

Publié le 11 mai 2016 à 22h52 | Mis à jour le 11 mai 2016 à 22h52

L'étiquette japonaise



La Ville de Québec souhaite prendre une décision finale sur les permis de guides d'ici fin 2016.

Photothèque Le Soleil, Patrice Laroche



François Bourque

Le Soleil

(Québec) CHRONIQUE / Québec rapporte avoir reçu une trentaine de mémoires sur le sujet sensible de la formation obligatoire pour des permis de guides touristiques.

L'administration Labeaume avait annoncé vouloir abandonner cette formation, mais avait reculé devant le tollé, le temps de faire les consultations qu'elle avait négligé de faire avant.

La Ville refuse pour l'instant de rendre publics ces mémoires. Comme elle refuse d'identifier les plaignants qui l'ont poussée à remettre en question la règle sur les permis de guides.

L'Association canadienne Asia-Pacific, basée en Colombie-Britannique, est la seule à avoir exprimé publiquement son insatisfaction.

La Ville souhaite prendre une décision finale d'ici la fin 2016.

Je pense encore que Québec ferait fausse route en abandonnant la formation obligatoire pour les guides.

Il me semble que cela contribue à maintenir une qualité d'information et d'accueil, mais ce n'est pas non plus une garantie.

Le résultat varie selon les guides, les lieux, la température qu'il fait ce jour-là ou les attentes des visiteurs.

Si le guide donne un bon «spectacle», on pardonnera facilement un manque de rigueur historique. Si d'aventure quelqu'un s'en aperçoit.

Cela pose quelques questions auxquelles on n'a peut-être pas le goût de répondre :

Quels touristes souhaitons-nous? Sommes-nous prêts à nous vendre à tout prix et à n'importe qui ou devrait-on «choisir» nos touristes?

S'il fallait perdre ceux qui ne veulent pas payer deux heures de salaire à un guide reconnu, quelle serait la véritable perte économique pour Québec?

Il n'existe pas de mode d'emploi unique des bonnes pratiques touristiques.

La Chaire de recherche en tourisme de l'Université Laval vient de présenter à la Ville un rapport qui décrit la grande diversité de ces pratiques.

«Ça va dans toutes les directions en même temps», résume Pascale Marcotte, coauteure de l'étude.

La recherche ciblait 44 destinations «comparables» à Québec par leur taille, leur reconnaissance par l'UNESCO ou leur port de croisières.

On note que l'Europe tend actuellement à assouplir ses règles, après avoir longtemps été la championne des formations et exigences de permis touristique.

Comme pour Québec, on invoque la difficulté à les appliquer. L'émergence des réseaux sociaux et de l'économie dite de partage ajoute à cette difficulté.

Des destinations en Asie et dans des pays émergents vont en sens contraire. Elles ajoutent des règles pour mieux établir leur crédibilité et pour lutter contre le harcèlement des touristes et les arnaques.

L'Amérique du Nord n'a jamais été très portée sur les permis de guide, la culture dominante étant plutôt à la liberté de parole et d'entreprise.

Les villes qui y exigent des permis sont l'exception plutôt que la règle. C'est le cas de Québec, Montréal, New York et La Nouvelle-Orléans.

Le petit échantillon de l'étude ne permet pas de tirer des statistiques solides, mais il y a quand même des chiffres qui parlent : 27 des 44 villes exigent des permis de guide, dont 13 des 19 reconnues par l'UNESCO et 19 des 26 qui accueillent des croisières.

L'auteure préfère attendre les résultats de la consultation avant de se prononcer sur l'application des règles sur les permis de guides à Québec.

Elle croit cependant qu'on devrait cesser de voir ces permis comme une contrainte mais plutôt comme une «valeur ajoutée».

J'ai été étonné par plusieurs passages de la lettre de récrimination adressée à la Ville en septembre dernier par la Canadian Inbound Tourism Association-Asia Pacific.

Son président, Bill Bessho, y exprime des «serious concerns» à propos d'inspections menées à Québec sans en avertir à l'avance les directeurs de tours.

Domage pour lui, mais que vaudrait une inspection si on doit prévenir qu'on arrive?

L'Association plaide aussi l'importance de pouvoir offrir des tours guidés dans la langue des visiteurs. Dans son cas en japonais, ce qui assure des vacances «sans stress». Va pour les vacances sans stress.

Suit une critique sur l'absence d'un nombre significatif de citoyens au Québec pouvant parler japonais et ayant une bonne compréhension de l'étiquette du service japonais.

Sans doute, mais la ville de Québec compte quand même une dizaine de guides d'origine japonaise. Peut-être en faudrait-il plus, mais ce n'est quand même pas rien.

Ce qui frappe, c'est surtout le culot. On demande à Québec l'abandon des permis obligatoires en invoquant notre manque de connaissance de l'étiquette japonaise.

Je note que le Japon est pourtant de ceux qui exigent des permis de guide. À Kyoto par exemple, l'amende peut atteindre 6000 \$. Alors pour la leçon d'étiquette, on repassera.

[Détente](#)
[Avis de décès](#)
[Archives](#)

[Petites annonces](#)

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