



Code de déontologie de la CGAQ

Mis à jour le 9 mars 2017

Adopté à l'AGA du 4 février 2018

Introduction

Le guide accompagnateur est l'ambassadeur de sa province de son pays, auprès des visiteurs,

Il se doit de rendre attrayant le portrait des régions et de leurs habitants, tout en respectant la réalité,

Le guide accompagnateur, s'applique à cultiver les qualités suivantes :la ponctualité, la disponibilité, la courtoisie, l'objectivité, le bon jugement et le tact, tout en favorisant la communication.

L'éthique professionnelle

Définition: L'éthique professionnelle est l'ensemble des règles de discipline et de morale qu'un groupe d'individus s'impose. Voilà pourquoi le guide accompagnateur doit s'y conformer.

Le guide accompagnateur respectueux de l'éthique améliore l'image de la profession. Ce professionnel se doit alors de tenir à jour ses connaissances pour répondre aux exigences toujours croissantes des clients.

Déontologie

Tel que prescrit par la Corporation des guides accompagnateurs du Québec (CGAQ), le présent code de déontologie couvre les devoirs et les obligations des guides accompagnateurs envers le public, les clients, les autres guides accompagnateurs, les employeurs ainsi que tous les intervenants reliés à la profession.

Section 1

Devoirs et obligations envers le public

Services

Le guide accompagnateur doit favoriser l'amélioration de la qualité et de la disponibilité des services qu'il dispense.

Le guide accompagnateur doit être ponctuel en tout temps.

Le guide accompagnateur doit se présenter au groupe de visiteurs avec courtoisie et s'appliquer à connaître les personnes dès les débuts du circuit.

Disponibilité

Le guide accompagnateur doit faire preuve de disponibilité et de diligence envers les clients.

Conduite

- 1) La conduite du guide accompagnateur doit être empreinte de dignité, de discrétion, d'objectivité et de modération.
- 2) Il doit avoir une tenue irréprochable.
- 3) Il doit utiliser un langage clair et approprié.
- 4) Il ne doit pas imposer son opinion personnelle sur la religion, la politique et autres sujets sensibles.
- 5) Il doit veiller à ce que toutes relations soient purement professionnelles dans le cadre d'un circuit.
- 6) Il doit s'abstenir d'exercer sa profession dans des conditions ou un état susceptible de compromettre la qualité de ses services.

Section II

Devoirs et obligations envers le client

Connaissances

- 1) Le guide accompagnateur doit tenir compte des limites de ses connaissances, de ses aptitudes et des moyens dont il dispose. S'il est appelé à répondre à des questions dépassant ses connaissances, il devra consulter des documents de référence.
- 2) Le guide accompagnateur doit tenir à jour ses renseignements afin de donner des informations à jour aux clients.
- 3) Le guide accompagnateur ne doit pas entreprendre un circuit pour lequel il n'est pas suffisamment préparé.

Intégrité

- 1) Le guide accompagnateur doit exercer sa profession avec intégrité.
- 2) En tant qu'intermédiaire, le guide accompagnateur ne doit pas vendre un produit à un prix supérieur à celui que paierait le client directement au fournisseur.
- 3) Le guide accompagnateur doit offrir à ses clients uniquement les activités optionnelles approuvées par son employeur et respecter les prix fixés par celui-ci.
- 4) Le guide accompagnateur doit représenter équitablement toutes les parties intéressées en tenant compte des contraintes physiques et légales.
- 5) Le guide accompagnateur doit exécuter les modalités contractuelles conclues entre le client (touriste) et l'employeur.
- 6) Le guide accompagnateur ne doit pas se servir de sa profession pour obtenir ou tenter d'obtenir des avantages personnels.
- 7) Le guide accompagnateur ne doit jamais réclamer un pourboire pour sa prestation. S'il en parle, il doit le faire en conformité avec l'employeur.
- 8) Le guide accompagnateur ne doit pas exiger une commission des fournisseurs qu'il visitera avec ses clients et s'il en reçoit, l'accepter avec discrétion.

Conseils judicieux

Le guide accompagnateur doit agir avec probité et donner à ses clients des conseils judicieux et tous les renseignements qui peuvent être nécessaires ou utiles à leurs démarches individuelles.

Priorité des intérêts

- 1) Le guide accompagnateur doit rechercher d'abord et avant tout l'intérêt de ses clients.
- 2) Le guide accompagnateur doit s'assurer qu'il ne rend pas un service particulier à un membre du groupe au détriment de ce dernier.

Sécurité

- 1) La sécurité des clients est la responsabilité du guide accompagnateur et doit primer en tout temps.
- 2) Le guide accompagnateur doit fournir à ses clients toute l'assistance requise en cas de maladie, d'accidents ou de décès, tout en ayant comme objectif final l'intérêt général du groupe.

Compensation

Le guide accompagnateur ne doit pas verser ou s'engager à verser à un client insatisfait, un avantage ou une compensation au nom de l'employeur.

Loyauté

Le guide accompagnateur ne doit pas conseiller à un client de consulter un autre employeur.

Conformité

- 1) Le guide accompagnateur doit vérifier la concordance de l'itinéraire du groupe client et de celui qui a été remis par l'employeur.
- 2) Le guide accompagnateur doit prendre connaissance de l'itinéraire et l'étudier avant le départ du circuit, surtout s'il s'agit de cas spéciaux.

Section III

Devoirs et obligations envers ses collègues de travail

Commentaires

Le guide accompagnateur ne doit pas directement ou indirectement passer ses commentaires, autrement qu'en privé, sur un autre guide ou chauffeur.

