

Guides touristiques à Québec: deux permis, un compromis



La Ville de Québec avait maintenu pour l'été le statu quo sur le permis obligatoire pour les guides touristiques, le temps que les universitaires analysent les mémoires reçus lors de consultations.

Photothèque Le Soleil, Patrice Laroche



[Valérie Gaudreau](#)

Le Soleil

(Québec) Il faudra continuer à avoir un permis pour être guide touristique à Québec, recommandent des chercheurs universitaires mandatés par la Ville de Québec. Pour les guides étrangers, ils proposent aussi la création d'une deuxième catégorie de permis, fournie par l'agence qui les embauche. Mais tout cela devra être discuté par l'industrie touristique de la région réunie autour d'une nouvelle Table de concertation.

Cette recommandation de la Chaire de recherche sur l'attractivité et l'innovation en tourisme de l'Université Laval n'a pas tardé à être mise en oeuvre par l'Office du tourisme de Québec (OTQ). Déjà, le

directeur de l'OTQ, André Roy, présent au dévoilement des résultats de l'étude lundi, a indiqué que Steve St-Charles, directeur de la section accueil de l'OTQ, présidera la nouvelle instance.



La Table de concertation comptera aussi, entre autres, des représentants de l'Association des guides touristiques, des agences de voyages ou encore des établissements collégiaux comme Mérici et St. Lawrence qui donnent la formation obligatoire pour les guides. Car cette exigence demeure, ou du moins, devrait, ont tranché les chercheurs de la Chaire, Pascale Marcotte et Laurent Bourdeau.

En février, la Ville de Québec avait confié à ces experts l'analyse de l'épineuse question des permis après la décision controversée de l'administration Labeaume d'abolir le permis obligatoire obtenu après une formation de 150 heures pour être guide touristique à Québec.

La Ville et l'OTQ motivaient leur réflexion par la difficulté de faire appliquer le règlement lorsque des agences, surtout de la nouvelle clientèle asiatique, arrivaient avec leurs propres guides.

Mais la décision avait soulevé un tollé de critiques des guides, de citoyens et d'associations touristiques internationales qui ont dénoncé un tel retrait. Des craintes ont notamment été exprimées quant à la qualité de l'information fournie aux visiteurs dans une ville pourtant citée au patrimoine mondial de l'UNESCO. Le règlement n'a finalement jamais été soumis au vote du conseil municipal.

La Ville avait donc maintenu le statu quo du permis obligatoire pour l'été le temps que les universitaires analysent les 28 mémoires reçus lors de consultations.

La Ville «satisfaite» des recommandations

Ce statu quo demeure donc avec le permis obligatoire le temps que les membres de la Table de concertation voient les modalités pour instaurer un deuxième permis, a confirmé la vice-présidente du comité exécutif de la Ville de Québec, Julie Lemieux, qui a bien reçu les conclusions lundi. «On est satisfaits des recommandations de la Chaire. On voulait faire appel à des experts qui nous arrivent avec une analyse neutre. Je ne dis pas que ça va calmer l'ensemble des préoccupations du milieu, mais je pense que l'industrie profite de l'occasion pour se lancer à elle-même des défis et travailler ensemble pour arriver à des solutions», a dit l'élue.

«Je ne dis pas qu'on va instaurer le deuxième permis demain matin, parce que ça prend des discussions avec l'industrie», a aussi illustré Julie Lemieux.

L'objectif de ce deuxième permis est d'assurer un certain gage de qualité tant concernant les informations partagées sur la ville que sur l'image de l'agence de voyages. «Ce qu'on suggère est que l'entreprise s'engage à former le guide», a dit Pascale Marcotte, responsable scientifique de la Chaire.

Mais de là à traquer ou mettre à l'amende chaque croisiériste, chaque groupe de touristes allemands ou coréens à avoir leur guide, il y a une marge, nuancent les chercheurs. «La majorité des agences font affaire avec des guides et des permis. On a eu les commentaires à l'effet que certaines ne voulaient pas faire affaire avec des guides certifiés pour sauver de l'argent, a relaté M^{me} Marcotte. À ce moment, est-ce qu'on peut les obliger à faire une visite guidée officielle? Est-ce que être accueillant veut dire obliger quelqu'un à faire une visite guidée d'une heure? Ce n'est pas simple, mais c'est à l'industrie à réfléchir à ce qu'elle veut ultimement offrir à sa clientèle touristique.»

Abolir la vérification des antécédents judiciaires

Parmi les recommandations rendues publiques lundi, la Chaire de recherche sur l'attractivité et l'innovation en tourisme de l'Université Laval suggère d'abolir la vérification des antécédents judiciaires des gens qui souhaitent être guides touristiques. «On va continuer d'exiger la vérification pour les gens qui travaillent avec des clientèles vulnérables comme les enfants ou des personnes hospitalisées ou d'autres considérations. Mais dans le cas d'une relation touristique avec un groupe de 50 personnes devant soi pour une heure, je ne pense pas que la personne ait grand risque d'avoir un comportement inapproprié», a expliqué Pascale Marcotte, responsable scientifique de la Chaire. La Ville aurait aussi, a-t-elle avancé, de la difficulté à défendre cette décision dans le cas d'une contestation judiciaire. «Avant de se rendre là, c'est peut-être mieux d'éliminer cette exigence», a dit la chercheuse.

Les guides entre satisfaction et prudence

L'Association des guides touristiques de Québec est «positive, mais prudente» devant les recommandations de la Chaire en tourisme de l'Université Laval pour les permis de guides. Si elle applaudit le maintien du permis obligatoire, la vice-présidente de l'Association, Marie Legroulx, a encore des interrogations quant à la constitution de la Table de concertation. «Qui va en faire partie et quelle sera la part des guides? On va voir.» Cela dit, l'idée d'une telle nouvelle instance réjouit dans l'ensemble celle qui a vivement défendu le maintien du permis

obligatoire lorsque la Ville de Québec a pensé l'abolir l'hiver dernier. Reste aussi à voir les modalités vers une deuxième catégorie de permis pour les guides étrangers. Mais en gros, M^{me} Legroulx dresse un bilan positif. «Depuis le mois de mars, on se rend compte que la Ville évolue. L'opinion publique y a été pour quelque chose», croit la guide d'expérience.

[Détente](#)

[Avis de décès](#)

[Archives](#)

[Petites annonces](#)

[Plan du site](#) [Modifier votre profil](#) [Foire aux questions](#) [Nous joindre](#) [Conditions d'utilisation](#) [Politique de confidentialité](#)