



MÉMOIRE RELATIF À LA
MISE À JOUR DU
RÈGLEMENT G-2 DE LA
VILLE DE MONTRÉAL EUT
ÉGARD AUX GUIDES
TOURISTIQUES

PRÉSENTÉ PAR
L'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES GUIDES
TOURISTIQUES DE MONTRÉAL - APGT

MONTRÉAL, NOVEMBRE 2023

Table des matières

1. État de situation
2. Mise à jour de dispositions obsolètes
3. Définition de visite touristique
4. Maintien du permis de guide touristique Montréal et de hauts critères de certification.
 - a. La véracité de l'information
 - b. La sécurité des visiteurs
 - c. L'équité envers les guides certifiés
5. L'ITHQ, un gage de qualité et une réputation enviable
6. Deux types de permis
7. Pénalités et contraventions
 - a. Les guides non certifiés
 - b. Les entreprises délinquantes
 - c. Les plaintes
8. Applicabilité du règlement
9. Conclusion
10. Annexe : liste des recommandations
11. Annexe 2 : Pratiques illégales en vertu du règlement G-2



L'APGT

L'Association professionnelle des guides touristiques, chapitre de Montréal (APGT) est un regroupement de détenteurs d'un permis de guide touristique délivré par la Ville de Montréal. Elle a entre autres comme objectif de représenter les intérêts de ses membres auprès de toute institution ou tout organisme œuvrant entièrement ou partiellement dans le domaine du tourisme.

L'APGT organise et dispense à ses membres des visites et conférences servant de perfectionnement professionnel. En plus de favoriser le réseautage entre ses membres, elle fournit à ceux-ci des services de toute nature en relation avec les buts de l'association. L'APGT est membre de la *World Federation of Tourist Guide Associations*.

En date d'octobre 2023, l'APGT compte 150 membres, dont 118 guides actifs, ce qui représente 80 % des 150 détenteurs de permis. Une enquête réalisée auprès des guides en 2022 nous permet d'estimer que plus de 450 000 touristes et Montréalais utilisent les services d'un guide touristique annuellement.

Association professionnelle des guides touristiques, chapitre de Montréal

C.P. 182, succursale Place d'Armes

Montréal (Québec) H2Y 3J4

info@apgt.ca

1. État de situation

En 1960, la « Cité de Montréal » adoptait son premier règlement régissant les guides touristiques sur son territoire (n° 2519). Après l'avoir modifié plusieurs fois, la Ville l'abroge en adoptant, en 1984, le règlement 2501. Ce dernier fut également abrogé et remplacé par l'actuel règlement G-2, en 1996. Depuis, soit il y a près de 30 ans, ledit règlement n'a jamais été modifié et mis à jour.

Le règlement G-2 régit l'émission de permis nécessaires à l'exercice du métier de guide touristique sur le territoire de la Ville de Montréal. Ce même règlement permet à la Ville de déterminer les conditions nécessaires à l'obtention de ce permis (p. ex. la formation exigée) et d'imposer des amendes aux individus qui exercent sans permis.

Depuis 1996, la réalité a bien changé. Les types de visites se sont multipliés : visites classiques, gourmandes, sportives, culturelles, visites de quartier, spécialisées, multiculturelles... Des lois ont changé, notamment sur la protection des renseignements personnels. De plus, avec la croissance fulgurante du tourisme à Montréal, le développement rapide des sites de vente en ligne et de nouvelles formes de tourisme, le règlement G-2 a besoin d'une cure de jeunesse.

En avril dernier, l'APGT a entrepris de convaincre la Ville et Tourisme Montréal de « mettre ce sujet à l'agenda ». Nous sommes heureux de voir la Ville s'engager dans cette révision et sa mise en œuvre pour la saison 2024 (avril-mai).

Pour la rédaction de ce mémoire, l'APGT a consulté ses membres au cours des dernières semaines.

2. Mise à jour de dispositions obsolètes

On l'a écrit plus haut, certaines dispositions du règlement sont devenues obsolètes, voire illégales, dans certains cas. L'APGT estime qu'en révisant le règlement, le contentieux de la Ville devrait s'assurer de la légalité de chacune des dispositions du règlement mis à jour.

Par exemple, l'Ordonnance n° 2 du Comité exécutif est entrée en vigueur en août 1986 et fixe à 27 \$ le tarif maximum d'une visite touristique. Il n'a pas été possible pour l'APGT de savoir si cette ordonnance était toujours en vigueur. Le cas échéant, elle devrait être abrogée.

L'APGT souhaite la mise à jour des ordonnances et de certaines dispositions du règlement G-2 devenues obsolètes.

3. Définition de visite touristique

Nous estimons que la définition d'une visite touristique devrait être rédigée de façon à inclure tous types de visite comportant un contenu historique ou culturel au sens large. Ceci inclut notamment l'art public, les murales, les visites gourmandes, etc.

