes);
- h) téléphoner au prochain arrêt pour confirmer l'arrivée du groupe;
- i) revenir tôt au véhicule;
- j) compter les passagers.

Fréquence d'application :  
 • contextuelle/ponctuelle.

Variations :  
 • politiques de l'entreprise/du site.



### 1.8 S'occuper des passages aux frontières internationales

Importance de cette compétence :  
 • éviter ou réduire les retards;  
 • se conformer aux exigences de la loi.

- a) Connaître la loi en vigueur;
- b) préparer les renseignements nécessaires avant d'arriver à la frontière, par exemple :
  - déclarations;
  - itinéraires, y compris les dates de départ et de retour;
  - liste des adresses d'hôtels;
  - documents attestant la citoyenneté des passagers;
  - nombre total de voyageurs (ex. : passagers et équipage);

- c) obtenir les formulaires valides et les renseignements nécessaires auprès des autorités des douanes et de l'immigration;
- d) distribuer les formulaires aux passagers, s'il y a lieu :
  - expliquer les exemptions personnelles;
- e) aviser les passagers :
  - de la procédure de passage aux frontières;
  - de préparer leurs pièces d'identité, formules et reçus avant de passer la frontière;
  - de respecter les lois relatives aux douanes et à l'immigration;
  - que des peines sévères sont prévues si l'on enfreint ces lois (ex. : transport d'armes à feu, marchandises non déclarées);
  - de ne parler que lorsqu'un agent des douanes leur adresse directement la parole;
- f) fournir les renseignements demandés par les douaniers :
  - enregistrer les réservations du circuit auprès du bureau des douanes (ex. : s'il y a lieu, obtenir des confirmations, donner la date et l'heure de retour).

Fréquence d'application :  
 • contextuelle/ponctuelle.



### 1.9 Prendre congé du groupe

Importance de cette compétence :  
 • encourager les passagers à quitter le circuit avec une impression favorable;  
 • encourager les passagers à devenir des clients réguliers.

- a) Remercier les passagers de leur présence;
- b) les inviter à revenir (ex. : leur indiquer qu'il y a tellement à voir et à faire ici...);
- c) obtenir des commentaires (ex. : solliciter des questions ou faire remplir une fiche);
- d) suivre les lignes directrices de l'entreprise concernant l'acceptation de pourboires.

Fréquence d'application :  
 • quotidienne.



# ANNEXE B

## COMPÉTENCES PARTICULIÈRES DU GUIDE SUR LES LIEUX DE VISITE

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE

#### 1. ASSIMILER LES COMPÉTENCES PARTICULIÈRES DU GUIDE SUR LES LIEUX DE VISITE



##### 1.1 Entretien des relations de travail cordiales avec le guide-accompagnateur

Importance de cette compétence :

- accroître la satisfaction des passagers quant au circuit;
  - préciser les rôles.
- a) Confirmer à l'avance les détails du circuit avec le guide-accompagnateur, le cas échéant :
    - laisser un message à l'hôtel au besoin;
  - b) rencontrer le guide-accompagnateur pour discuter des détails du circuit et clarifier certains points :
    - itinéraire;
    - parcours;
    - points de débarquement;
  - c) déterminer les rôles et responsabilités du chauffeur, du guide touristique et du guide-accompagnateur;
  - d) reconnaître le travail du guide-accompagnateur (ex. : le remercier devant le groupe);
  - e) signaler les problèmes potentiels au guide-accompagnateur;
  - f) discuter des problèmes en privé.

Fréquence d'application :

- quotidienne.



##### 1.2 Accueillir les visiteurs

Importance de cette compétence :

- créer un climat de départ favorable.
- a) Saluer les visiteurs (ex. : leur sourire, leur souhaiter la bienvenue);
  - b) se présenter;
  - c) faire une brève introduction du site et du circuit;
  - d) faire les annonces;
  - e) compter les membres du groupe et comparer le nombre à celui du manifeste :
    - s'il manque un passager :
      - circuler dans la zone d'arrivée en brandissant la pancarte de rassemblement;
      - se renseigner auprès des autres visiteurs;
      - consulter le guide-accompagnateur/voyagiste, le cas échéant;
      - faire demander le passager au micro;
      - téléphoner à l'hôtel pour savoir si le passager est déjà là :
        - › dans la négative, laisser un message à son intention au préposé de l'hôtel;
    - s'il y a des passagers additionnels :
      - informer l'employeur et les passagers des changements.

Fréquence d'application :

- quotidienne.



### 1.3 Respecter les lignes directrices concernant la sécurité et la protection

Importance de cette compétence :

- permettre d'assurer sa sécurité personnelle et celle des visiteurs.

- Déterminer les dangers potentiels, par exemple :
  - dans le véhicule (ex. : sortir du véhicule en pleine circulation);
  - dans l'environnement immédiat (ex. : trottoir endommagé);
  - autres personnes (ex. : vol);
- déterminer la stratégie à adopter pour faire face aux dangers repérés (ex. : évitement, protection accrue);
- prendre des mesures de sécurité et demander aux visiteurs d'en faire autant, notamment :
  - repérer les sorties d'urgence et(ou) les voies de secours, le cas échéant;
  - se familiariser avec les procédures en cas d'incendie;
  - porter des vêtements adaptés aux activités (ex. : des chaussures de marche, des parkas ou des vestes par temps froid);
  - être attentif à la circulation au moment de descendre du véhicule;
  - signaler les dangers potentiels (ex. : sol instable, faune dangereuse, hautes falaises);
- connaître l'emplacement des installations d'urgence (ex. : hôpital/clinique médicale);
- connaître les numéros ou les procédures d'urgence de la région :
  - connaître son rôle dans le cadre des procédures d'urgence du site;

- si on se trouve à l'étranger pendant un conflit politique, une catastrophe naturelle ou une autre situation d'urgence :
  - prendre contact avec les autorités compétentes :
    - être prêt à fournir le manifeste des visiteurs;
    - demander des instructions.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.



### 1.4 Prendre congé du groupe

Importance de cette compétence :

- encourager les visiteurs à quitter le circuit avec une impression favorable;
- encourager les visiteurs à devenir des clients réguliers.

- Remercier les visiteurs de leur présence;
- les inviter à revenir (ex. : leur indiquer qu'il y a tellement à voir et à faire ici...);
- obtenir des commentaires (ex. : solliciter des questions ou faire remplir une fiche);
- remercier ses collègues (ex. : chauffeur, guide-accompagnateur);
- suivre les lignes directrices de l'entreprise concernant l'acceptation de pourboires.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

# ANNEXE C

## COMPÉTENCES PARTICULIÈRES DU GUIDE LOCAL (STEP-ON GUIDE)

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE

#### 1. ASSIMILER LES COMPÉTENCES PARTICULIÈRES DU GUIDE LOCAL (STEP-ON GUIDE)



##### 1.1 Entretien des relations de travail cordiales avec le guide-accompagnateur

Importance de cette compétence :

- accroître la satisfaction des passagers quant au circuit;
  - préciser les rôles.
- a) Confirmer à l'avance les détails du circuit avec le guide-accompagnateur, le cas échéant :
    - laisser un message à l'hôtel au besoin;
  - b) rencontrer le guide-accompagnateur pour discuter des détails du circuit et clarifier certains points :
    - itinéraire;
    - parcours;
    - points de débarquement;
  - c) déterminer les rôles et responsabilités du chauffeur, du guide touristique et du guide-accompagnateur;
  - d) reconnaître le travail du guide-accompagnateur (ex. : le remercier devant le groupe);
  - e) signaler les problèmes potentiels au guide-accompagnateur;
  - f) discuter des problèmes en privé.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle (le guide-accompagnateur pourrait ne pas être présent lors de chaque circuit).



##### 1.2 Entretien de bonnes relations de travail avec le chauffeur

Importance de cette compétence :

- traiter le chauffeur avec respect;
  - être un bon coéquipier;
  - permettre au circuit de se dérouler de façon souple, sécuritaire et agréable.
- a) Se présenter au chauffeur;
  - b) ensemble, passer en revue les détails du circuit, par exemple :
    - itinéraire;
    - parcours emprunté;
    - mesures d'urgence;
    - procédures pour monter/descendre du véhicule;
    - manutention des bagages;
    - procédures de départ;
    - prestation du commentaire;
    - entreposage et présentation des accessoires;
  - c) présenter le chauffeur aux passagers;
  - d) coopérer avec le chauffeur, par exemple :
    - discuter des plans d'urgence nécessaires;
    - communiquer clairement avec le chauffeur;
    - discuter en privé des problèmes éventuels :
      - s'il est impossible de régler un conflit, prendre contact avec l'autorité compétente;
    - ne pas demander au chauffeur de ralentir ou d'arrêter le véhicule, lorsqu'il n'est pas sans danger de le faire;
    - éviter les commérages (ex. : à propos des passagers ou des guides ou chauffeurs de voyages précédents);
  - e) exprimer sa reconnaissance au chauffeur (ex. : souligner son bon travail auprès du groupe).

Fréquence d'application :

- quotidienne.



### 1.3 Préparer le circuit

Importance de cette compétence :

- s'assurer que les passagers obtiennent le produit qu'ils ont payé.

- Se familiariser avec les renseignements relatifs au véhicule :
  - nom du chauffeur/voyagiste;
  - numéro du véhicule et nom de l'entreprise;
  - numéro de téléphone de l'entreprise;
  - emplacement des services (ex. : postes d'essence, postes de vidange des toilettes, postes d'entretien);
  - emplacement de la trousse de premiers soins;
- évaluer le niveau de connaissance du chauffeur/voyagiste avec la route;
- communiquer avec le guide-accompagnateur pour confirmer le cas échéant :
  - les détails du circuit (ex. : téléphoner, laisser message);
  - l'arrivée du groupe.

Fréquence d'application :

- quotidienne.



### 1.4 Gérer les avances en espèces

Importance de cette compétence :

- contribuer à prévenir les pertes pour l'entreprise;
- réduire la responsabilité;
- tenir des registres exacts.

- Obtenir des avances en espèces du voyageur;
- recevoir des directives en matière de dépenses (incluant les dépenses fixes et discrétionnaires) du voyageur :
  - obtenir des renseignements complémentaires;
- compter et vérifier les avances en espèces :
  - signer/parafer les documents pour accuser réception;
- conserver les avances en espèces en lieu sûr;

- justifier les décaissements sur les avances en espèces :

- obtenir des reçus;
- consigner les dépenses;

- respecter les directives en matière de dépenses;

- faire le rapprochement entre les décaissements et les avances en espèces à la fin du circuit :
  - réclamer ou retourner la différence.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Variations :

- politiques de l'entreprise.

Facteurs restrictifs :

- vol.



### 1.5 Gérer la carte de crédit de l'entreprise

Importance de cette compétence :

- contribuer à prévenir les pertes pour l'entreprise;
- réduire la responsabilité;
- tenir des registres exacts.

- Recevoir une carte de crédit du voyageur;
- recevoir des directives en matière de dépenses (incluant les dépenses fixes et discrétionnaires) du voyageur :
  - obtenir des renseignements complémentaires;
- conserver la carte de crédit en lieu sûr;
- justifier les débits imputés à la carte de crédit :
  - obtenir des reçus;
  - consigner les dépenses;
- respecter les directives en matière de dépenses;
- faire rapport en fin de circuit des débits imputés à la carte.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Facteurs restrictifs :

- vol ou perte.



## 1.6 Respecter les lignes directrices concernant la sécurité et la protection

Importance de cette compétence :

- permettre d'assurer sa sécurité personnelle et celle des passagers.
- a) Déterminer les dangers potentiels, par exemple :
    - dans le véhicule (ex. : sortir du véhicule en pleine circulation, sol glissant);
    - dans l'environnement immédiat (ex. : trottoir endommagé);
    - autres personnes (ex. : vol);
  - b) déterminer la stratégie à adopter pour faire face aux dangers repérés (ex. : évitement, protection accrue);
  - c) prendre des mesures de sécurité et demander aux passagers d'en faire autant, notamment :
    - éviter :
      - de divulguer des renseignements personnels à des étrangers (ex. : nom);
      - de faire étalage de fortes sommes d'argent;
    - repérer les sorties d'urgence;
    - porter des vêtements adaptés aux activités (ex. : des chaussures de marche, des parkas ou des vestes par temps froid);
    - être attentif à la circulation au moment de descendre du véhicule;
    - se déplacer par deux ou en petits groupes, le cas échéant;
    - fréquenter des endroits sûrs (ex. : endroits bien éclairés, éloignés des zones à forte criminalité);
    - connaître le code de la route (ex. : feux de circulation, conduite à gauche ou à droite);
  - d) en tout temps, conserver la liste des passagers en lieu sûr;
  - e) connaître l'emplacement des installations d'urgence (ex. : hôpital/clinique médicale);
  - f) connaître les numéros ou les procédures d'urgence de la région;
  - g) si on travaille dans un véhicule en mouvement, s'assurer d'être en position stable (ex. : une main agrippant un objet fixe du véhicule);

- h) si on se trouve à l'étranger pendant un conflit politique, une catastrophe naturelle ou une autre situation d'urgence :
  - prendre contact avec les consulats appropriés :
    - fournir le manifeste des passagers;
    - demander des instructions;
  - prendre contact avec les compagnies aériennes pour obtenir des renseignements sur les vols (ex. : vols d'évacuation spéciaux, interruption des vols).

Fréquence d'application :

- quotidienne.



## 1.7 Accueillir les visiteurs

Importance de cette compétence :

- créer un climat de départ favorable.
- a) Saluer les visiteurs (ex. : leur sourire, leur souhaiter la bienvenue);
  - b) se présenter;
  - c) aider les passagers à monter à bord du véhicule;
  - d) faire une brève introduction du site et du circuit;
  - e) faire les annonces;
  - f) compter les passagers :
    - s'il manque un passager :
      - circuler dans la zone d'arrivée en brandissant la pancarte de rassemblement;
      - se renseigner auprès des autres passagers;
      - faire demander le passager au micro;
      - téléphoner à l'hôtel pour savoir si le passager est déjà là :
        - › dans la négative, laisser un message à son intention au préposé de l'hôtel;
      - consulter le guide-accompagnateur, le cas échéant;
    - s'il y a des passagers additionnels :
      - informer l'employeur et les passagers des changements.

