

Déontologie

Définition : Le terme « déontologie » vient du grec *deontos*, qui veut dire « devoir ». Dans son sens courant, il renvoie aux obligations que des personnes sont tenues de respecter dans leur travail.

Le présent code de déontologie décrit par la Corporation des guides accompagnateurs du Québec (CGAQ), couvre les devoirs et les obligations des guides accompagnateurs envers les clients, les fournisseurs, les employeurs, les collègues (guides accompagnateurs, guides touristiques et chauffeurs), le métier et la CGAQ.

Définition de l'éthique professionnelle

Ensemble de règles de discipline et de morale qu'un groupe d'individus s'impose.

Introduction

Le guide accompagnateur est un ambassadeur pour son pays, sa province, sa région, les gens qui y vivent, ainsi que pour son employeur. Il représente la principale source de renseignements et d'exemple auprès des visiteurs. Il utilise des commentaires positifs et réalistes.

Il possède l'aptitude à rendre attrayant le portrait des régions et de ses habitants, tout en respectant la réalité.

Le guide accompagnateur devrait posséder les qualités suivantes : bonne connaissance générale, ponctualité, disponibilité, courtoisie, intégrité, objectivité, ainsi qu'un bon jugement, tout en favorisant une bonne communication.

Il applique l'éthique professionnelle et se conforme à son code de déontologie.

Section 1

Devoirs et obligations envers les fournisseurs (prestataires de service)

1. Le guide accompagnateur est ponctuel en tout temps;
2. Il se montre respectueux envers les fournisseurs de service. En cas de non concordance des services, il doit aviser son employeur;
3. Il ne tente pas de se servir de son statut pour obtenir ou tenter d'obtenir des avantages personnels.

Section II

Devoirs et obligations envers le client

1. Le guide accompagnateur est au fait des dernières nouvelles de l'actualité de sa région d'expertise et se tient informé des sujets tels que l'histoire, la politique, la géographie, l'économie et tout autre sujet contribuant à améliorer la qualité du voyage des clients;
2. L'honnêteté intellectuelle est de mise. Dans le cas où un sujet lui serait inconnu, le guide se renseignera adéquatement plutôt que de donner une réponse erronée;
3. Il donne des renseignements et conseils judicieux lors des temps libres ou à la suite de demandes particulières;
4. Il est consciencieusement préparé au circuit auquel il est affecté;
5. Il se présente au groupe de visiteurs avec courtoisie, amabilité et le désir de partager ses connaissances. Il est attentif aux besoins exprimés par la clientèle;
6. Son comportement est empreint de dignité, de discrétion, d'objectivité et de modération. Il fait preuve de disponibilité et de diligence envers les clients;
7. Il porte une tenue vestimentaire irréprochable;
8. Il utilise un langage clair et approprié;
9. Il ne doit pas imposer son opinion personnelle sur des sujets sensibles, tels que la religion, la politique, etc.;
10. Il entretient avec les clients des relations purement professionnelles dans le cadre de ses fonctions;
11. Il s'abstient d'exercer sa profession dans des conditions ou un état susceptible de compromettre la qualité de ses services. Même après ses heures de services, il est toujours un ambassadeur;
12. En tant qu'intermédiaire lors de la vente d'activités optionnelles, le guide ne doit pas vendre un produit à un prix supérieur à celui que paierait le client directement du fournisseur;
13. Il s'engage à respecter le prix demandé par son employeur. Dans le cas où des activités ne figureraient pas dans la liste de l'employeur, le guide s'engage à respecter le point 12 (point précédent);
14. Il est important de ne pas favoriser un client plus qu'un autre car tous les clients devraient être traités équitablement;
15. La sécurité des clients doit primer en tout temps;

16. Le guide accompagnateur fournit l'assistance requise en cas de maladie, d'accident ou de décès, tout en conservant comme objectif l'intérêt général du groupe;
17. Il vérifie la concordance de son programme avec celui de l'accompagnateur ou du responsable du groupe;
18. Le guide accompagnateur ne doit jamais obliger un client à payer un pourboire pour sa prestation. Il peut en parler en conformité des règlements de son employeur;
19. Il prend connaissance de son dossier, pour en connaître les détails et porter une attention particulière aux cas spéciaux.

