



UNIVERSITÉ
LAVAL

Journal Le Fil

lefil

**Le journal
de la communauté
universitaire**

30 mai 2019

Recherche

Raconter le territoire au 21^e siècle

L'évolution de la société et la technologie de pointe ont redéfini le profil du guide touristique urbain et enrichi l'offre touristique

Par Yvon Larose

Les guides touristiques urbains ont pour fonction d'accueillir des visiteurs dans leur ville. Ils montrent le chemin, conseillent et rythment la marche du touriste dans un territoire inconnu. Ils jouent aussi le rôle d'ambassadeurs puisqu'ils représentent en quelque sorte la population locale et la destination du touriste. Leur travail a la particularité de se faire avec ou sans permis. Ce qui veut dire que leur crédibilité ne passe pas uniquement par le permis. Ces dernières années, le rôle traditionnel du guide touristique urbain a subi de nombreuses transformations. Des offres très différentes, autant dans le contenu que dans la forme, sollicitent désormais les touristes.

C'est là l'essentiel du message qu'ont livré les professeurs Laurent Bourdeau et Pascale Marcotte le jeudi 30 mai à l'Université du Québec en Outaouais à l'occasion du 87^e congrès de l'Association francophone pour le savoir – ACFAS. Du 27 au 31 mai, plus de 200 professeurs, chargés de cours et étudiants aux cycles supérieurs de l'Université Laval y ont présenté leurs résultats de recherche.

Les deux professeurs de géographie sont respectivement titulaire et responsable scientifique de la Chaire de recherche en partenariat sur l'attractivité et l'innovation en tourisme (Québec-Charlevoix). Leur présentation conjointe s'intitulait «Raconter et s'approprier le territoire: le rôle des guides touristiques». Elle est tirée d'une étude sur le permis de guide touristique, réalisée pour le compte de l'Office du tourisme de Québec. Les chercheurs avaient recensé les écrits scientifiques et professionnels sur le sujet, étudié les modes de gestion et de réglementation des permis de guide dans 44 villes et animé trois tables de discussion.

«L'industrie touristique change, les produits touristiques changent; il est difficile de rester sur ses positions quand tout bouge, explique Pascale Marcotte. La profession de guide touristique doit s'adapter.»

Du guide professionnel traditionnel, qui présente les dates, les événements et les personnages historiques, au *greeter*, ce bénévole qui amène les visiteurs dans des lieux fréquentés par les «vrais» résidents, les profils de guides se sont diversifiés.

«Il y a de plus en plus de touristes qui voyagent de plus en plus, souligne la professeure Marcotte. Nombre d'entre eux veulent vivre une expérience différente, quelque chose d'unique, d'expérientiel, de relationnel. Ils veulent participer beaucoup plus. Ils veulent toucher, goûter, créer. Ils ont soif d'authenticité.»

La technologie joue une grande part dans la transformation du rôle du guide touristique urbain traditionnel. Un touriste individuel a maintenant la possibilité, grâce à des applications sophistiquées téléchargeables, de faire une visite guidée en seul à seul avec son téléphone intelligent ou sa tablette tactile.

«Il existe toute une panoplie de technologies à but touristique, indique Pascale Marcotte. On en retrouve dans plusieurs destinations touristiques. Le téléphone intelligent du visiteur devient son guide. Certaines applications sont des visites narrées de haute qualité. Le niveau de détail des photos peut être très élevé. Un téléphone positionné sur certains sites peut permettre parfois de voir une reconstitution du bâti disparu. La panoplie d'outils technologiques va même jusqu'à la visite virtuelle. En compétition avec ce genre d'outils, le guide touristique traditionnel doit apporter quelque chose de plus.»

À Québec, deux offres technologiques retiennent particulièrement l'attention. D'abord, l'application mobile Découvrir Québec réalisée par le Laboratoire d'enquête ethnologique et multimédia de la Chaire de recherche du Canada en patrimoine ethnologique de l'Université Laval. Découvrir Québec propose une visite patrimoniale à travers une centaine de points d'intérêt du Vieux-Québec et du quartier Saint-Roch, des vidéos, des témoignages audio, des photos interactives, des images historiques, des reconstitutions 3D et des panoramas. «Découvrir Québec est un très bel exemple de la contribution de la technologie à la profession de guide touristique», affirme la professeure.

Quant à la seconde proposition, Immersion Québec, elle consiste notamment en une expérience de réalité virtuelle avec lunettes 3D pour vivre des moments clés de l'histoire de Québec, dont l'arrivée de Champlain et la bataille des plaines d'Abraham.

Et la réglementation? «Le permis seul n'est pas un garant de qualité, répond-elle. Ce n'est pas parce qu'on a suivi une formation il y a quelques années que cette qualité s'est maintenue. Une formation continue dans ce domaine devrait être considérée.» D'autres mécanismes d'amélioration de la performance des guides comprendraient la création d'une association professionnelle, d'un prix d'excellence et d'une certification professionnelle.



Un guide touristique, au bas de la photo, pointe du doigt *La Fresque des Québécois*, une impressionnante murale de 420 mètres carrés en trompe-l'œil située au pied du mur de la maison Soumande, rue Notre-Dame, dans le Vieux-Québec. La fresque raconte l'histoire de Québec.



Cette photo de Pascale Marcotte montre un guide touristique demandant l'attention d'un groupe de visiteurs réunis devant la magnifique façade de la cathédrale gothique Notre-Dame d'Amiens, en France. Celle-ci est la plus vaste cathédrale de France.

ULaval nouvelles