Fréquence d'application :

- quotidienne.



### 1.8 Renseigner le chauffeur sur le parcours et la circulation

Importance de cette compétence :

- réduire les retards, les correspondances manquées et les accidents;
- faciliter l'arrivée à destination à l'heure.

- a) Quand on donne des indications au chauffeur :
- s'assurer que le microphone est hors circuit;
  - le faire suffisamment à l'avance pour qu'il ait le temps de réagir (ex. : changer de voie);
  - s'assurer qu'il a bien compris la demande (ex. : lui poser des questions pour vérifier sa compréhension);
  - être clair et précis (ex. : « Tournez à gauche à la 3<sup>e</sup> avenue, c'est au feu de circulation. », utiliser les numéros de routes et les noms de rues);
  - décrire la direction :
    - indiquer la droite ou la gauche plutôt que l'est ou l'ouest;
    - indiquer une seule direction à la fois;
- b) informer le chauffeur des obstacles éventuels, si on les connaît; par exemple :
- restrictions d'heure de pointe;
  - zones de travaux;
  - route fermée en raison d'activités, de festivals ou de défilés;
  - ponts dont le tablier est bas;
- c) repérer les zones de stationnement et de débarquement (ex. : hôtels, sites, arrêts-photo);
- d) avoir une carte routière sous la main pour la consulter au besoin.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

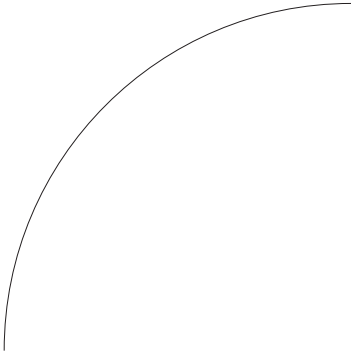


### 1.9 Suivre la procédure aux arrêts du circuit

Importance de cette compétence :

- éviter les retards;
- limiter les risques de perdre des passagers;
- profiter au maximum du site ou de l'arrêt.

- a) Faire des annonces aux passagers avant leur sortie du véhicule :
- décrire l'emplacement et le but de l'arrêt;
  - donner des détails, par exemple :
    - prix d'entrée (ex. : les droits d'entrée sont-ils ou non compris dans le forfait?);
    - exigences physiques du site (ex. : escaliers, changement d'altitude);
    - sécurité des lieux;
    - aux arrêts-repas :
      - › fourchette de prix;
      - › organisation des places (ex. : section pour fumeurs);
  - donner un bref aperçu du site/de l'arrêt :
    - donner des renseignements sur le site (ex. : brochures, le cas échéant);
  - préciser l'emplacement des services (ex. : toilettes, concessions);
  - confirmer l'heure actuelle et l'heure de départ :
    - être précis (ex. : « retour à 13 h; il est actuellement 10 h 15 »);
    - accorder un délai de grâce de 10 minutes avant le départ réel;
    - souligner l'importance d'être ponctuel (ex. : le véhicule pourrait ne pas attendre les retardataires);
  - indiquer l'arrêt suivant et la durée prévue du voyage;



- rappeler aux passagers :
  - le numéro du véhicule et l'emplacement du véhicule au départ;
  - de prendre avec eux leurs objets de valeur (ex. : si le véhicule n'est pas verrouillé);
  - de marcher prudemment (ex. : prendre garde aux surfaces instables ou glissantes);
  - le lieu désigné de rassemblement si certaines personnes venaient à perdre le groupe;
- expliquer la méthode pour descendre du véhicule (ex. : rang de passagers qui sort en premier);
- b) demander aux passagers de rester à bord du véhicule jusqu'à ce que les arrangements nécessaires soient faits (ex. : achat des billets, choix des places assises, rencontre du guide de l'endroit);
- c) coordonner les activités avec le personnel des lieux, par exemple :
  - horaire;
  - sécurité;
  - services prévus;
- d) revenir au véhicule et donner les instructions nécessaires aux passagers (ex. : distribuer les billets, indiquer l'emplacement de l'aire de repos et des toilettes);
- e) si certains passagers ne souhaitent pas participer à l'activité, faire les arrangements nécessaires, par exemple :
  - leur permettre de rester à bord du véhicule;
  - leur accorder du temps libre, mais bien indiquer l'heure et le lieu du départ;
- f) être disponible :
  - accompagner les passagers durant la visite;
  - circuler parmi les passagers :
    - porter attention à chacun :
      - › éviter tout favoritisme (ex. : se mêler à tous les groupes);

- g) téléphoner au prochain arrêt pour confirmer l'arrivée du groupe, s'il y a lieu;
- h) revenir tôt au point de rassemblement :
  - se placer de façon à être vu des passagers;
- i) compter les passagers.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Variations :

- politiques de l'entreprise/du site.



## 1.10 S'occuper des passages aux frontières internationales

Importance de cette compétence :

- réduire les retards.

- a) Connaître la loi en vigueur;
- b) préparer les renseignements nécessaires avant d'arriver à la frontière, par exemple :
  - déclarations;
  - itinéraires, y compris les dates de départ et de retour;
  - liste des adresses d'hôtels;
  - documents attestant la citoyenneté des passagers;
  - nombre total de voyageurs (ex. : passagers et équipage);
- c) obtenir les formulaires en vigueur et les renseignements nécessaires auprès des autorités des douanes et de l'immigration;
- d) distribuer les formulaires aux passagers, s'il y a lieu :
  - expliquer les exemptions personnelles;

- e) aviser les passagers :
- de la procédure de passage aux frontières;
  - de préparer leurs pièces d'identité, formules et reçus avant de passer la frontière;
  - de respecter les lois relatives aux douanes et à l'immigration;
  - que des peines sévères sont prévues si l'on enfreint ces lois (ex. : transport d'armes à feu);
  - de ne parler que lorsqu'un agent des douanes leur adresse directement la parole;
- f) fournir les renseignements demandés par les douaniers :
- enregistrer les réservations du circuit auprès du bureau des douanes (ex. : s'il y a lieu, obtenir des confirmations, donner la date et l'heure de retour).

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.



### 1.11 Prendre congé du groupe

Importance de cette compétence :

- encourager les passagers à quitter le circuit avec une impression favorable;
- encourager les passagers à devenir des clients réguliers.

- a) Remercier les passagers de leur présence;
- b) les inviter à revenir (ex. : leur indiquer qu'il y a tellement à voir et à faire ici...);
- c) obtenir des commentaires (ex. : solliciter des questions ou faire remplir une fiche);
- d) remercier ses collègues (ex. : chauffeur, guide-accompagnateur);
- e) suivre les lignes directrices de l'entreprise concernant l'acceptation de pourboires.

Fréquence d'application :

- quotidienne.



# ANNEXE D

## COMPÉTENCES PARTICULIÈRES DU GUIDE-ACCOMPAGNATEUR

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1. PRÉPARER LE CIRCUIT



#### 1.1 Entretien des relations de travail cordiales avec le guide touristique

Importance de cette compétence :

- accroître la satisfaction des passagers quant au circuit.

- Reconfirmer les dispositions prises (ex. : téléphoner au guide touristique);
- rencontrer le guide touristique pour discuter des détails du circuit :
  - discuter des intérêts du groupe et du point central du circuit;
- déterminer le rôle et les responsabilités de chacun, par exemple :
  - évaluation du guide touristique par le guide-accompagnateur, si exigée par l'entreprise;
  - procédures concernant les pourboires;
  - fonctionnement du système de communication;
- présenter le guide touristique au groupe;
- reconnaître le travail du guide touristique (ex. : le remercier devant le groupe);
- discuter des problèmes en privé.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Facteurs restrictifs :

- comportement peu professionnel du guide touristique.



#### 1.2 Entretien de bonnes relations de travail avec le chauffeur

Importance de cette compétence :

- traiter le chauffeur avec respect;
- être un bon coéquipier;
- permettre au circuit de se dérouler de façon souple, sécuritaire et agréable.

- Rencontrer le chauffeur;
- ensemble, passer en revue le détail du circuit, par exemple :
  - itinéraire;
  - parcours emprunté (ex. : directions, renseignements concernant les travaux);
  - mesures d'urgence;
  - procédures pour monter/descendre du véhicule;
  - manutention des bagages;
  - procédures de départ;
  - prestation du commentaire;
  - repas et hébergement du chauffeur, le cas échéant;
- présenter le chauffeur aux passagers;
- coopérer avec le chauffeur, par exemple :
  - discuter des plans d'urgence nécessaires;
  - communiquer clairement avec le chauffeur;
  - discuter en privé des problèmes éventuels :
    - s'il est impossible de régler un conflit, prendre contact avec l'autorité concernée;
  - éviter les commérages (ex. : à propos des passagers ou des guides ou chauffeurs de voyages précédents);
- exprimer sa reconnaissance au chauffeur (ex. : souligner son bon travail auprès du groupe).

Fréquence d'application :

- quotidienne.



### 1.3 Gérer les avances en espèces

Importance de cette compétence :

- contribuer à prévenir les pertes pour l'entreprise;
- réduire la responsabilité;
- tenir des registres exacts.

- a) Obtenir des avances en espèces du voyageur;
- b) recevoir des directives en matière de dépenses (incluant les dépenses fixes et discrétionnaires) du voyageur :
  - obtenir des renseignements complémentaires;
- c) compter et vérifier les avances en espèces :
  - signer/parafer les documents pour accuser réception;
- d) conserver les avances en espèces en lieu sûr;
- e) justifier les décaissements à même les avances en espèces :
  - obtenir des reçus;
  - consigner les dépenses;
- f) respecter les directives en matière de dépenses;
- g) faire le rapprochement entre les décaissements et les avances en espèces à la fin du circuit :
  - réclamer ou retourner la différence.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Variations :

- politiques de l'entreprise.

Facteurs restrictifs :

- vol.



### 1.4 Gérer la carte de crédit de l'entreprise

Importance de cette compétence :

- contribuer à prévenir les pertes pour l'entreprise;
- réduire la responsabilité;
- tenir des registres exacts.

- a) Recevoir une carte de crédit du voyageur;
- b) recevoir des directives en matière de dépenses (notamment les dépenses fixes et discrétionnaires) du voyageur :
  - obtenir des renseignements complémentaires;
- c) conserver la carte de crédit en lieu sûr;
- d) justifier les débits imputés à la carte de crédit :
  - obtenir des reçus;
  - consigner les dépenses;
- e) respecter les directives en matière de dépenses;
- f) faire rapport en fin de circuit, des débits imputés à la carte.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Facteurs restrictifs :

- vol ou perte.



### 1.5 Préparer un circuit de plusieurs jours

Importance de cette compétence :

- accroître l'efficacité du circuit;
- permettre de respecter l'itinéraire.

- a) Obtenir les documents de voyage nécessaires (ex. : passeport, visa) :
  - faire une demande auprès des autorités compétentes;
  - obtenir l'approbation;
- b) se familiariser avec le fournisseur du transport, notamment le nom des personnes-ressources et les numéros de téléphone;
- c) approvisionner la trousse de bord, y compris :
  - lampe de poche;
  - cartes routières;
  - eau;
  - gants jetables;
  - trousse de base pour premiers soins.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2. ACCOMPAGNER LE GROUPE



### 2.1 Respecter les lignes directrices concernant la sécurité et la protection

Importance de cette compétence :

- permettre d'assurer sa sécurité personnelle et celle des passagers.
- a) Déterminer les dangers potentiels, par exemple :
    - dans le véhicule (ex. : sortir du véhicule en pleine circulation, déplacer des bagages dans le compartiment de rangement supérieur du véhicule);
    - dans l'environnement immédiat (ex. : trottoir endommagé);
    - autres personnes (ex. : vol);
  - b) se familiariser avec les formulaires de renseignements personnels des passagers :
    - demander aux passagers de communiquer de leur plein gré des renseignements médicaux importants, si les formulaires ne sont pas disponibles;
  - c) déterminer la stratégie à adopter pour faire face aux dangers repérés (ex. : évitement, protection accrue);
  - d) toujours conserver la liste des passagers en lieu sûr :
    - ne la fournir qu'en cas de besoin au personnel de l'hôtel;
    - éviter d'afficher les noms et numéros de chambres des passagers;
  - e) prendre des mesures de sécurité et demander aux passagers d'en faire autant, notamment :
    - éviter :
      - de porter des bijoux de grande valeur;
      - de divulguer des renseignements personnels à des étrangers (ex. : nom, numéro de chambre d'hôtel);
      - de porter son insigne d'identité en dehors du groupe;
      - de faire étalage de fortes sommes d'argent;
    - repérer les sorties d'urgence;
    - se familiariser avec les procédures de l'hôtel en cas d'incendie;
    - porter des vêtements adaptés aux activités (ex. : chaussures de marche, parkas ou vestes par temps froid);
    - être attentif à la circulation au moment de descendre du véhicule;
    - se déplacer par deux ou en petits groupes, le cas échéant;
    - fréquenter des endroits sûrs (ex. : endroits bien éclairés, éloignés des zones à forte criminalité);
    - laisser les objets de valeur dans le coffre de l'hôtel ou dans un autre endroit sûr;
    - connaître le code de la route (ex. : feux de circulation, conduite à gauche ou à droite);
  - f) connaître l'emplacement des installations d'urgence (ex. : hôpital/clinique médicale);
  - g) connaître les numéros ou les procédures d'urgence de la région;
  - h) si on travaille dans un véhicule en mouvement, s'assurer d'être en position stable (ex. : une main agrippant un objet fixe du véhicule);
  - i) si on se trouve à l'étranger pendant un conflit politique, une catastrophe naturelle ou une autre situation d'urgence :
    - prendre contact avec les consulats appropriés :
      - fournir le manifeste des passagers;
      - demander des instructions;
    - prendre contact avec les compagnies aériennes pour obtenir des renseignements sur les vols (ex. : vols d'évacuation spéciaux, interruption des vols).

