

Sujet :	Permis de guides touristiques locaux
Déposé à :	Bureau des grands événements de la Ville de Québec
Date :	6 mai 2016

Présentation de l'auteur

L'association des Agences réceptives et forfaitistes du Québec (ARF-Québec) est la seule association professionnelle reconnue par Tourisme Québec regroupant 46 réceptifs et voyagistes spécialisés sur le Québec et opérant sur tout le Canada et l'Amérique du Nord, de même que plus de 80 partenaires touristiques (ATR, ATS, hébergement, restauration, service, transport).

Partenariat et concertation sont au cœur de nos actions. Nous croyons que le développement de l'offre et du produit touristique demeure prioritaire pour nos membres et doit se faire en lien avec les marchés et clientèles cibles, en portant une attention particulière sur la destination. Le réseau de distribution demeure un maillon essentiel pour concrétiser en vente auprès du consommateur les actions marketing et de promotion de nos partenaires.

Contact : Marilyn Désy, directrice générale mdesy@arfquebec.com

Tél. : 418-522-0976

Impact actuel de la réglementation sur l'auteur

- L'ARF-Québec et ses membres croient en la professionnalisation du métier de guide touristique et accompagnateur, en une formation standardisée, accessible, de qualité et évolutive axée sur le développement de la main d'œuvre locale et favorisant la croissance économique.
- Nos membres sont directement concernés par la qualité de l'expérience touristique offerte par les guides touristiques de Québec. D'ailleurs, ils adhèrent à un code d'éthique au sein de l'ARF-Québec en ce sens. L'importance des guides touristiques locaux est indéniable aux yeux de notre secteur. Ceux-ci sont un des véhicules de notre identité culturelle, historique et sociale. Ils enrichissent la connaissance et l'expérience des touristes. Ils contribuent aussi à augmenter les recettes touristiques par leurs recommandations et suggestions.
- Il est donc primordial que l'expérience client quant aux connaissances historiques transmises par les guides touristiques soit encadrée par la ville de Québec, classée au patrimoine mondial de l'UNESCO.
- Actuellement, la réglementation ne pose pas de problèmes pour l'ensemble de mes membres actifs sur une très grande majorité de marchés cibles pour la ville de Québec (États-Unis, Canada, Europe, UK), qui ont accès à des guides dans les langues désirées (français, anglais, espagnol, italien,

allemand).

- Nous notons une certaine pénurie possible de main d'œuvre vue la croissance des croisières internationales concentrée sur une courte période et comprenons des pressions des tours opérateurs de l'Asie, que ce soit la Chine, l'Inde ou l'Asie du Sud-est, dont l'actuel permis pose des défis d'accès linguistiques et donc, une certaine iniquité.
- Toutefois, le passé démontre que les clientèles émergentes par exemple les hispanophones, ont elles aussi vécu ce problème d'accès linguistique mais que cela n'a pas empêché cette clientèle de croître pour la ville de Québec et le Québec dans son ensemble et ce, sans l'abolition du permis. La main d'œuvre s'est adaptée.

Situation désiré et solutions proposées

Situation désirée

- L'ARF-Québec souhaite que le permis de guide touristique à Québec demeure obligatoire. Dans les faits, selon notre secteur, une ville comme Québec ne sera jamais écartée d'un programme d'un tour opérateur pour une question de guide touristique car il s'agit d'un incontournable, tout comme d'autres grandes villes classée ou non avec permis ou accréditations. Donc, la ville de Québec ne doit pas céder à ce type de pression qui nivellerait par le bas l'expérience touristique reçue, vue la compétition féroce ayant court entre les tours opérateurs.
- Notre secteur s'entend sur une ouverture de la ville et de ses partenaires pour faciliter l'accès à cette formation, la valoriser et l'adapter aux nouvelles technologies pour assurer prioritairement une main d'œuvre locale de qualité et disponible.
- Par ailleurs, si nous souhaitons accroître la main d'œuvre locale, il faut aussi s'assurer que le coût des formations offertes reflète les réalités salariales futures de cette nouvelle main d'oeuvre.

Solutions proposées

- **Diversification des options de formation et d'accréditation**
 - En plus de la formations actuelle en français et offerte en ligne en anglais, développer une nouvelle formation allégée sur plateformes collaboratives et électroniques avec accréditation pour les tours opérateurs allophone n'ayant pas accès à de la main d'œuvre qualifiée locale dans leur langue. Elle devrait donc être seulement pour un an et renouvelable avec module obligatoire de mise à jour (nouveauités). Le coût de cette formation et accréditation devrait être équitable et ne pas venir imputer la valeur de la formation offerte en établissement.

- **Partenariat accru pour recrutement et formation de guide allophones locaux**
 - Un travail de partenariat avec les communautés allophones locales, les écoles en tourisme de Québec, le réseau de distribution pourrait permettre de recruter, former et d'assurer une main d'œuvre de qualité et adaptée et d'en assurer une promotion et un embauche accrus.
- **Un positionnement fort de la ville de Québec**
 - Dans ce sens, il demeure essentiel que l'Office du tourisme de Québec assure le leadership de la destination en transmettant ses prérogatives aux T. O. présents au Canada et ailleurs, en mettant l'accent sur les différents services de formation et d'accréditation offerts pour leur permettre d'assurer cette qualité de service de guide touristique qui doit demeurer obligatoire pour la ville de Québec.
- **Implication du réseau de distribution**
 - L'ARF-Québec s'engage aussi à valoriser les différentes formations disponibles et en en faire la promotion auprès de ses membres et de leurs clients.
 - Par ailleurs, dans l'éventualité d'une abolition du permis, ce que l'ARF-Québec ne souhaite pas, notre mandat demeure de tendre à ce que les standards de performance soient maintenus, voir rehaussés par nos membres, afin qu'ils tentent vers un développement durable de leur profession et de leur secteur. Une accréditation pourrait être développée pour les intermédiaires « collaboratifs ».
 - À titre d'exemple, nous avons développé avec le privé et nos membres, une nouvelle formation de guides accompagnateurs axée sur leurs réalités afin de combler une pénurie de main d'œuvre. Un travail de partenariat est à venir avec les établissements scolaires pour rehausser le volet « pratique » de leur enseignement. Nous souhaitons aussi adapter le contenu de notre formation à d'autres clientèles.