

CODE DE DÉONTOLOGIE

Déontologie

Définition : Le terme « déontologie » vient du grec *deontos*, qui veut dire « devoir ». Dans son sens courant, il renvoie aux obligations que les 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 fournisseurs, les clients, les employeurs, les collègues (guides accompagnateurs, guides touristiques et chauffeurs), le métier et la CGAQ.

Le code est donc un ensemble de règles morales et de discipline qu'un groupe d'individus s'impose.

Introduction

Le guide accompagnateur représente son pays, sa région, ses habitants et son employeur avec professionnalisme. Ressource clé pour les visiteurs, il transmet une information juste, respectueuse et authentique. Il fait preuve de culture générale, de ponctualité, de respect, de courtoisie, d'intégrité et de jugement, tout en privilégiant les communications claires et efficaces.

En tout temps, il respecte l'éthique professionnelle et se conforme au code de déontologie de sa Corporation.

Section 1

Devoirs et obligations envers les fournisseurs (prestataires de service)

1. Le guide accompagnateur respecte toujours les horaires convenus.
2. Il confirme à l'avance les réservations auprès des prestataires.
3. Il reste respectueux, poli, courtois et informe son employeur de toute non-concordance des services.
4. Il s'abstient d'utiliser son statut pour obtenir des avantages personnels.

Section 2

Devoirs et obligations envers le client

1. Sécurité et responsabilité

- La sécurité des clients prime en tout temps.
- Le guide accompagnateur fournit l'assistance nécessaire en cas de maladie, d'accident ou de décès, en tenant compte de l'intérêt général du groupe.
- Il s'abstient d'exercer ses fonctions dans un état ou des conditions pouvant compromettre la qualité ou la sécurité des services.
- Il vérifie la concordance de son programme avec celui de l'accompagnateur ou du responsable du groupe.

2. Compétence et exactitude de l'information

- Le guide maintient à jour ses connaissances sur l'actualité, l'histoire, la politique, la géographie, l'économie et tout sujet lié à l'expérience des clients.

- Il se prépare consciencieusement au circuit auquel il est affecté.
- Il fait preuve d'honnêteté intellectuelle : en cas d'incertitude, il se renseigne plutôt que de transmettre une information erronée.
- Il fournit des renseignements et conseils judicieux, notamment lors des temps libres ou sur demande.

3. Comportement et présentation professionnelle

- Il accueille les visiteurs avec courtoisie, amabilité et disponibilité, et demeure attentif à leurs besoins.
- Il adopte un comportement digne, discret, objectif et mesuré.
- Il maintient des relations strictement professionnelles avec les clients.
- Il porte une tenue vestimentaire irréprochable et utilise un langage clair et approprié.
- Il ne doit jamais imposer ses opinions personnelles, notamment sur les sujets sensibles (religion, politique, etc.).
- Même hors service, il demeure un ambassadeur.

4. Équité envers tous les clients

- Il traite tous les clients équitablement sans en favoriser un plus qu'un autre.
- Il prend connaissance de son dossier afin d'identifier les cas particuliers et d'y répondre adéquatement.

5. Activités optionnelles et transparence des prix

- Lorsqu'il agit comme intermédiaire, il ne doit jamais vendre une activité à un prix supérieur à celui offert directement par le fournisseur.
- Il respecte les prix établis par son employeur et, pour les activités non listées, applique le même principe de transparence.
- Il n'oblige jamais un client à donner un pourboire ; il doit en expliquer le fonctionnement selon les directives de son employeur.

Section 3

Devoirs et obligations envers ses collègues

Chauffeur

- Le guide accompagnateur reconnaît le chauffeur comme un partenaire essentiel et collabore étroitement avec lui, tout en assumant la responsabilité générale du circuit et du groupe
- Il appuie le chauffeur dans l'application des consignes de sécurité et veille au respect des lois et règlements relatifs au transport par autocar, tant aux niveaux fédéral, provincial et municipal que dans tout autre pays visité.
- Il est honnête, agit avec transparence et rectitude envers le chauffeur, concernant la répartition des commissions liées aux activités optionnelles, selon des pourcentages souvent déterminés par l'employeur.
- Il s'assure du respect des heures réglementaires de conduite et de repos du chauffeur, conformément aux normes en vigueur dans le pays concerné.

Guide touristique / guide de ville

- Le guide accompagnateur ne peut pas se substituer aux guides de ville pour les villes régies par un règlement concernant les guides locaux;
- Il travaille de pair avec le guide de ville et demeure avec son groupe pour toute la durée du tour de ville.

Accompagnateur du groupe

- Le guide accompagnateur considère l'accompagnateur du groupe comme le représentant de celui-ci et le responsable de l'application des modalités du forfait;
- Si le guide accompagnateur délègue certaines fonctions à l'accompagnateur du groupe, le groupe demeure tout de même sous son entière responsabilité.

Tournée à plusieurs autocars

- Le guide accompagnateur facilite le travail et le partenariat entre collègues (esprit d'équipe), collabore en résolution de problème et prête assistance au besoin;
- Fait preuve de discrétion et respecte les responsabilités attribuées à chacun.

Section 4

Devoirs envers le métier

1. Conformité professionnelle

- Le guide porte en tout temps, de façon visible, la lanière avec sa carte d'identification de la CGAQ lorsqu'il est en fonction.
- Il respecte les modalités contractuelles entre le client et l'employeur ainsi que l'ensemble des règlements du code de déontologie.

2. Intégrité et conduite professionnelle

- Il exerce ses fonctions avec honnêteté et diligence.
- Il ne doit pas avoir été reconnu coupable d'un acte criminel, et demeure respectueux envers ses collègues, particulièrement en présence des clients et des fournisseurs.

2. Contribution à la profession

Il favorise l'avancement du métier en partageant ses connaissances et en transmettant ses recommandations à la Corporation ou aux organismes concernés.

3. Développement des compétences

Il soutient et encourage les initiatives de formation continue afin de maintenir et d'améliorer la qualité de sa pratique.

Section 5

Devoirs et obligations envers l'employeur

1. Respect des engagements

- Le guide accompagnateur se conforme au contrat négocié et signé avec son employeur et suit rigoureusement le circuit, les directives et les modalités prévues, sauf en cas d'imprévus.
- S'il est dans l'impossibilité d'honorer son engagement à la date prévue, il en informe son employeur dans les plus brefs délais.

2. Application et validation du programme

- Il exécute le programme établi par l'employeur et obtient son autorisation pour tout changement.
- Il valide également, avant et pendant le circuit, les ajustements nécessaires auprès de celui-ci.

3. Loyauté et représentativité professionnelle

- Le guide adopte une conduite loyale envers son employeur,
- Il s'abstient de toute critique ou commentaire préjudiciable devant les clients ou les fournisseurs et ne dirige jamais la clientèle vers un concurrent.

Section 6

Devoirs et obligations envers la CGAQ

Le guide accompagnateur, membre de la CGAQ, doit se conformer 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. La CGAQ prendra les mesures nécessaires pour résilier l'adhésion d'un membre, si le code n'est pas respecté.

***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 par le C.A. de la CGAQ le 27 novembre 2025