Fréquence d'application :

- quotidienne.



## 2.2 Faire la présentation initiale du circuit

Importance de cette compétence :

- accroître l'efficacité du circuit;
  - renforcer les attentes des passagers.
- a) Se présenter et présenter le chauffeur, s'il est disponible;
  - b) créer un climat de départ favorable :
    - donner un aperçu enthousiaste de l'itinéraire;
    - mettre le groupe à l'aise :
      - expliquer que le rôle du guide-accompagnateur est :
        - › de mettre en relief les aspects positifs du circuit;
        - › de s'occuper du circuit et des passagers;
        - › d'être disponible en cas de difficultés ou de préoccupations;
  - c) décrire brièvement les détails du circuit, par exemple :
    - les procédures :
      - de réveil par téléphone;
      - de manutention des bagages;
      - de comptage des bagages;
      - de rotation des places à bord;
      - de descente du véhicule;
    - l'importance de la ponctualité et les conséquences des retards;
    - la politique concernant l'usage du tabac;
    - l'utilisation des toilettes;
    - la fréquence des arrêts;
    - l'utilisation de parfums;
    - la consommation d'alcool et de nourriture à bord du véhicule;
    - sa disponibilité pour les passagers;
  - d) décrire les commodités à bord du véhicule;
  - e) distribuer :
    - les fiches de commentaires, le cas échéant;
    - les insignes d'identité, le cas échéant :
      - les corriger au besoin;
  - f) donner quelques renseignements utiles sur la région, par exemple :
    - conduite à gauche ou à droite;
    - monnaie;
    - utilisation des cartes de crédit et méthodes spéciales de facturation, s'il y a lieu;
    - programmes de dégrèvement de taxes en vigueur;
    - installations sanitaires et électricité (ex. : types d'installations et mode de fonctionnement);
    - banques (ex. : heures et jours d'ouverture, procédures);
    - salubrité de l'eau courante;
  - g) décrire brièvement les habitudes concernant les pourboires :
    - indiquer les cas où le service est compris dans le prix du circuit (ex. : porteur d'hôtel, guides locaux [step-on guides], repas);
    - s'il y a lieu, indiquer le pourboire correct selon le type de service :
      - signaler aux passagers qu'ils peuvent offrir davantage si le service le justifie;
  - h) expliquer les lignes directrices concernant le tourisme responsable (ex. : rester sur le chemin, ne pas cueillir de fleurs, ne pas déplacer de pierres ou de coraux);
  - i) demander aux passagers de :
    - remplir les fiches médicales confidentielles, s'il y a lieu;
    - signer les formulaires de dégageant de responsabilité, s'il y a lieu;
    - préciser des exigences diététiques et des problèmes de santé particuliers;
  - j) rappeler aux passagers de conserver leurs reçus à des fins de remboursement de taxe ou pour les douanes, s'il y a lieu (ex. : remboursement de TPS);
  - k) décrire les consignes de sécurité et les procédures d'urgence, par exemple :
    - ranger les bagages à main de manière sécuritaire;
    - demeurer assis lorsque le véhicule est en mouvement;

- rester avec le groupe durant les activités du circuit :
  - aviser le guide-accompagnateur avant de quitter momentanément le groupe;
- porter :
  - son portefeuille dans une poche avant et son sac à main sous le bras;
  - son passeport et son argent sur soi, et non dans sa valise;
  - ses médicaments, son itinéraire, ses cartes routières et sa carte d'hôtel sur soi en tout temps.

Fréquence d'application :

- quotidienne.



## 2.3 Tenir le compte des bagages

Importance de cette compétence :

- réduire les risques de perte;
- réduire le stress des passagers;
- assurer la sécurité.

- a) Compter les bagages au départ du circuit;
- b) s'assurer que les bagages sont correctement étiquetés (ex. : nom du passager et du circuit);
- c) informer le chauffeur du nombre de bagages au départ;
- d) aviser les passagers :
  - de la politique du voyageur concernant l'ajout ou le retrait de bagages de l'inventaire;
  - des heures et des emplacements de rassemblement des bagages;
  - qu'ils sont responsables de leur bagage à main;
- e) au moment du chargement des bagages à bord du véhicule, s'assurer :
  - que le nombre de bagages est exact;
  - que les bagages comptés sont bien ceux de notre groupe (ex. : si on voyage avec d'autres véhicules, utiliser des étiquettes de couleurs différentes pour marquer les bagages de chaque groupe);

- f) prendre note des bagages endommagés :
  - signaler les dommages aux propriétaires concernés.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Facteurs restrictifs :

- manque de personnel (ex. : à l'hôtel ou à l'aéroport) pour aider à la manutention des bagages;
- urgences imprévues (ex. : vol, évacuation en raison d'incendie);
- arrivée tardive à l'hôtel (ex. : le service de manutention de bagages peut ne pas être disponible).



## 2.4 Renseigner le chauffeur sur le parcours et la circulation

Importance de cette compétence :

- réduire les retards, les correspondances manquées et les accidents;
- faciliter l'arrivée à l'heure à destination.

- a) Quand on donne des indications au chauffeur :
  - s'assurer que le microphone est hors circuit;
  - donner les indications suffisamment à l'avance pour qu'il ait le temps de réagir;
  - s'assurer qu'il a bien compris la demande (ex. : lui poser des questions pour vérifier sa compréhension);
  - être clair et précis (ex. : « Tournez à gauche à la 3<sup>e</sup> avenue; c'est au feu de circulation. », utiliser les numéros de routes et les noms de rues);
  - décrire la direction :
    - indiquer la droite ou la gauche plutôt que l'est ou l'ouest;
  - indiquer une seule direction à la fois;

- b) informer le chauffeur des obstacles éventuels, si on les connaît; par exemple :
  - restrictions d'heure de pointe;
  - zones de travaux;
  - fermetures de routes en raison d'activités, de festivals ou de défilés;
  - ponts dont le tablier est bas;
- c) repérer les zones de stationnement et de débarquement (ex. : hôtels, sites, arrêts-photo);
- d) avoir une carte routière sous la main pour la consulter au besoin.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.



## 2.5 Gérer le circuit au quotidien

Importance de cette compétence :

- accroître l'efficacité du circuit;
- permettre de respecter l'itinéraire.

- a) Livrer un commentaire et distribuer le matériel complémentaire;
- b) accompagner les passagers seuls;
- c) diriger les activités, par exemple :
  - faire jouer de la musique ou passer des vidéos :
    - appropriés au groupe et à la région;
    - à un volume raisonnable;
  - diriger les jeux;
  - distribuer de la lecture;
  - à l'aide d'une carte routière, familiariser les passagers avec les lieux;
- d) vendre des suppléments;
- e) déterminer les choix de menu des repas compris :
  - aviser le restaurant/fournisseur;
- f) distribuer les gracieusetés prévues (ex. : friandises, épinglettes, eau, attestations, cartes routières);
- g) orienter les passagers dans la région visitée en leur indiquant l'emplacement des installations et des services locaux (ex. : laverie automatique, pharmacie, magasin de boissons);

- h) s'il y a changement de véhicule, vérifier qu'aucun article n'a été oublié (ex. : appareils photo) :
  - regarder dans les compartiments à bagages, sous les sièges et dans les pochettes de rangement;
- i) tenir un carnet de route journalier, par exemple :
  - repérer les installations et attractions d'intérêt éventuel pour le voyageur :
    - noter des noms de personnes-ressources, si possible;
  - prendre note des problèmes et des bonnes découvertes qui se sont présentés le long du circuit (ex. : hôtels, repas, chauffeur);
  - noter les inclusions du circuit omises.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Facteurs restrictifs :

- problèmes de circulation et événements imprévus.



## 2.6 Pratiquer la rotation des places

Importance de cette compétence :

- donner aux passagers l'occasion de faire connaissance;
- permettre à tous les passagers d'occuper, à tour de rôle, les places offrant le meilleur panorama.

- a) Déterminer quels sont les sièges réservés au guide touristique/guide-accompagnateur ou aux passagers ayant des besoins particuliers;
- b) expliquer l'objet de la rotation des places ainsi que la méthode utilisée :
  - ne promettre aucun siège particulier à un passager;
  - si une des places est exclue de la rotation, en donner la raison;
- c) être cohérent (ex. : utiliser la même méthode durant tout le circuit);

- d) varier la fréquence de rotation (ex. : si la majorité des points de vue sont situés à gauche de l'autocar) pour permettre à tous les passagers d'admirer le panorama une partie du temps;
- e) si le circuit est multilingue, penser à grouper les personnes d'une même langue.

Fréquence d'application :

- quotidienne.

Variations :

- politiques de l'entreprise.



## 2.7 Suivre la procédure aux arrêts du circuit

Importance de cette compétence :

- profiter au maximum du site ou de l'arrêt;
- réduire les retards;
- limiter les risques de perdre des passagers.

- a) Faire des annonces aux passagers avant leur sortie du véhicule :
- décrire l'emplacement et le but de l'arrêt;
  - donner des détails, par exemple :
    - prix d'entrée (ex. : les droits d'entrée sont-ils, ou non, compris dans le forfait?);
    - exigences physiques du site (ex. : escaliers, changements d'altitude);
    - sécurité des lieux;
    - aux arrêts-repas :
      - › fourchette de prix;
      - › organisation des places (ex. : section pour fumeurs);
  - donner un bref aperçu du site/de l'arrêt :
    - fournir des renseignements sur le site (ex. : brochures, le cas échéant);
  - préciser l'emplacement des services (ex. : toilettes, concessions);

- confirmer l'heure actuelle et l'heure de départ :
    - être précis (ex. : « retour à 13 h; il est actuellement 10 h 15 »);
    - accorder un délai de grâce de 10 minutes avant le départ réel;
    - souligner l'importance d'être ponctuel (ex. : le véhicule pourrait ne pas attendre les retardataires);
  - indiquer l'arrêt suivant et l'heure d'arrivée;
  - rappeler aux passagers :
    - le numéro du véhicule et l'emplacement du véhicule au moment du départ;
    - de prendre avec eux leurs objets de valeur (ex. : si le véhicule n'est pas verrouillé);
    - de marcher prudemment (ex. : prendre garde aux surfaces instables ou glissantes);
  - expliquer la méthode pour descendre du véhicule (ex. : rang de passagers qui sort en premier);
- b) demander aux passagers de rester à bord du véhicule jusqu'à ce que les arrangements nécessaires soient faits (ex. : achat des billets, choix des places assises, rencontre du guide de l'endroit);
- c) coordonner les activités avec le personnel des lieux, par exemple :
- horaire;
  - sécurité;
  - services prévus;
- d) revenir au véhicule et donner les instructions nécessaires aux passagers (ex. : distribuer les billets, indiquer l'emplacement de l'aire de repos et des toilettes);
- e) si certains passagers ne souhaitent pas participer à l'activité, faire les arrangements nécessaires, par exemple :
- leur permettre de rester à bord du véhicule;
  - leur accorder du temps libre, mais bien indiquer l'heure et le lieu du départ;
- f) être disponible, si possible :
- accompagner les passagers durant la visite;
  - circuler parmi les passagers :
    - porter attention à chacun :
      - › éviter tout favoritisme (ex. : se mêler à tous les groupes);

- g) téléphoner au prochain arrêt pour confirmer l'arrivée du groupe, s'il y a lieu :
  - prendre note du nom de la personne-ressource;
- h) revenir tôt au véhicule;
- i) compter les passagers et vérifier que leur nombre est conforme à la liste officielle.

Fréquence d'application :  
 • contextuelle/ponctuelle.

Variations :  
 • politiques de l'entreprise/du site.



## 2.8 Enregistrer le groupe à l'hôtel

Importance de cette compétence :  
 • s'assurer que les passagers sont logés comme convenu.

- a) À l'arrivée à l'hôtel, demander aux passagers de :
  - demeurer assis jusqu'à l'arrêt du véhicule;
  - recueillir leurs effets personnels;
  - demeurer à bord du véhicule jusqu'à ce que la réception soit avisée de l'arrivée;
- b) aviser le service à la clientèle et la réception de l'arrivée du groupe;
- c) s'informer de l'emplacement et des heures d'ouverture des installations et des services de l'hôtel;
- d) obtenir :
  - la liste d'occupation des chambres de l'hôtel :
    - comparer cette liste à la sienne et apporter les modifications nécessaires (ex. : pour répondre aux demandes particulières);
    - informer la réception et le service à la clientèle des modifications;
  - les clés des chambres;
  - les bons pour repas, s'il y a lieu;
- e) confirmer avec la réception les détails relatifs au départ du groupe;

- f) confirmer les autres arrangements (ex. : repas);
- g) retourner au véhicule :
  - s'il y a lieu, permettre au représentant de l'hôtel de souhaiter la bienvenue et de fournir des renseignements aux passagers;
  - fournir les renseignements pertinents, par exemple :
    - détails sur l'hôtel (ex. : services, emplacement des ascenseurs et des machines à glace);
    - heures des repas et emplacement de la salle à manger;
    - mode de paiement des suppléments;
    - renseignements concernant le départ, par exemple :
      - › heure de rassemblement des bagages;
      - › heure de départ;
      - › emplacement du véhicule;
      - › retour des clés;
    - procédures de réveil par téléphone;
  - remettre les clés et les documents;
  - recueillir les passeports ou les renseignements concernant les passeports, s'ils sont exigés par l'hôtel;
- h) prendre des dispositions pour le réveil par téléphone, le cas échéant;
- i) prendre des dispositions avec le service à la clientèle pour le rassemblement des bagages;
- j) aider le préposé aux bagages (ex. : lui offrir de contrôler la correspondance entre la liste d'occupation des chambres et les étiquettes de bagages);
- k) demeurer disponible dans le hall d'entrée assez longtemps pour régler les problèmes de dernière minute (ex. : bagages égarés, insatisfaction par rapport à la chambre).