Section III

Devoirs et obligations envers ses collègues de travail

Chauffeur

- 1) Le guide accompagnateur considère le chauffeur comme un partenaire privilégié pendant le voyage. Cependant, il conserve la responsabilité générale du circuit et du groupe;
- 2) Il appuie le chauffeur à propos des consignes de sécurité et des règlements concernant l'autocar (lois fédérales, provinciales et municipales des transports);
- 3) Il est honnête et équitable envers le chauffeur concernant le partage des commissions des activités optionnelles, en respectant les normes décrites par l'employeur;
- 4) Il doit respecter les heures de conduite et de repos des chauffeurs canadiens, américains et autres pays, s'il y a lieu.

Guide touristique/guide de ville

- 1) Le guide accompagnateur ne peut pas se substituer aux guides de ville pour les villes régies par un règlement concernant les guides locaux;
- 2) Il travaille de pair avec le guide de ville et demeure avec son groupe pour toute la durée du tour de ville. Lorsqu'il commentera au sujet de la ville, il parlera d'autres aspects de celle-ci.

Accompagnateur du groupe

- 1) Le guide accompagnateur considère l'accompagnateur du groupe comme le représentant de celui-ci, dont la responsabilité est de voir à l'application des modalités du forfait;
- 2) S'il délègue certaines fonctions à l'accompagnateur du groupe, le groupe demeure tout de même sous son entière responsabilité.

Tournées à plusieurs autocars

Le guide accompagnateur :

- 1) Facilite le travail et le partenariat entre collègues (esprit d'équipe) et prête assistance au besoin;
- 2) Fait preuve de discrétion;
- 3) Respecte les responsabilités attribuées à chacun.

Section IV

Devoirs envers le métier

Le guide accompagnateur :

1. Porte en tout temps un insigne l'identifiant de façon visible lorsqu'il est en fonction (le port de la carte de membre de la CGAQ est un exemple);
2. Exécute les modalités contractuelles conclues entre le client (touriste) et l'employeur;
3. Remplit les conditions requises de sa fonction et n'enfreint pas les règlements au code de déontologie de la CGAQ;
4. Exerce ses activités de façon honnête et diligente;
5. Ne doit pas avoir été déclaré par jugement définitif, coupable d'un acte criminel;
6. Respecte ses collègues en tout temps, spécialement en présence de ses clients et des fournisseurs;
7. Favorise le développement de la profession en partageant ses connaissances, ses pratiques et son expérience auprès de ses collègues;
8. Communique des recommandations à sa Corporation ou aux autres organismes reliés de près ou de loin au métier;
9. Favorise les initiatives de formation continue.

Section V

Devoirs et obligations envers l'employeur

1. Le guide accompagnateur se conforme au contrat qu'il a signé avec son employeur et suit rigoureusement le circuit et les instructions reçues sauf en cas d'imprévu;
2. Advenant qu'il ne puisse remplir son engagement contractuel à la date prévue, il en avise son employeur dans les plus brefs délais;

3. Il est tenu d'effectuer le programme de son employeur et obtenir son assentiment pour tout changement;
4. Il valide les changements nécessaires avant et pendant le circuit avec son employeur;
5. Il ne critique pas, ni ne porte préjudice à son employeur devant ses clients ou fournisseurs;
6. Il respecte l'entreprise pour laquelle il travaille et ne doit jamais orienter un client vers une autre entreprise concurrente;
7. Il ne peut s'approprier les sommes qui lui sont confiées, ou les valeurs appartenant à son employeur, à des fins personnelles;
8. Il fournit à son employeur les rapports demandés (rapport journaliers, financiers, d'évaluations, etc.) à la fin du circuit tel que requis par l'employeur;
9. Il est honnête quant à ses expériences, ses connaissances et ses compétences;
10. Il ne doit jamais verser ou s'engager à verser à un client insatisfait, un avantage ou une compensation au nom de l'employeur sans avoir consulté ce dernier préalablement;
11. Il se conforme aux règles en vigueur du pays, de la province ou de l'État où il travaille. Il avise son employeur en cas de contraintes particulières.

Section VI

Devoirs et obligations envers la CGAQ

1. Le guide accompagnateur doit être membre de la CGAQ;
2. Il se conforme aux règlements établis par la CGAQ.

Conclusion

Le présent code de déontologie constitue un document de référence concernant les règlements de base de la Corporation des guides accompagnateurs du Québec à l'endroit du métier de guide-accompagnateur.

Note: Le genre masculin a été utilisé comme générique, dans le seul but d'éviter d'alourdir le texte, visant à simplifier la présentation et la lecture

Adopté à l'A.G.A. de la CGAQ le _____ 2022



Mise à jour janvier 2022