

## Annexe 1. Code de déontologie des guides touristiques

### 1. Introduction

Le guide touristique est le principal ambassadeur de sa région auprès des touristes auxquels il offre avant tout un accueil chaleureux et bienveillant.

Son objectif est de transmettre avec enthousiasme des connaissances précises et variées, de partager les richesses du patrimoine naturel et culturel, d'hier et d'aujourd'hui.

La qualité de son service repose sur deux valeurs fondamentales : le respect des visiteurs, porteurs d'une histoire et d'une culture spécifiques, et le respect de la culture qu'il présente.

Le guide touristique développe par ailleurs les aptitudes suivantes : prudence, dignité, tact, jugement, objectivité, disponibilité, courtoisie, ponctualité ; celles-ci font l'objet du présent Code.

Il s'efforce d'améliorer constamment la qualité de ses prestations par la mise à jour permanente de ses connaissances, par une meilleure écoute, une plus grande disponibilité et par la pertinence accrue de ses comportements.

### 2. Accueil

Le guide doit être ponctuel et se présenter quinze minutes avant l'heure fixée du départ, en s'identifiant auprès du responsable. Il assure un accueil chaleureux, il soigne son apparence et se montre souriant, courtois, soucieux du bien-être de ses visiteurs qu'il cherche à connaître dès le début du tour.

### 3. Communication

Il maîtrise les règles de la communication orale et s'exprime clairement, de façon vivante. Il accueille de bonne grâce les questions des visiteurs et sait, le cas échéant, reconnaître ses erreurs ou omissions.

### 4. Neutralité

Le guide a un devoir de neutralité lorsqu'il exerce en tant que guide touristique.

Il évite toute prise de position personnelle en matière de problèmes politiques, religieux, raciaux, philosophiques. Il évite par ailleurs de faire transparaître toute position personnelle dans son attitude et ses comportements.

### 5. Connaissances

En plus de ses aptitudes et qualifications, le guide suit une formation spécifique. Il prépare chacune de ses visites par un travail de recherche, en tenant compte des attentes de sa clientèle et en sélectionnant les informations les plus pertinentes.

### 6. Formation continue

Le guide cherche constamment à améliorer ses compétences en suivant des formations et en perfectionnant ses savoir-faire, sa pratique des langues et ses techniques de médiation.

Il aide au développement du travail professionnel par l'échange de ses connaissances et de son expérience.

Il apporte des recommandations, par l'entremise de son association, aux organismes reliés à sa profession.

## 7. Organisation

Il est garant du bon déroulement du programme et respecte autant que faire se peut les temps impartis aux visites. Il gère les imprévus sans perdre de vue l'objectif final. Il dispense les consignes de sécurité, de prudence et de respect de l'environnement applicables aux lieux qu'il fait visiter.

## 8. Compétence

Un guide a le droit d'accepter ou de refuser une prestation. Il accepte uniquement les missions qui entrent dans son champ de compétences et de qualifications, et dont il est capable d'assurer la bonne exécution. C'est une question de respect du public.

## 9. Confidentialité

Il fait preuve de discrétion en toute circonstance.

## 10. Ethique

Il respecte les réglementations locales et nationales. Si un règlement le prévoit, il a sa carte professionnelle sur soi et porte son insigne de guide d'une façon visible.

Lors des prestations, il évite toute transaction à caractère commercial et prend une attitude neutre vis-à-vis des entreprises privées.

Il applique strictement les tarifs annoncés et s'abstient de réclamer pourboire, commission ou autre avantage ; s'il en perçoit, il accepte avec discrétion.

Il ne fait pas de publicité personnelle autre que celle du groupement dont il est membre. Il n'entreprend aucune action qui puisse engager son groupement sans accord de celui-ci.

Des visites guidées privées sont déclarées au groupement sous peine de n'être pas couvertes par les assurances. Il informe le groupement, par écrit, en cas d'incidents sérieux.

Il se montre courtois envers ses collègues et le personnel des lieux visités. Il donne une image positive de la profession.

## 1. Dispositions finales

Le présent Code de déontologie constitue, sans être limitatif, l'ensemble des règles applicables aux guides touristiques à l'endroit des visites guidées.

Toute dérogation à cette règle peut être considérée comme une incapacité du guide touristique à adapter son comportement ou ses habitudes de travail aux exigences des relations à entretenir avec les visiteurs.

Vu pour être annexé à l'arrêté ministériel du 31 mai 2017 approuvant le Code de déontologie des guides touristiques et insérant des dispositions dans le Code wallon du Tourisme.

Namur, le 31 mai 2017.

Le Ministre de l'Agriculture, de la Nature, de la Ruralité, du Tourisme et des Aéroports,  
délégué à la Représentation à la Grande Région,

R. COLLIN