Fréquence d'application :  
 • contextuelle/ponctuelle.

Facteurs restrictifs :  
 • chambres d'hôtel pas prêtes.





## 2.9 S'occuper du départ de l'hôtel

Importance de cette compétence :

- assurer le départ de l'hôtel en douceur;
- établir de bonnes relations entre le voyageur et l'hôtel;
- éviter les frais supplémentaires.

- a) Prévoir amplement de temps pour libérer la chambre (ex. : une heure avant l'heure de départ prévue);
- b) confirmer que le rassemblement des bagages est effectué comme demandé;
- c) à la réception :
  - régler la note du voyageur :
    - vérifier les frais portés au compte du voyageur;
    - présenter les bons ou les chèques nécessaires;
  - s'assurer que les passagers ont :
    - rendu leurs clés;
    - payé leurs suppléments :
      - › discuter en privé avec les passagers qui n'ont pas payé leurs suppléments;
- d) vérifier le compte des bagages;
- e) demander aux passagers de monter à bord du véhicule :
  - compter les passagers;
  - s'assurer que les passagers respectent la consigne de rotation des places;
  - s'il y a lieu, recueillir les clés de chambres et les remettre à la réception;
  - s'assurer que les passagers ont vidé leur coffre de sûreté et récupéré leur passeport;
- f) prévoir du temps pour permettre au représentant de l'hôtel de dire au revoir au groupe.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.

Facteurs restrictifs :

- itinéraire bloqué;
- urgences.



## 2.10 S'occuper de l'enregistrement aux points d'embarquement

Importance de cette compétence :

- réduire les retards et les annulations;
- éviter des désagréments aux passagers aux points d'embarquement.

- a) S'assurer que les passagers ont en main les documents nécessaires pour le voyage et la destination (ex. : passeports, visas, déclarations de douanes);
- b) s'assurer que les bagages des passagers sont en sécurité (ex. : ne pas les laisser sans surveillance tant qu'il n'ont pas été enregistrés et pris en charge) :
  - déterminer les exigences particulières concernant le transport de certains articles (ex. : armes à feu, bois d'animaux, bâtons de golf);
  - rappeler aux passagers que certaines restrictions peuvent s'appliquer à leurs bagages à main (ex. : poids, dimensions);
- c) à l'aéroport :
  - prévoir un délai suffisant pour l'enregistrement, de manière à réduire au minimum les risques de contretemps (ex. : refoulement);
  - déterminer la procédure d'enregistrement :
    - demander au chauffeur de rassembler les bagages sur le trottoir;
    - déterminer l'emplacement du comptoir d'enregistrement des groupes;
    - demander aux passagers de se présenter au comptoir d'enregistrement des groupes avec leurs bagages :
      - › indiquer aux passagers qu'ils doivent s'enregistrer individuellement;
    - surveiller le déroulement de l'enregistrement :
      - › être disponible en cas de difficultés;

- d) pour une croisière, par exemple :
- collaborer avec le personnel de la croisière pour :
    - compter les bagages et vérifier s'ils sont bien étiquetés avant d'arriver au quai d'embarquement;
    - l'embarquement des passagers;
- e) au quai d'un traversier, par exemple :
- pour une courte traversée avec véhicule et passagers :
    - se familiariser avec la procédure d'embarquement et de paiement;
  - groupe avec bagages seulement :
    - se familiariser avec la procédure d'embarquement et de paiement;
    - faire les annonces nécessaires avant de descendre du véhicule (ex. : emplacement de l'ascenseur, des escaliers, du restaurant et des toilettes);
    - prendre les dispositions nécessaires pour le rassemblement et le transfert des bagages;
    - monter à bord du traversier selon les directives;
  - traversée de nuit avec véhicule dans la cale :
    - demander aux passagers de rester à bord du véhicule jusqu'à l'obtention des clés des cabines;
    - distribuer les clés des cabines;
    - confirmer aux passagers que leurs bagages demeurent à bord du véhicule, à l'exception de leurs effets personnels pour la nuit;
- f) à la gare, par exemple :
- collaborer avec le personnel du train pour l'enregistrement ou l'embarquement des passagers;
  - aider le bagagiste de la gare à charger les bagages;
  - s'assurer que les passagers demeurent groupés à un même endroit.

Fréquence d'application :  
 • contextuelle/ponctuelle.

Variations :  
 • politiques de transport de l'entreprise.

Facteurs restrictifs :  
 • trafic intense à la gare terminale.



## 2.11 S'occuper des cas de refoulement

Importance de cette compétence :  
 • accroître la satisfaction des passagers.

- a) S'il y a lieu, négocier un dédommagement pour les passagers (ex. : surclassement à l'hôtel, repas gratuits, remboursement);
- b) informer les passagers touchés :  
 • tenter de présenter la situation de manière favorable (ex. : parler de façon positive des solutions de remplacement);  
 • demander au représentant du fournisseur d'expliquer la situation aux passagers :  
 - si nécessaire, demander qu'on adresse une lettre d'excuse aux passagers touchés;
- c) confirmer que les passagers touchés comprennent la situation;
- d) aider les passagers touchés (ex. : organiser le transport vers l'autre hôtel, récupérer le courrier des passagers à l'établissement d'origine);
- e) si le groupe est divisé, faire accompagner chaque sous-groupe par un représentant du voyageur, si possible (ex. : guide-accompagnateur avec un groupe, chauffeur avec un autre).

Fréquence d'application :  
 • contextuelle/ponctuelle.



## 2.12 S'occuper des passages aux frontières internationales

Importance de cette compétence :

- réduire les retards;
- se conformer aux exigences de la loi.

- Connaître la loi en vigueur;
- préparer les renseignements nécessaires avant d'arriver à la frontière, par exemple :
  - déclarations;
  - itinéraires, y compris les dates de départ et de retour;
  - liste des adresses d'hôtels;
  - documents attestant la citoyenneté des passagers;
  - nombre total de voyageurs (ex. : passagers et équipage);
- obtenir les formulaires valides et les renseignements nécessaires auprès des autorités des douanes et de l'immigration;
- distribuer les formulaires aux passagers, s'il y a lieu :
  - expliquer les exemptions personnelles;
- aviser les passagers :
  - de la procédure de passage aux frontières;
  - de préparer leurs pièces d'identité, formules et reçus avant de passer la frontière;
  - de respecter les lois relatives aux douanes et à l'immigration;
  - que des peines sévères sont prévues si l'on enfreint ces lois (ex. : transport d'armes à feu, marchandises non déclarées);
  - de ne parler que lorsqu'un agent des douanes leur adresse directement la parole;
- fournir les renseignements demandés par les douaniers :
  - enregistrer les réservations du circuit auprès du bureau des douanes (ex. : s'il y a lieu, obtenir des confirmations, donner la date et l'heure de retour).

Fréquence d'application :

- contextuelle/punctuelle.



## 2.13 Vendre des suppléments

Importance de cette compétence :

- accroître les revenus;
- donner aux passagers l'occasion de vivre d'autres expériences.

- Respecter la politique de l'entreprise concernant la vente de suppléments;
- présenter les fiches de réservation;
- expliquer :
  - chaque supplément offert (ex. : avantages, valeur);
  - que le coût des suppléments n'est pas compris dans le prix du circuit;
  - que les suppléments ne sont autorisés que si l'itinéraire le permet;
  - la politique d'annulation;
  - les modes de paiement acceptés;
- accorder une période de réflexion aux passagers :
  - indiquer une date limite;
- recueillir les fiches de réservation et percevoir les paiements;
- traiter les paiements :
  - donner un reçu (ex. : duplicata de la fiche de réservation, reçu de carte de crédit);
  - rendre la monnaie, s'il y a lieu;
- prévoir suffisamment de temps pour faire les arrangements nécessaires avec le fournisseur;
- prendre contact avec le fournisseur pour l'informer du nombre d'options prises ou annulées :
  - remplir les documents nécessaires.

Fréquence d'application :

- contextuelle/punctuelle.

Facteurs restrictifs :

- manque de temps.

■ **COMPÉTENCE GÉNÉRALE**  
**3. EFFECTUER LES TÂCHES**  
**ADMINISTRATIVES**



**3.1 Suivre la procédure de fin de circuit**

Importance de cette compétence :

- accroître l'efficacité au moment du départ;
- encourager les passagers à partir en emportant de bons souvenirs;
- encourager les passagers à devenir des clients réguliers.

- a) Recueillir les fiches de commentaires;
- b) distribuer les formulaires de douanes, s'il y a lieu;
- c) annoncer les circuits futurs (ex. : distribuer la documentation);
- d) donner les renseignements utiles (ex. : procédure de rassemblement des bagages, heures de départ, exigences des douanes);
- e) percevoir les taxes de départ ou rappeler aux passagers qu'ils doivent les payer, s'il y a lieu;
- f) remercier :
  - le chauffeur;
  - le guide touristique;
  - les passagers;
- g) souhaiter bon voyage aux passagers.

Fréquence d'application :

- contextuelle/ponctuelle.



**3.2 Suivre la procédure de contrôle de l'encaisse et d'établissement de rapport**

Importance de cette compétence :

- accroître la responsabilité concernant l'argent en caisse.

- a) Tenir un registre quotidien des dépenses (ex. : appels téléphoniques, frais de taxi, pourboires divers) :
  - conserver les reçus des paiements au comptant et par carte de crédit;
  - utiliser les formulaires de remboursement des dépenses fournis par le voyageur, lorsqu'il y a lieu :
    - remplir les formulaires quotidiennement;
    - faire le rapprochement des frais quotidiens et de l'argent en caisse;
  - traiter séparément les frais personnels et les frais professionnels;
- b) lorsqu'on perçoit le paiement d'un passager :
  - s'il paie comptant, émettre un reçu;
  - s'il paie par carte de crédit :
    - appeler la société émettrice de la carte de crédit pour obtenir un numéro d'autorisation;
    - remettre le bordereau de carte de crédit au passager après avoir obtenu une autorisation;
- c) effectuer des dépôts à la banque selon les directives du voyageur;
- d) demander un reçu pour chaque opération;
- e) si des chèques de voyage sont utilisés, noter les numéros de série des chèques et conserver séparément la liste de numéros et les chèques;
- f) si des devises étrangères sont utilisées :
  - conserver les différentes devises séparément;
  - se familiariser avec les taux de change en vigueur;
- g) noter les paiements en trop effectués par chèque :
  - obtenir les documents appropriés auprès du fournisseur aux fins de remboursement;
- h) à la fin du circuit, remettre le carnet de bord, les reçus, les factures et le reste de l'avance en espèces au voyageur.

Fréquence d'application :

- quotidienne.



## 3.3 Remplir le rapport de circuit

Importance de cette compétence :

- fournir la documentation nécessaire en cas de plainte ou de poursuite;
  - fournir un aperçu des données nécessaires aux modifications éventuelles à apporter au circuit ou au commentaire.
- a) Passer en revue les rapports quotidiens;
- b) préparer par écrit un rapport de circuit incluant les éléments suivants :
- nom/numéro, date, heure et durée du circuit;
  - numéro du véhicule et nom du chauffeur;
  - noms du guide-accompagnateur et des guides touristiques;
  - retards et annulations;
  - urgences, accidents et autres incidents;
  - problèmes (ex. : avec le chauffeur, les passagers, les fournisseurs ou l'équipement);
  - impressions personnelles sur le circuit;
  - commentaires positifs et négatifs des passagers;
  - recommandations pour l'amélioration du circuit (ex. : changements à l'horaire);
  - modifications à l'itinéraire initial, le cas échéant;
  - évaluation des fournisseurs;
- c) soumettre le rapport au voyageur :
- passer en revue le rapport avec le voyageur, le cas échéant.

Fréquence d'application :

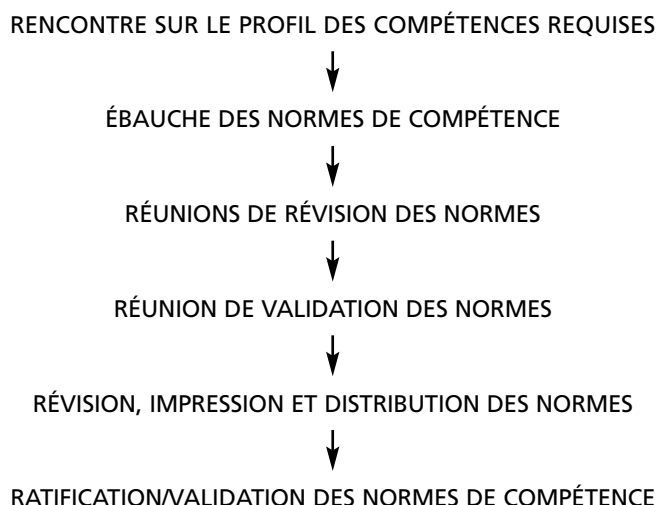
- quotidienne.

# ANNEXE E

## PROCESSUS D'ÉLABORATION DES NORMES DE COMPÉTENCE ET DE LA RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

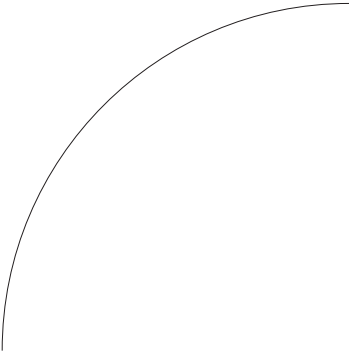
### PROCESSUS D'ÉLABORATION DES NORMES DE COMPÉTENCE

*Le processus d'élaboration des normes de compétence comporte six étapes importantes :*



Le processus est organisé de façon telle que chacun des membres de l'industrie des provinces participantes ait la possibilité d'ajouter des éléments à la forme finale du document. La première rencontre, la rencontre sur le profil des compétences requises, est tenue dans les locaux de la province hôte (les provinces participantes négocient ce rôle entre elles). Au cours de cette rencontre, un groupe de quelque douze professionnels de l'industrie, qu'on appelle le Comité de validation de l'industrie (CVI), s'impose une session intense de remue-méninges de deux jours durant qui permet de dresser un inventaire exhaustif des connaissances, habiletés et attitudes requises pour être reconnu compétent dans une fonction donnée.