Tournées à plusieurs autocars

Lors de tournées nécessitant plus d'un autocar, le guide accompagnateur se doit:

- 1) De faciliter le travail de ou de ses collègues
- 2) De faire preuve de discrétion
- 3) De respecter les responsabilités attribuées à chacun

Guide local

- 1) Le guide accompagnateur ne doit pas effectuer illégalement des tours de ville déguisés en tour d'orientation, ces derniers pouvant se faire uniquement à l'arrivée ou au départ d'une destination, sans dépasser 45 minutes. Cette règle ne s'applique pas dans les villes qui ne sont pas régies par un règlement / concernant les guides locaux.
- 2) Le guide accompagnateur ne doit pas empiéter sur le terrain et les prérogatives du guide local qui est un spécialiste de son territoire.

Accompagnateur du groupe

- 1) Le guide accompagnateur doit considérer l'accompagnateur comme le représentant du groupe et dont la responsabilité est de voir à l'application des modalités du forfait.
- 2) Si le guide accompagnateur décide de déléguer des fonctions à l'accompagnateur du groupe, il doit être conscient que ces fonctions demeurent son entière responsabilité.

Chauffeur

- 1) Le guide accompagnateur doit considérer le chauffeur comme un partenaire dans la bonne marche du voyage, tout en conservant la responsabilité finale.
- 2) Le guide accompagnateur doit appuyer le chauffeur dans les consignes de sécurité, des règlements concernant l'autocar, et des lois fédérale, provinciale et municipale des transports.
- 3) Le guide accompagnateur doit être honnête et équitable avec le chauffeur, dans le partage des commissions.

Section IV

Devoirs envers la profession

Diffamation

Le guide accompagnateur doit s'abstenir, sauf motif valable, de suggérer ou d'inciter un client à perdre confiance envers un autre guide accompagnateur.

Identification/représentation

Le guide accompagnateur doit toujours porter un insigne l'identifiant de façon visible lorsqu'il est en fonction.

Avancement de la profession

Dans la mesure du possible, le guide accompagnateur doit:

- 1) Favoriser le développement de la profession en communiquant ses connaissances, de sorte à faire profiter ses collègues de son expérience.
- 2) Faire part de ses recommandations, par l'intermédiaire de sa Corporation, aux organismes reliés de près ou de loin à la profession.
- 3) Favoriser les initiatives d'éducation.

Sous-section IV

Un guide accompagnateur ne doit pas:

Conditions d'exercice

Cesser de remplir les conditions requises, s'il veut demeurer au sein de la CGAQ, en tant que membre.

Exercice malhonnête

Exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente

Acte criminel

Être déclaré par jugement définitif, coupable d'un acte criminel dans l'exercice de ses fonctions de guide accompagnateur.

Infraction des règlements

Enfreindre les règlements des guides accompagnateurs du Québec

Rémunération à un non membre

Rémunérer, directement ou indirectement, pour exercer la fonction de guide accompagnateur ou de guide de ville, une personne qui n'est pas titulaire d'un certificat lui permettant d'exercer la profession.

Conflit d'intérêt

Dans l'exercice de sa profession, le guide accompagnateur doit sauvegarder en tout temps son indépendance professionnelle et éviter toute situation de conflit d'intérêt.

Section V

Devoirs et obligations envers l'employeur

Contrat

- 1) Le guide accompagnateur doit se conformer au contrat qu'il a signé avec son employeur et suivre pleinement les instructions reçues sauf en cas d'imprévus.
- 2) Si le guide accompagnateur ne peut remplir son engagement contractuel à la date prévue, il doit en aviser son employeur dans les plus brefs délais.
- 3) Le guide accompagnateur doit obtenir de son employeur son assentiment pour effectuer tout changement à l'itinéraire ou au circuit, à moins de situations urgentes.

Mandat

- 1) Le guide accompagnateur doit remplir le mandat particulier qui lui a été confié et s'en acquitter avec diligence.
- 2) Le guide accompagnateur doit accepter d'être l'instance décisionnelle dans le cadre de son mandat durant le voyage.
- 3) Le guide accompagnateur se doit de protéger l'intégrité de l'industrie touristique.

- 4) Le guide accompagnateur ne doit en aucun cas critiquer ou porter préjudice à son employeur, surtout devant un client.

Sommes confiées

Le guide accompagnateur ne peut s'approprier les sommes qui lui sont confiées, ou les valeurs appartenant à son employeur, à des fins personnelles.

Renseignements

Le guide accompagnateur doit remettre à son employeur tous les renseignements qu'il est d'usage de lui fournir, tels que rapports journaliers ou financiers, évaluations, etc.

Niveau de compétence

Le guide accompagnateur doit s'abstenir de faire toute fausse représentation auprès d'un employeur, quant à son niveau de compétence ou quant à l'efficacité de ses services.

Section VI

Devoirs et obligations envers la CGAQ

- 1) Le guide accompagnateur doit être membre de la CGAQ
- 2) Le guide accompagnateur doit se conformer en tout temps aux règlements établis par la CGAQ.

Conclusion

- 1) Le présent code de déontologie constitue une ébauche non limitative qui peut servir aux bases de règlements de la Corporation des guides accompagnateurs du Québec à l'endroit de la profession.
- 2) Une fois approuvé en Assemblée générale par les membres de la CGAQ, tout manquement volontaire sera étudié par le comité Éthique et conditions de travail, qui mènera une enquête et verra à l'application des mesures appropriées.

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.