Au sortir de cette rencontre, lorsque toutes les informations pertinentes concernant ce que doit savoir, être et faire un professionnel de l'industrie occupant cette fonction ont été rassemblées, l'équipe responsable de l'élaboration des normes procède à une première ébauche du document des normes de compétence pour cette fonction. Ce document est ensuite envoyé au CVI hôte et à ses comités correspondants dans les provinces participantes à des fins de révision.



Après que les comités ont eu la possibilité de parcourir cette première ébauche des normes, un membre de l'équipe d'élaboration visite chacune des provinces participantes afin de faciliter les travaux des RÉUNIONS DE RÉVISION DES NORMES. L'objectif des réunions de révision des normes est de rassembler à la même table les membres des comités provinciaux pour entendre leurs différentes rétroactions afin de peaufiner les normes de compétence.

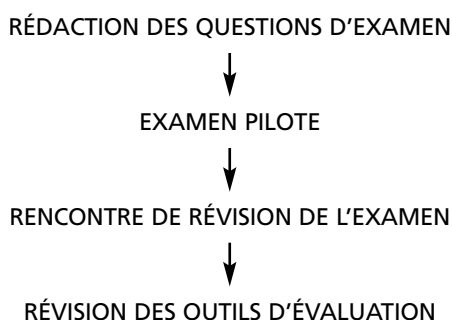
La dernière rencontre du processus d'élaboration des normes de compétence est celle de la VALIDATION, tenue dans la province hôte. Au cours de cette réunion, les membres du CVI hôte sont priés d'entendre et d'intégrer aux normes – sinon commenter – les suggestions présentées par les provinces participantes, par la voix du membre de l'équipe d'élaboration des normes qui a parrainé la réunion de révision des normes dans cette province. Cette étape comporte des révisions substantielles et le CVI hôte est en charge, à la fin, de recueillir un consensus du groupe et de produire un document de normes de compétence qui reflète précisément les connaissances, les habiletés et les attitudes que doit posséder un travailleur compétent occupant cette fonction.

Après la rencontre de validation, l'équipe d'élaboration des normes effectue les révisions et imprime ce premier document de normes de compétence ensuite envoyé à tous les membres des comités des provinces participantes en vue de leur approbation finale. Une fois ratifiées, les normes de compétence sont réputées VALIDÉES et sont imprimées pour leur mise en disponibilité au sein de l'industrie.

L'expertise de l'industrie est une composante essentielle du processus d'élaboration des normes de compétence et de la reconnaissance professionnelle. Le processus d'élaboration des normes s'appuie effectivement sur des données concrètes des professionnels de l'industrie touristique afin de développer des normes de compétence qui soient complètes et réalistes. Le processus permet à l'équipe d'élaboration des normes d'obtenir des renseignements détaillés qui s'avèrent nécessaires pour produire des normes de comportement observable et mesurable tout en assurant à l'industrie la propriété du produit. L'industrie est ainsi dotée d'un outil pratique qui peut être utilisé à des fins de développement des ressources humaines. Les membres du CVI partagent en premier lieu un sentiment d'appartenance à l'égard des normes de compétence, mais aussi une compréhension et une appréciation plus tangibles de leur propre fonction au sein de l'industrie.

## PROCESSUS D'ÉLABORATION DU PROGRAMME DE RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

Le processus d'élaboration du programme de reconnaissance professionnelle fait appel au même principe d'apport de l'industrie que celui du processus d'élaboration des normes de compétence. Une fonction dont la reconnaissance professionnelle est offerte a franchi les étapes suivantes :



L'équipe d'élaboration rédige des questions d'examen à choix multiples, s'appuyant sur l'information contenue dans les normes de compétence validées. De plus, le CVI et les comités des provinces participantes contribuent à l'accroissement de la banque de questions d'examen ainsi qu'à la qualité de ses questions en faisant parvenir d'autres questions de leur composition.

La banque complète de questions d'examen (de 300 à 500 questions) est mise à l'épreuve sous forme d'examens pilotes auprès de groupes de contrôle et de l'industrie dans les provinces participantes. Les résultats obtenus génèrent des données statistiques permettant d'éprouver la validité et l'exactitude des questions d'examen.

La réunion qui exige le plus de temps et qui produit la majeure partie des outils d'examen pour le programme de reconnaissance professionnelle est la RENCONTRE DE RÉVISION DE L'EXAMEN. Cette rencontre de trois ou quatre jours réunit trois représentants de chaque province participante dans les locaux de la province hôte. L'équipe d'élaboration parraine la réunion; elle s'assure que chaque question est revue et révisée, que la révision des objectifs de rendement est analysée et que la version finale du sommaire des habiletés à maîtriser et de la stratégie de l'évaluateur (l'évaluation par l'industrie) est fin prête. Dès que les outils d'évaluation ont été peaufinés, finalisés et conçus, la reconnaissance professionnelle pour cette fonction est dite disponible.

Le programme de reconnaissance professionnelle est accepté et reconnu à travers tout le Canada, ce qui permet aux professionnels reconnus une plus grande mobilité. L'employeur en bénéficie également car un portrait des habiletés maîtrisées par cet employé potentiel est ainsi disponible avant l'embauche. La reconnaissance professionnelle indique qu'une personne a atteint un niveau de maîtrise des habiletés et des connaissances requises reconnu par l'industrie. Cet acquis peut en définitive épargner du temps et de l'argent à un employeur en matière de recrutement et de formation de son personnel.



# ANNEXE F

## PROFIL DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES : GUIDES TOURISTIQUES CNP 6441

INTRODUCTION .....	65
A. LECTURE DES TEXTES .....	65
B. UTILISATION DES DOCUMENTS .....	66
C. RÉDACTION .....	67
D. CALCUL .....	68
E. COMMUNICATION VERBALE .....	70
F. CAPACITÉ DE RAISONNEMENT .....	72
1. Résolution de problèmes .....	72
2. Prise de décisions .....	72
3. Planification et organisation du travail .....	73
4. Utilisation particulière de la mémoire .....	73
5. Recherche de renseignements .....	73
G. TRAVAIL D'ÉQUIPE .....	74
H. INFORMATIQUE .....	74
I. FORMATION CONTINUE .....	74

*Note : Ce profil fait partie intégrante de la norme du guide touristique établie par le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme avec le financement de Développement des ressources humaines Canada. Les droits d'auteur sont détenus par le Conseil.*

## INTRODUCTION

Ce profil a été généré dans le cadre d'une norme de compétence. Le groupe de la Classification nationale des professions auquel il se rapporte est Guides touristiques et guides itinérants. Les guides touristiques et les guides itinérants accompagnent des personnes et des groupes dans le cadre de visites touristiques de villes et de circuits de sites historiques et d'établissements tels que des monuments célèbres, des usines de fabrication, des cathédrales et des parcs thématiques. Ils fournissent également des descriptions et des renseignements pertinents sur des points d'intérêt. Les guides touristiques et les guides itinérants travaillent pour des voyagistes, des centres de villégiature et autres établissements ou peuvent être établis à leur compte à titre de travailleurs autonomes.

## A. LECTURE DES TEXTES

La *lecture des textes* consiste à lire des phrases ou des paragraphes. Il s'agit habituellement de lire des notes, des lettres, des notes de service, des manuels, des spécifications, des règlements, des livres, des rapports ou des revues spécialisées. La complexité de la lecture des textes est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 5 (tâches les plus complexes).

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples
Typiques	1 à 2	Les guides touristiques peuvent : <ul style="list-style-type: none"> <li>lire des guides touristiques, en début d'année, et y faire ensuite fréquemment référence; (1)</li> </ul>
Plus complexes	2 à 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>lire les guides d'interprétation tels que les guides de conversation en langue étrangère et les guides pour voyageurs, à titre informatif; (fréquemment) (1)</li> <li>lire des articles de journaux pour se tenir à jour et y chercher des renseignements; (quotidiennement) (2)</li> <li>lire les manuels de l'entreprise; (2)</li> <li>lire des documents variés dans le cadre de leurs recherches. Souvent, ces documents seront résumés à l'intention des visiteurs. Les sources de recherche peuvent inclure des textes scientifiques portant sur des sujets particuliers, des journaux, des revues spécialisées, des brochures, des livres d'histoire, des almanachs, des livres d'enfants, des livres d'archives, des ouvrages d'histoire naturelle, des encyclopédies/des glossaires et de l'information en matière de santé. Ils lisent également des documents tirés de l'Internet. (4)</li> </ul>

**Profil de lecture des textes**

Type de texte	Objectifs de la lecture			
	Rechercher des renseignements précis. Repérer des renseignements.	Feuilleter le texte pour en dégager le sens global, en saisir l'essentiel.	Lire le texte en entier pour comprendre ou apprendre.	Lire le texte en entier pour le critiquer ou l'évaluer.
Formulaires	X	X		
Étiquettes				
Notes, lettres, notes de service	X	X	X	X
Manuels, spécifications, règlements	X	X	X	
Rapports, livres, revues spécialisées	X	X	X	X

**B. UTILISATION DES DOCUMENTS**

L'utilisation des documents désigne les tâches où le titulaire utilise une variété de présentations de l'information qui donne une signification aux mots, nombres et icônes et d'autres symboles visuels (par exemple, ligne, couleur, forme) en fonction de leur disposition. Les graphiques, les listes, les tableaux, les bleus, les esquisses, les dessins, les panneaux et les étiquettes constituent notamment des documents dont on se sert dans le monde du travail. La complexité de l'utilisation des documents est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 5 (tâches les plus complexes).

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples d'utilisation des documents
Typiques	1 à 2	Les guides touristiques peuvent : <ul style="list-style-type: none"> <li>• lire les étiquettes fixées aux bagages et les plaques de rue; (1)</li> </ul>
Plus complexes	2 à 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lire des listes de passagers et des guides d'hébergement; (quotidiennement) (1)</li> <li>• consulter le calendrier pour les jours spéciaux; (1)</li> <li>• lire les diagrammes de température; (2)</li> <li>• consulter les horaires de traversiers et d'autocars; lire les programmes des attractions locales; consulter les annuaires des marées de certaines régions; (quotidiennement) (2)</li> <li>• lire des annuaires, tels que les annuaires des hôtels et des terrains de camping, les annuaires téléphoniques, les menus, les listes de centres d'information touristique et les listes de prix; consulter également les dictionnaires à des fins terminologiques; (2)</li> <li>• lire un grand nombre de cartes et de légendes de cartes; (quotidiennement). Ils peuvent également interpréter des plans d'étage; (2)</li> <li>• remplir des factures, des bons, des bordereaux de carte de crédit, des itinéraires, des listes de passagers et de fiches de réservation. (2)</li> </ul>

### **Exemples de création de documents**

Les guides touristiques peuvent :

- produire des horaires pour les passagers, au besoin;
- produire des cartes pour leurs circuits;
- créer des listes de traductions deux ou trois fois par année.

### **Profil d'utilisation des documents**

Les guides touristiques peuvent :

- lire des affiches, des étiquettes ou des listes;
- remplir des formulaires en cochant des cases, en y inscrivant des données numériques, des mots, des expressions, des phrases;
- lire des formulaires déjà remplis contenant des cases à cocher, des données numériques, des phrases ou des adresses;
- lire des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux;
- inscrire des données dans des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux;
- interpréter des dessins à l'échelle;
- dessiner des esquisses;
- extraire des renseignements des esquisses, des illustrations ou des icônes.

## **C. RÉDACTION**

La rédaction comprend la rédaction de textes et les inscriptions dans des documents (par exemple des formulaires) et la rédaction sur un support autre que le papier (par exemple, la saisie de texte sur un clavier d'ordinateur). La complexité de la rédaction est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 5 (tâches les plus complexes).

<b>Tâches</b>	<b>Niveaux de complexité</b>	<b>Exemples</b>
Typiques	1 à 2	Les guides touristiques peuvent : • rédiger des notes de rappel à leur intention ainsi que des notes concernant des modifications; (fréquemment) (1)
Plus complexes	2 à 3	• rédiger un résumé du circuit après chaque circuit. Un formulaire est prévu à cet effet. (2) • rédiger des notes de recherche et un commentaire pour chaque circuit; (hebdomadairement ou mensuellement) (3)

**Profil de rédaction**

Longueur	Objectifs de la rédaction						
	Organiser, mémoriser	Tenir un dossier, documenter	Informé, obtenir des renseignements	Persuader, justifier une demande	Présenter une analyse ou une comparaison	Évaluer ou critiquer	Divertir
Textes comportant moins d'un nouveau paragraphe	X	X	X	X			
Textes comportant rarement plus d'un paragraphe	X	X	X	X			X
Textes plus longs	X	X	X	X			X

**D. CALCUL**

Le *calcul* correspond à l'utilisation des nombres au travail et à la nécessité de penser en termes quantitatifs dans l'exécution de tâches. La complexité des calculs numériques (autres que les calculs approximatifs) est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 5 (tâches les plus complexes).

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples
Computations monétaires	2	<p>Les guides touristiques peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>calculer les droits d'entrée, les pourboires et les taxes, telles que la taxe sur les produits et services; (computations monétaires) (2)</li> </ul>
Calendriers, budgets et opérations comptables	1 à 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>additionner des factures et préparer un état des frais de déplacement; (computations monétaires) (2)</li> <li>établir un calendrier d'activités touristiques et l'ajuster au besoin (calendriers, budgets et opérations comptables); (2)</li> </ul>
Mesures et calculs	1 à 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>compter les passagers, les sièges, les autocars et le nombre de billets d'admission à certains lieux; (mesures et calculs) (2)</li> </ul>
Calculs approximatifs	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>convertir les unités métriques en unités impériales et vice-versa; (mesures et calculs) (2)</li> <li>estimer la durée des activités touristiques. (calculs approximatifs) (2)</li> </ul>

**Profil des compétences en mathématiques**

**a. Principes mathématiques utilisés**

	<b>Les guides touristiques peuvent :</b>
<b>Concepts numériques</b>	
Nombres entiers	par exemple : faire le total des participants au circuit ou des pourboires reçus;
Entiers relatifs	par exemple : additionner les colonnes positive et négative figurant sur les états des frais de déplacement ou pour la température d'une journée froide;
Fractions	par exemple : additionner des fractions d'heures pour établir la paie ou calculer des escomptes (ex. : solde à moitié prix);
Décimales	par exemple : y avoir recours pour l'argent, les feuilles de temps, les distances, la température et le calcul des taxes de vente;
Pourcentages	par exemple : y avoir recours pour les taxes et le calcul des pourboires;
Nombres rationnels équivalents	par exemple : convertir en décimales pour le calcul des escomptes ou des taxes;
<b>Modèles et rapports</b>	
Utilisation de taux, de ratios et de proportions	par exemple : utiliser des ratios pour comparer deux quantités de mêmes unités, tels que les ratios de groupes ethniques dans une population, les ratios hommes/femmes ou personnes âgées/enfants;
Voir Utilisation des documents pour des renseignements sur :	l'utilisation des dessins à l'échelle;
<b>Formes et ordre spatial</b>	
Conversion de mesures	par exemple : convertir les milles en kilomètres, les litres en gallons, les degrés Fahrenheit en degrés Celsius, les poids en tonnes ainsi que les devises;
<b>Statistiques et probabilités</b>	
Calculs sommaires	par exemple : calculer le prix moyen des plats au menu ou le temps moyen de conduite;
Voir Utilisation des documents pour des renseignements sur :	l'utilisation des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux.

## b. Méthodes de calcul

Les guides touristiques effectuent des calculs :

- mentalement;
- à la main;
- à l'aide d'une calculatrice;
- à l'aide d'un ordinateur.

## c. Instruments de mesure utilisés

Les guides touristiques effectuent des mesures :

- de temps – à l'aide d'une montre, par exemple;
- de distance ou de dimension – à l'aide d'un odomètre, par exemple;
- de température – à l'aide d'un thermomètre, par exemple;
- en utilisant le système métrique;
- en utilisant le système impérial.

## E. COMMUNICATION VERBALE

La communication verbale consiste essentiellement à utiliser la parole pour exprimer ou échanger des pensées ou des renseignements. La complexité de la communication verbale est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 4 (tâches les plus complexes).

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples
Typiques	1 à 3	Les guides touristiques : <ul style="list-style-type: none"><li>• peuvent, s'ils sont des guides d'aventure, indiquer aux participants le genre de vêtements à porter et les conditions environnementales auxquelles ils doivent s'attendre (ex. : randonnée sur les glaciers); (1)</li><li>• livrent un commentaire préparé durant chaque circuit; (2)</li><li>• font des annonces aux participants des circuits. Ces annonces peuvent porter sur le calendrier des activités, les perturbations à l'horaire, les heures de départ et d'arrivée et les mesures de prévention du crime pour éviter le vol ou le vandalisme éventuel; (2)</li><li>• dialoguent avec les employeurs, les passagers, les fournisseurs, les collègues et les agents des douanes; (2)</li><li>• peuvent parler aux autorités, telles que la police, pour demander de l'aide ou déposer un rapport; (2)</li><li>• dialoguent avec les spécialistes dans le cadre de leurs recherches; (3)</li><li>• communiquent des consignes de sécurité aux chauffeurs et passagers. Elles peuvent inclure des renseignements relatifs aux procédures d'urgence, aux précautions à prendre pour charger le matériel, ou aux façons de réagir face à des animaux sauvages dangereux et à des dangers de l'environnement, ainsi que des instructions pour monter à bord d'un hélicoptère en toute sécurité ou utiliser des gilets de sauvetage ou des parachutes; (3)</li><li>• négocient avec des passagers en colère ou d'humeur belliqueuse. (occasionnellement) (3)</li></ul>
Plus complexes	2 à 3	

**Profil de communication verbale**

Type	Objectifs de la communication verbale											
	Accueillir	Prendre des messages	Donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives	Chercher à obtenir des renseignements	Coordonner son travail avec celui des autres	Rassurer, réconforter	Discuter, échanger des renseignements, des opinions	Persuader	Faciliter, animer	Transmettre des connaissances, susciter la compréhension, le savoir	Négocier, résoudre des conflits	Divertir
Écouter (peu ou pas d'interaction)		X										
Parler (peu ou pas d'interaction)			X			X		X		X		X
Interagir avec les collègues		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Interagir avec les subalternes		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Interagir avec les supérieurs		X	X	X	X	X	X	X		X	X	
Interagir avec les clients ou le grand public	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Interagir avec les fournisseurs de produits et de services	X	X	X	X	X		X	X		X	X	
Participer à des discussions de groupe	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Présenter de l'information à un petit groupe	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Présenter de l'information à un grand groupe	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



## F. CAPACITÉ DE RAISONNEMENT

La section sur la capacité de raisonnement examine cinq fonctions cognitives, traitées comme sujets distincts mais formant un tout interrelié. La complexité de la résolution de problèmes, de la prise de décisions, de la planification et organisation du travail et de la recherche de renseignements est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 4 (tâches les plus complexes).

### 1. Résolution de problèmes

La résolution de problèmes concerne les problèmes qui exigent des solutions.

Tâches	Niveaux de complexité	
Typiques	1 à 3	Les guides touristiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• résolvent les problèmes concernant les articles perdus et les passagers manquants; (1)</li> <li>• résolvent les problèmes concernant les clients ou les collègues insatisfaits; (2)</li> <li>• résolvent les problèmes imputables à des accidents ou incidents. Ils pourraient, par exemple, avoir à trouver une solution lorsque le système de sonorisation tombe en panne; (2)</li> <li>• résolvent les problèmes concernant les conflits interpersonnels; (occasionnellement) (3)</li> <li>• modifient les horaires après des retards tels que ceux imputables à des travaux de réfection, à un changement d'itinéraire ou à des blocages de circulation importants tels que des accidents de la route ou des arrivées tardives. (fréquemment) (3)</li> </ul>
Plus complexes	3	

### 2. Prise de décisions

La prise de décisions consiste à choisir parmi des options.

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples
Typiques	2	Les guides touristiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>• peuvent décider de l'heure et de l'endroit où leur groupe prendra ses repas; (occasionnellement) (1)</li> <li>• décident des horaires et des itinéraires; (2)</li> <li>• préparent le commentaire, décidant de son contenu et de la manière de le présenter; (2)</li> <li>• prennent des décisions concernant des modifications au circuit « sur-le-champ »; (2)</li> <li>• prennent la décision de laisser des passagers sur place. (rarement)</li> </ul>
Plus complexes	2	

### **3. Planification et organisation du travail**

Par planification et organisation du travail, on désigne la mesure dans laquelle les travailleurs planifient et organisent leurs tâches. Cela ne fait pas référence à la participation à la planification de l'entreprise pour laquelle ils travaillent.

<b>Niveau de complexité</b>	<b>Description</b>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le travail des guides touristiques comporte des tâches variées. Lorsqu'ils n'accompagnent pas des passagers, les guides touristiques préparent des circuits en s'occupant des formalités administratives, en effectuant des recherches ou en rédigeant leur commentaire. Ils déterminent l'ordre d'un grand nombre de leurs activités, en fonction des contraintes de temps de leurs circuits.</li> <li>• Durant les circuits, ils ajustent souvent leur horaire en raison de retards ou de blocages importants. De tels changements doivent prendre en considération des réalités indépendantes de leur volonté, comme par exemple l'horaire des attractions et les heures d'ouverture et de fermeture des installations.</li> </ul>

### **4. Utilisation particulière de la mémoire**

La section consacrée à l'utilisation particulière de la mémoire traite du recours particulier ou inhabituel à la mémoire dans le cadre du travail des guides touristiques. Il n'y est pas question de l'utilisation normale de la mémoire, qui constitue une exigence pour chaque emploi.

#### **Exemples**

Les guides touristiques :

- utilisent leur mémoire pour livrer leur commentaire et mémoriser des faits, des statistiques, des numéros d'autocar, des itinéraires et les détails de cartes routières;
- se souviennent du visage et du nom des passagers, du nombre de passagers d'un circuit donné, de tout problème médical qui pourrait être survenu et mémorisent les bulletins météorologiques et l'horaire de la journée.

### **5. Recherche de renseignements**

La recherche de renseignements prévoit la consultation de toute une gamme de sources : documents, personnes, bases de données informatisées et systèmes d'information.

<b>Niveau de complexité</b>	<b>Exemples</b>
2	<p>Les guides touristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• trouvent des renseignements et effectuent des recherches pour préparer leur commentaire pour chaque circuit. Dans le cadre de leurs recherches, ils se rendent sur d'autres sites pour les découvrir sur place. (2)</li> </ul>

## G. TRAVAIL D'ÉQUIPE

La section consacrée au travail d'équipe traite de la mesure dans laquelle les employés travaillent avec les autres dans l'exécution de leurs tâches.

Les guides touristiques travaillent seuls la majeure partie du temps. Parfois, ils travaillent de façon autonome avec un collègue ou un assistant, ou à titre de coéquipier.

Les guides touristiques participent à des discussions de groupe formelles portant sur les moyens d'améliorer les méthodes de travail ou la qualité du produit ainsi que la répartition des responsabilités. Ces groupes peuvent se composer de collègues uniquement, ou compter des collègues et des supérieurs ou des superviseurs ainsi que des subalternes.

## H. INFORMATIQUE

Le but de la section Informatique est de montrer la variété et la complexité de l'utilisation de l'informatique à l'intérieur d'un groupe de professionnels. La complexité de l'informatique est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 5 (tâches les plus complexes).

### Niveau de complexité

2

### Profil d'utilisation de l'ordinateur

Les guides touristiques :

- utilisent le traitement de textes;
- utilisent une base de données;
- utilisent des logiciels de communication. Ils peuvent, par exemple, effectuer des recherches en utilisant les ressources de l'Internet ou expédier et recevoir des courriels. (2)

## I. FORMATION CONTINUE

La section consacrée à la formation continue examine l'obligation de participer à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissances.

Les guides touristiques optent pour une formation continue afin d'acquérir de nouveaux renseignements pour leurs commentaires et les nouveaux sites et lieux de visite et mettre à jour les renseignements qu'ils détiennent. Ils y parviennent en suivant des cours, en lisant des journaux, des revues spécialisées, des livres d'histoire, des almanachs, des livres d'enfants, des encyclopédies/des glossaires et des livres d'archives, en parlant à des spécialistes ou à leurs collègues, en adhérant par exemple à des associations de l'industrie du tourisme ou en participant à des réunions des sociétés d'histoire.

### Mécanismes d'acquisition des connaissances

Les connaissances peuvent être acquises :

- dans le cadre des activités habituelles de travail;
- auprès des collègues;
- par la formation offerte en milieu de travail;
- par la lecture ou d'autres formes d'auto-apprentissage;
- par une formation externe;
- par une formation externe : pendant les heures de travail, sans frais pour l'employé;
- par une formation externe : partiellement subventionnée;
- par une formation externe : dont l'employé assume les frais;
- par une formation externe : parrainée par une association professionnelle, un syndicat ou un fonds de fiducie pour la formation.

# ANNEXE G

## PROFIL DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES : GUIDES-ACCOMPAGNATEURS CNP 6441

<b>INTRODUCTION</b> .....	76
<b>A. LECTURE DES TEXTES</b> .....	76
<b>B. UTILISATION DES DOCUMENTS</b> .....	77
<b>C. RÉDACTION</b> .....	78
<b>D. CALCUL</b> .....	79
<b>E. COMMUNICATION VERBALE</b> .....	81
<b>F. CAPACITÉ DE RAISONNEMENT</b> .....	83
<b>1. Résolution de problèmes</b> .....	83
<b>2. Prise de décisions</b> .....	84
<b>3. Planification et organisation du travail</b> .....	84
<b>4. Utilisation particulière de la mémoire</b> .....	84
<b>5. Recherche de renseignements</b> .....	85
<b>G. TRAVAIL D'ÉQUIPE</b> .....	85
<b>H. INFORMATIQUE</b> .....	86
<b>I. FORMATION CONTINUE</b> .....	86
<b>J. AUTRES RENSEIGNEMENTS</b> .....	87
<b>1. Attitudes</b> .....	87
<b>2. Tendances touchant les compétences essentielles</b> .....	87

*Note : Ce profil fait partie intégrante de la norme du guide touristique établie par le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme avec le financement de Développement des ressources humaines Canada. Les droits d'auteur sont détenus par le Conseil.*

## INTRODUCTION

Ce profil a été généré dans le cadre d'une norme de compétence. Le groupe de la Classification nationale des professions auquel il se rapporte est Guides touristiques et guides itinérants. Les guides-accompagnateurs et les guides itinérants accompagnent des personnes et des groupes dans le cadre de visites touristiques de villes et de circuits de sites historiques et d'établissements tels que des monuments célèbres, des usines de fabrication, des cathédrales et des parcs thématiques. Ils fournissent également des descriptions et des renseignements pertinents sur des points d'intérêt. Les guides-accompagnateurs et les guides itinérants travaillent pour des voyageurs, des centres de villégiature et autres établissements ou peuvent être établis à leur compte à titre de travailleurs autonomes.

Les compétences essentielles les plus importantes pour les guides-accompagnateurs sont :

- la communication verbale;
- la résolution de problèmes;
- la planification et l'organisation du travail;
- le travail d'équipe.

## A. LECTURE DES TEXTES

La *lecture des textes* consiste à lire des phrases ou des paragraphes. Il s'agit habituellement de lire des notes, des lettres, des notes de service, des manuels, des spécifications, des règlements, des livres, des rapports ou des revues spécialisées. La complexité de la lecture des textes est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 5 (tâches les plus complexes).

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples
Typiques	1 à 3	Les guides-accompagnateurs lisent : <ul style="list-style-type: none"><li>• du matériel et des brochures publicitaires pour obtenir des renseignements sur des activités particulières; (2)</li></ul>
Plus complexes	2 à 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• des itinéraires techniques et des itinéraires à l'intention des passagers, de façon à les comparer et à relever les différences;</li><li>• des articles de journaux et des magazines pour tenir à jour leurs renseignements sur la région; (2)</li><li>• les politiques et procédures de l'entreprise en préparant un circuit, notamment celles concernant le code vestimentaire et les procédures d'urgence; (3)</li><li>• des livres, des revues spécialisés et des articles pour obtenir des renseignements sur la flore et la faune, l'histoire et la géologie de la région et les inclure dans le commentaire du circuit. (3)</li></ul>

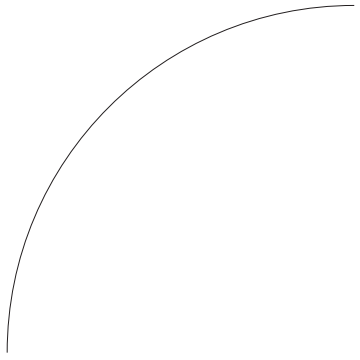
**Profil de lecture des textes**

Type de texte	Objectifs de la lecture			
	Rechercher des renseignements précis. Repérer des renseignements.	Feuilleter le texte pour en dégager le sens global, en saisir l'essentiel.	Lire le texte en entier pour comprendre ou apprendre.	Lire le texte en entier pour le critiquer ou l'évaluer.
Formulaires		X	X	
Étiquettes	X			
Notes, lettres, notes de service	X	X	X	
Manuels, spécifications, règlements	X	X	X	X
Rapports, livres, revues spécialisées	X	X	X	X

**B. UTILISATION DES DOCUMENTS**

L'utilisation des documents désigne les tâches où le titulaire utilise une variété de présentations de l'information qui donne une signification aux mots, nombres et icônes et d'autres symboles visuels (par exemple, ligne, couleur, forme) en fonction de leur disposition. Les graphiques, les listes, les tableaux, les bleus, les esquisses, les dessins, les panneaux et les étiquettes constituent notamment des documents dont on se sert dans le monde du travail. La complexité de l'utilisation des documents est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 5 (tâches les plus complexes).

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples d'utilisation des documents
Typiques	1 à 2	Les guides-accompagnateurs :
Plus complexes	2 à 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lisent des bons, des coupons et des chèques de voyage; (1)</li> <li>• examinent les factures de restaurant et d'hébergement et les reçus de carte de crédit; (2)</li> <li>• utilisent des tables de conversions monétaires; (2)</li> <li>• lisent des étiquettes telles que les étiquettes fixées aux bagages et les insignes d'identité; (1)</li> <li>• obtiennent des renseignements à partir de graphiques tels que les tendances du marché immobilier; (3)</li> <li>• lisent des formulaires tels que des fiches de commentaires/de plaintes, fiches d'hôtel et de voyagistes; (2)</li> <li>• lisent des itinéraires de circuits et obtiennent des renseignements à partir d'horaires (ex. : horaires de compagnies de chemin de fer ou de compagnies aériennes);</li> <li>• interprètent les tables et rapports météorologiques; (2)</li> <li>• consultent des atlas, des cartes routières, des cartes d'attractions touristiques et des plans d'étage tels que ceux des hôtels et des centres commerciaux; (2)</li> </ul>



- remplissent des formulaires, notamment pour faire rapport des dépenses du circuit, des incidents et accidents; (2)
- enregistrent les dépenses ou les sommes reçues. (1)

## Exemples de création de documents

Les guides-accompagnateurs :

- préparent des listes, notamment des listes de passagers, des listes d'attribution de chambres et des listes de participants.

## Profil d'utilisation des documents

Les guides-accompagnateurs peuvent :

- lire des affiches, des étiquettes ou des listes;
- remplir des formulaires en cochant des cases, en y inscrivant des données numériques, des mots, des expressions, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou plus;
- lire des formulaires déjà remplis contenant des cases à cocher, des données numériques, des expressions ou des phrases, des adresses ou des textes d'un paragraphe ou plus;
- lire des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux;
- créer des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux;
- inscrire des données dans des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux;
- interpréter les données des graphiques ou des tableaux;
- interpréter des dessins à l'échelle;
- extraire des renseignements des esquisses, des illustrations ou des icônes.

## C. RÉDACTION

La rédaction comprend la rédaction de textes et les inscriptions dans des documents (par exemple des formulaires) ainsi que la rédaction sur un support autre que le papier (par exemple, la saisie de texte sur un clavier d'ordinateur). La complexité de la rédaction est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 5 (tâches les plus complexes).

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples
Typiques	1 à 3	Les guides-accompagnateurs : <ul style="list-style-type: none"><li>• rédigent des notes de rappel à leur intention dans des agendas; (1)</li></ul>
Plus complexes	2 à 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• rédigent des rapports de circuit et des rapports d'accident, au besoin; (2)</li><li>• tiennent un journal de bord pour noter les installations et les attractions d'un intérêt éventuel pour le voyageur en plus d'y consigner les problèmes et les points saillants du voyage; (2)</li><li>• rédigent des résumés de renseignements qui peuvent les aider à préparer leur commentaire; (3)</li><li>• rédigent des notes et consignent des données générales pour les commentaires de circuit. Ils adaptent des textes préparés pour les circuits à des groupes particuliers; (4)</li><li>• revoient les textes écrits par des collègues pour s'assurer de l'exactitude des faits cités et de l'efficacité de ces écrits. Ils revoient également leurs propres textes à la suite de leur évaluation par un autre intervenant. (4)</li></ul>

**Profil de rédaction**

Longueur	Objectifs de la rédaction						
	Organiser, mémoriser	Tenir un dossier, documenter	Informé, obtenir des renseignements	Persuader, justifier une demande	Présenter une analyse ou une comparaison	Évaluer ou critiquer	Divertir
Textes comportant moins d'un nouveau paragraphe	X	X	X			X	X
Textes comportant rarement plus d'un paragraphe	X	X	X	X	X	X	X
Textes plus longs	X	X	X	X	X	X	X

**D. CALCUL**

Le *calcul* correspond à l'utilisation des nombres au travail et à la nécessité de penser en termes quantitatifs dans l'exécution de tâches. La complexité des calculs numériques (autres que les calculs approximatifs) est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 5 (tâches les plus complexes).

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples
Computations monétaires	1 à 3	Les guides-accompagnateurs peuvent : <ul style="list-style-type: none"> <li>• vendre des suppléments pour les circuits, encaisser des paiements en argent comptant, en chèques de voyage ou par carte de crédit. Ils peuvent également rendre la monnaie; (computations monétaires) (1)</li> </ul>
Calendriers, budgets et opérations comptables	1 à 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• payer pour les repas au restaurant, les attractions, les droits d'entrée et les hôtels, vérifier la facture et calculer le pourboire, le cas échéant; (computations monétaires) (2)</li> </ul>
Mesures et calculs	1 à 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• faire le rapprochement, planifier et contrôler l'utilisation de l'argent en caisse; (calendriers, budgets et opérations comptables); (2)</li> </ul>
Analyse des données	1 à 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• calculer la distance et la durée du voyage vers une destination; (mesures et calculs) (2)</li> </ul>
Calculs approximatifs	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• convertir les températures en unités impériales en unités métriques, et les devises étrangères en dollars canadiens par exemple; (mesures et calculs) (2)</li> <li>• analyser des données numériques, calculer des pourcentages, recalculer des données et comparer des statistiques à de nouvelles données; (analyse des données) (2)</li> <li>• estimer l'heure d'arrivée à une destination donnée. (calculs approximatifs) (2)</li> </ul>



**Profil des compétences en mathématiques**

**a. Principes mathématiques utilisés**

	<b>Les guides-accompagnateurs :</b>
<b>Concepts numériques</b>	
Nombres entiers	lisent et écrivent, comptent, arrondissent, additionnent ou soustraient, multiplient ou divisent des nombres entiers, par exemple : budgets et comptes;
Entiers relatifs	lisent et écrivent, ajoutent ou soustraient des entiers relatifs, par exemple : la température;
Décimales	lisent et écrivent, arrondissent, ajoutent ou soustraient des décimales, multiplient ou divisent par une décimale, par exemple : des statistiques;
Pourcentages	lisent ou écrivent des pourcentages, établissent le rapport de pourcentage entre deux nombres, calculent le pourcentage applicable à un chiffre, par exemple : calculer la TPS et les pourboires;
Nombres rationnels équivalents	convertissent des chiffres décimaux et des pourcentages, par exemple $0,25 = 1/4$ d'unité de devise;
<b>Modèles et rapports</b>	
Équations et formules	résolvent des problèmes en posant et en résolvant des équations à une inconnue, utilisent des formules en insérant des quantités à titre de variables et en les résolvant, par exemple : utilisation du temps/de la distance pour calculer la vitesse;
Voir Utilisation des documents pour des renseignements sur :	l'utilisation des dessins à l'échelle;
<b>Formes et ordre spatial</b>	
Conversion de mesures	effectuent des conversions de mesures, par exemple : convertir des milles en kilomètres, des livres en kilogrammes;
<b>Statistiques et probabilités</b>	
Voir Utilisation des documents pour des renseignements sur :	l'utilisation des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux; l'utilisation de présentations graphiques.

**b. Méthodes de calcul**

Les guides-accompagnateurs effectuent des calculs :

- mentalement;
- à la main;
- à l'aide d'une calculatrice.

**c. Instruments de mesure utilisés**

Les guides-accompagnateurs effectuent des mesures :

- de temps – à l'aide d'une horloge ou d'une montre, par exemple;
- de distance ou de dimension – en utilisant le temps, par exemple (ex. : temps de marche, temps de conduite);
- de température – à l'aide d'un thermomètre, par exemple pour assurer le confort des passagers.

**E. COMMUNICATION VERBALE**

La communication verbale consiste essentiellement à utiliser la parole pour exprimer ou échanger des pensées ou des renseignements. La complexité de la communication verbale est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 4 (tâches les plus complexes).

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples
		Les guides-accompagnateurs :
Typiques	1 à 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• discutent avec les fournisseurs en ce qui a trait aux réservations ou à d'autres questions notamment pour savoir si les repas sont compris dans le prix du forfait; (fréquemment) (1)</li> </ul>
Plus complexes	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• communiquent avec leurs collègues, par exemple le chauffeur de l'autocar, le guide touristique et les superviseurs, pour se renseigner ou fournir des renseignements sur un groupe, un emplacement ou un programme; (1)</li> <li>• communiquent aux passagers d'un circuit l'itinéraire, les procédures et instructions; (2)</li> <li>• communiquent avec les autorités des douanes et de l'immigration afin de vérifier les procédures de passage aux frontières et de fournir des renseignements tels que les déclarations, les itinéraires, les listes des adresses d'hôtels et le nombre, la citoyenneté et les adresses des passagers et des membres de l'équipage; (occasionnellement) (2)</li> <li>• fournissent un commentaire aux passagers du circuit pour donner des détails sur un emplacement ou un site. (fréquemment) (3)</li> </ul>

**Modes de communication utilisés**

Les guides-accompagnateurs communiquent :

- en personne;
- par téléphone;
- en utilisant un système de communication spécialisé (ex. : un microphone ou un système de sonorisation).

**Profil de communication verbale**

Type	Objectifs de la communication verbale											
	Accueillir	Prendre des messages	Donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives	Chercher à obtenir des renseignements	Coordonner son travail avec celui des autres	Rassurer, réconforter	Discuter, échanger des renseignements, des opinions	Persuader	Faciliter, animer	Transmettre des connaissances, susciter la compréhension, le savoir	Négocier, résoudre des conflits	Divertir
Écouter (peu ou pas d'interaction)		X	X									
Parler (peu ou pas d'interaction)			X									
Interagir avec les collègues			X	X	X	X	X	X		X	X	
Interagir avec les subalternes		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
Interagir avec les supérieurs		X	X	X	X	X	X	X		X	X	
Interagir avec les clients ou le grand public	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
Interagir avec les fournisseurs de produits et de services			X	X			X	X			X	
Participer à des discussions de groupe			X	X			X		X			X
Présenter de l'information à un petit groupe			X	X		X			X	X		X
Présenter de l'information à un grand groupe			X	X		X			X	X		X

### Autres renseignements

Lorsque des participants à un circuit touristique ne peuvent pas bien communiquer dans la première langue officielle du circuit ou ne la parlent pas du tout, les guides-accompagnateurs communiquent avec eux en faisant appel aux services d'un traducteur, en faisant des dessins ou en utilisant le langage gestuel. Parfois, les guides-accompagnateurs dirigent un circuit multilingue et ils essaient d'équilibrer la répartition entre les langues.

## F. CAPACITÉ DE RAISONNEMENT

La section sur la capacité de raisonnement examine cinq fonctions cognitives, traitées comme sujets distincts mais formant un tout interrelié. La complexité de la résolution de problèmes, de la prise de décisions, de la planification et organisation du travail et de la recherche de renseignements est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 4 (tâches les plus complexes).

### 1. Résolution de problèmes

La résolution de problèmes concerne les problèmes qui exigent des solutions.

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples
Typiques	2 à 3	Les guides-accompagnateurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>• résolvent les plaintes des clients concernant les chambres, le service, l'enregistrement et la perte de bagages; (2)</li> <li>• peuvent subir des retards dans le cadre du circuit (ex. : constructions de routes et conditions climatiques). Ils examinent les répercussions que pourraient avoir ces retards sur le circuit et interviennent en faisant des ajustements à l'itinéraire ou en modifiant les réservations au besoin; (2)</li> <li>• déterminent quel est le meilleur moyen d'aider les passagers ayant des besoins particuliers tels que les diabétiques, les enfants, les personnes âgées, les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive ou les personnes aux prises avec des handicaps physiques; (occasionnellement) (2)</li> <li>• peuvent décider qu'un hôtel où des réservations ont été faites est incapable d'héberger les passagers du circuit; ils doivent alors trouver un hôtel de remplacement;</li> <li>• prennent des mesures en cas de maladie ou de décès de passagers ou de collègues. (3)</li> </ul>
Plus complexes	3	

## 2. Prise de décisions

La prise de décisions consiste à choisir parmi des options.

Tâches	Niveaux de complexité	Exemples
Typiques	1	Les guides-accompagnateurs : <ul style="list-style-type: none"><li>• décident de l'endroit où le groupe prendra ses repas et de la façon de placer les personnes à table, compte tenu des différents besoins et préférences; (1)</li><li>• déterminent s'il faut ou non retarder le circuit lorsqu'un passager s'est perdu; (2)</li><li>• décident d'annuler, ou non, une activité de plein air, telle qu'une randonnée pédestre, en raison de conditions climatiques défavorables. (2)</li></ul>
Plus complexes	2	

## 3. Planification et organisation du travail

Par planification et organisation du travail, on désigne la mesure dans laquelle les travailleurs planifient et organisent leurs tâches. Cela ne fait pas référence à la participation à la planification de l'entreprise pour laquelle ils travaillent.

Niveau de complexité	Description
3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les guides-accompagnateurs planifient leurs activités dans le cadre de l'itinéraire de leur circuit; toutefois, ils revoient également l'itinéraire au cours du circuit et font des ajustements au besoin. Ils répondent également aux demandes et aux besoins particuliers des participants.</li></ul>

## 4. Utilisation particulière de la mémoire

La section consacrée à l'utilisation particulière de la mémoire traite du recours particulier ou inhabituel à la mémoire dans le cadre du travail des guides-accompagnateurs. Il n'y est pas question de l'utilisation normale de la mémoire, qui constitue une exigence pour chaque emploi.

### Exemples

Les guides-accompagnateurs :

- se souviennent de leur commentaire, de l'itinéraire du circuit et des endroits qui hébergent les groupes;
- se souviennent du nom et du visage des passagers;
- se souviennent des fournisseurs locaux.

## 5. Recherche de renseignements

La recherche de renseignements prévoit la consultation de sources variées : documents, personnes, bases de données informatisées ou systèmes d'information.

**Niveaux de complexité**  
1 à 3

### Exemples

Les guides-accompagnateurs :

- trouvent des itinéraires ou des renseignements concernant les horaires des traversiers et des autocars; (1)
- parcourent les fiches de réservation pour trouver des renseignements concernant un groupe de voyageurs (ex. : lieu d'origine des voyageurs); (1)
- recherchent des attractions et des restaurants en parlant aux clients, aux collègues et aux fournisseurs et en lisant des brochures publicitaires, des journaux et des rapports; (2)
- effectuent des recherches techniques pour des circuits spécialisés tels que ceux reliés à la foresterie et à l'agriculture. (3)

## G. TRAVAIL D'ÉQUIPE

La section consacrée au travail d'équipe traite de la mesure dans laquelle les employés travaillent avec les autres dans l'exécution de leurs tâches.

Les guides-accompagnateurs travaillent seuls la majeure partie du temps. Parfois, ils travaillent de façon autonome avec un collègue ou un assistant, ou en équipe en collaboration avec un chauffeur d'autocar ou le personnel d'un hôtel. Ils doivent établir d'excellentes relations de travail avec le chauffeur d'autobus/d'autocar.

Certains guides-accompagnateurs participent à des discussions de groupe formelles avec des collègues, des subalternes, des supérieurs ou des superviseurs portant sur les moyens d'améliorer les méthodes de travail ou la qualité du produit.

### Participation aux activités de supervision et de leadership

Les guides-accompagnateurs :

- formulent des suggestions pour améliorer les méthodes de travail;
- renseignent d'autres employés ou leur enseignent les méthodes de travail;
- peuvent choisir les entrepreneurs et les fournisseurs.

## H. INFORMATIQUE

Le but de la section Informatique est de montrer la variété et la complexité de l'utilisation de l'informatique à l'intérieur d'un groupe de professionnels. La complexité de l'informatique est évaluée selon une échelle allant de 1 (tâches les moins complexes) à 5 (tâches les plus complexes).

### Niveau de complexité

2

### Profil d'utilisation de l'ordinateur

Les guides-accompagnateurs :

- utilisent le traitement de textes (ex. : pour écrire des notes de recherche et des commentaires); (2)
- utilisent une base de données (ex. : pour chercher des renseignements sur les réservations de circuits);
- utilisent des logiciels de communication (ex. : ils peuvent utiliser l'Internet pour obtenir les renseignements les plus récents concernant les activités et les attractions ). (2)

## I. FORMATION CONTINUE

La section consacrée à la formation continue examine l'obligation de participer à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissances.

Les guides-accompagnateurs optent pour une formation continue afin d'obtenir de nouveaux renseignements ou mettre à jour des renseignements qu'ils détiennent pour leurs commentaires ainsi que des renseignements concernant les services et produits du tourisme, tels que les nouveaux hôtels et restaurants.

### Mécanismes d'acquisition des connaissances

Les connaissances peuvent être acquises :

- dans le cadre des activités habituelles de travail;
- par la lecture ou d'autres formes d'auto-apprentissage;
- par la lecture ou d'autres formes d'auto-apprentissage : au travail;
- par la lecture ou d'autres formes d'auto-apprentissage : durant le temps libre de l'employé;
- par la lecture ou d'autres formes d'auto-apprentissage : en utilisant du matériel obtenu à l'initiative de l'employé;
- par une formation externe;
- par une formation externe : partiellement subventionnée;
- par une formation externe : dont l'employé assume les frais;

## J. AUTRES RENSEIGNEMENTS

En plus de rassembler de l'information pour créer ce profil de compétences essentielles, les entrevues menées auprès des titulaires de poste ont permis d'interroger ces derniers sur les sujets suivants.

### Attitudes

Les guides-accompagnateurs doivent faire montre d'un grand professionnalisme dans leur travail. Ils doivent notamment s'affirmer comme des leaders et des ambassadeurs, faire preuve d'empathie et de tact, être fiables, amicaux, courtois, créatifs et innovateurs. Ils doivent être attentifs aux détails, bien organisés, ponctuels et sérieux. Ils doivent être bien préparés et renseignés pour chaque circuit. Ils doivent traiter tous les participants de la même manière et demeurer neutres durant les discussions. Ils doivent représenter leur entreprise de façon professionnelle. Durant le circuit, le guide-accompagnateur incarne l'entreprise.

### Tendances touchant les compétences essentielles

Quatre tendances de l'industrie pourraient à l'avenir influencer sur les compétences essentielles. La première est une tendance à la spécialisation qui exigera un guide-accompagnateur plus spécialisé, notamment en tourisme environnemental/écotourisme. Ces circuits touristiques seront plus actifs et exigeront des guides-accompagnateurs une meilleure forme physique que celle actuellement requise.

La profession exige de plus en plus de compétences en informatique. Bien que celles-ci ne soient pas actuellement obligatoires, les guides-accompagnateurs devront à l'avenir développer une culture informatique qui inclura notamment l'utilisation d'ordinateurs portatifs durant les circuits afin de repérer et consigner les renseignements et rédiger les rapports.

En outre, le marché devrait être de plus en plus raffiné. Le futur consommateur sera bien informé et exigera que le guide-accompagnateur soit mieux renseigné. Ce changement au sein de la clientèle nécessitera que le guide-accompagnateur connaisse davantage la culture, les coutumes et les religions des autres habitants de la planète. Cette évolution de l'industrie du tourisme exigera davantage des aptitudes d'apprentissage continu du guide-accompagnateur.

Finalement, le désir croissant de l'industrie touristique d'avoir à sa disposition des guides-accompagnateurs multilingues devrait exercer des pressions sur les aptitudes à la communication verbale de ce groupe de professionnels.



# ANNEXE H

## REMERCIEMENTS

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme tient à souligner l'apport de tous les intervenants à l'origine, ainsi que des personnes et organismes suivants au niveau de leur expertise, temps et énergie, sans lesquels l'élaboration de ces normes de compétence n'aurait pas été chose possible.

Belenger-Parker, Claire, CNT Tours, Regina (Saskatchewan)

Bell, George, Bell Tours, White Rock (Colombie-Britannique)

Carey, Rose-Marie, Lieu historique national de Batoche, St-Louis (Saskatchewan)

Clarke, Vickie, Living Skies Entertainment & Tours, Saskatoon (Saskatchewan)

Collins, Shelley, Carefree Express, Lethbridge (Alberta)

Doiron, Pierre, Avonlea Tours, Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

Edwards, Jackie, Service des visites, Assemblée législative de l'Alberta, Edmonton (Alberta)

Furzeland, John, Halifax (Nouvelle-Écosse)

Gervais, Michelle, Ô TOURS Receptive Services, Winnipeg (Manitoba)

Greenfield, Murray S., Folk Arts Council of Winnipeg Inc, Folklorama, Winnipeg (Manitoba)

Hartwell, Shirley, Select Guides, Richmond (Colombie-Britannique)

Hume, Alida, Cardinal Travel Tours, Calgary (Alberta)

Ivany, Heather, Wildland Tours, Saint-Jean (Terre-Neuve)

Kirkpatrick, Maynard, University College of the Cariboo, Kamloops (Colombie-Britannique)

Labrilola, Joseph, Oakville (Ontario)

MacLean, Shirley, TayMac Tours Ltd., Halifax (Nouvelle-Écosse)

Mesheau, Darrell, Itineraries Unlimited, Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Naples, Carolyn, Richmond (Colombie-Britannique)

Patterson, Donna, Surrey (Colombie-Britannique)

Perrin, Patricia, Grand Bay-Westfield (Nouveau-Brunswick)

Poirier, Denis, Duck Lake (Saskatchewan)

Sampson, Bill, Captain Billy's Magical Tours Ltd., Vancouver (Colombie-Britannique)

Sealey, Gary, Capital Tour Guide Association, Ottawa (Ontario)

St. Croix, Anne, St-Jean (Terre-Neuve)

Starr, Michael, Lieu historique national du Fort-Langley, Fort Langley (Colombie-Britannique)

Stead, Brenda, Fredericton (Nouveau-Brunswick)

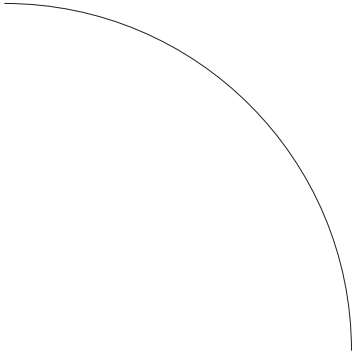
Wallace, Reay, Wallace & Associates, Saint-Jean (Nouveau Brunswick)

Wilson, Ashley, Pont suspendu Capilano, North Vancouver (Colombie-Britannique)

# GLOSSAIRE

## DES TERMES DE L'INDUSTRIE

- agent de voyage** personne qui prend en charge les préparatifs de voyage
- circuit de groupe** voyage organisé, généralement payé d'avance, vers une ou plusieurs destinations selon un emploi du temps établi; il peut inclure l'accueil, le transport, l'hébergement, les repas, la visite touristique et d'autres services; le voyageur n'a pas à prendre de décisions ni faire de préparatifs; les avantages de cette formule sont les suivants :
- a) prix généralement moins élevés : utilisation de tarifs groupe;
  - b) gain de temps, les itinéraires et les destinations étant connus;
  - c) incitation à la camaraderie avec les autres participants au circuit;
  - d) prestation d'un commentaire éducatif;
  - e) une personne-ressource (ex. : guide, guide-accompagnateur ou chef de groupe avec qui on discute des problèmes)
- chauffeur** conducteur du véhicule utilisé pour le transport à l'intérieur du circuit
- horaire** emploi du temps détaillé d'un itinéraire
- incidents** circonstances ou événements qui pourraient devoir être consignés par écrit
- itinéraire** description du circuit, incluant les arrêts, les points d'intérêt, les heures de repas et les routes empruntées
- matériel complémentaire** commentaire qui n'est pas toujours utilisé, mais qui pourrait l'être si l'horaire le permet
- nolisé** se dit d'un mode de transport contractuel à l'intention de personnes ou de groupes de personnes et portant sur une période de temps déterminée
- période de repos** à bord du véhicule, période sans commentaire
- rassemblement des bagages** rassemblement des bagages pour leur chargement à bord du véhicule; les passagers sont avisés de l'heure et du lieu du rassemblement des bagages
- refoulement (bumping)** déplacement imprévu d'un groupe ou de personnes (ex. : d'un vol ou d'un hôtel à un autre)  
(aussi embarquement refusé, évincement)

- 
- repas en petits groupes** repas dont le choix porte sur plusieurs points de vente de nourriture; le groupe se « disperse » à la recherche de ce qu'il veut manger
- supplément** excursion facultative non comprise dans le prix du circuit ou dans l'itinéraire
- technique d'amorce** activité conçue pour permettre aux personnes de prendre contact et faire connaissance
- voyage à forfait** offre, moyennant un prix global, tous les services nécessaires ou presque (ex. : transport, hébergement)
- voyage de familiarisation** voyage ayant pour but de permettre aux voyageurs de se renseigner sur une destination
- voyagiste** personne ou entreprise qui élabore, commercialise ou organise des circuits touristiques