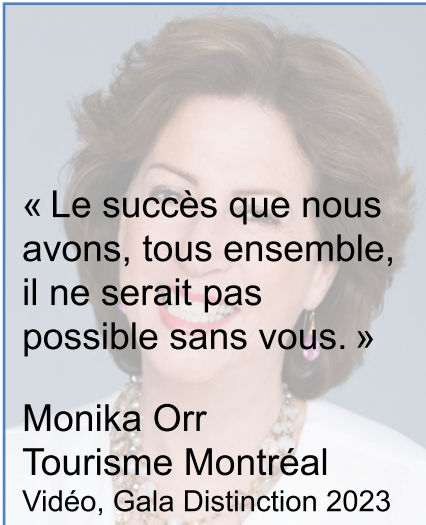
Les moyens de locomotion se sont aussi développés. On peut maintenant faire des visites à scooter, à vélo (électrique ou pas), à Segway, à trottinettes électriques... La presque totalité de ces visites comporte un volet culturel ou historique. Le règlement révisé devrait mentionner qu'il couvre tous les modes de locomotion.

L'APGT souhaite qu'une nouvelle définition de visite touristique couvre tous les types de visite comportant un contenu historique ou culturel (ex. : visites gourmandes, murales...), quel que soit le moyen de locomotion utilisé.

4. Maintien du permis de guide touristique Montréal et de hauts critères de certification.

Depuis quelques années, le secteur touristique est en pleine effervescence à Montréal. Il représente maintenant une part importante du PIB de Montréal. À l'exception de 1967, jamais notre ville n'a reçu autant de touristes annuellement, et cette tendance est en constante augmentation.

La qualité de l'expérience touristique offerte par Montréal est au cœur de ce succès collectif. Les services offerts par les guides formés et certifiés font partie de l'équation gagnante. Rappelons-le, plus de 450 000 visiteurs utilisent nos services chaque année.



« Le succès que nous avons, tous ensemble, il ne serait pas possible sans vous. »

Monika Orr
Tourisme Montréal
Vidéo, Gala Distinction 2023

C'est pourquoi l'APGT estime important de maintenir de hauts critères de certification parmi lesquels on trouve l'Attestation d'études collégiales (AEC), ou l'équivalent, offerte par l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ). Ainsi, notre expérience touristique assure :

La véracité de l'information

Le règlement comporte déjà l'obligation, pour les guides, de communiquer des informations exactes (texte du règlement). Certes, entendre des guides non certifiés parler de « Sainte Jeanne-Mance » a peu de conséquences. Toutefois, affirmer que Montréal est une ville bilingue peut en avoir davantage sur ce que ces touristes retiendront de Montréal (ce sont des propos entendus de la bouche de guides non certifiés). La formation de guide ne couvre pas tout sur la ville, mais elle enseigne l'importance de la rigueur et de la recherche dans l'exercice de nos fonctions.

La sécurité des visiteurs

La formation offerte par l'ITHQ propose entre autres un cours de 90 heures en technique de guidage. Ces techniques ont pour effet de rendre l'expérience client plus agréable et surtout, plus sécuritaire. Comment s'adresser à un groupe pour que tous puissent bien entendre ? Comment assurer la sécurité d'un groupe de 15-20 personnes qui se

déplacent sur les trottoirs étroits du Vieux-Montréal ? Comment et quand traverser une intersection achalandée en toute sécurité ? Etc.

L'équité envers les guides certifiés

Les guides certifiés consacrent une année à leur formation (240 h) et en assument le coût, soit environ 2500 \$. Les guides non certifiés se soustraient à cette obligation, créant ainsi une situation d'iniquité. Ils n'acquittent pas non plus les frais annuels de plus de 100 \$ exigés pour l'obtention du permis. Les guides non certifiés sont aussi généralement payés moins cher. Peu de guides certifiés sont embauchés par les entreprises délinquantes, puisque la formation commande un salaire décent.



La Ville de Montréal

Il est arrivé par le passé que des institutions de la Ville de Montréal embauchent des guides non certifiés pour des visites hors les murs. L'APGT trouve important que la Ville se conforme à sa propre réglementation. Elle devrait s'engager à le faire, et en informer toutes les institutions concernées.

L'APGT souhaite le maintien de hauts critères de formation nécessaires à la certification et à l'émission du permis de guide touristique à Montréal.

5. L'ITHQ, un gage de qualité et une réputation enviable

L'APGT a consulté ses membres sur la possibilité de voir d'autres institutions collégiales offrir la formation de guide touristique à Montréal. La réponse a été claire : on tient à l'ITHQ. Cela, pour plusieurs raisons :

- 1) La qualité de la formation est au rendez-vous ;
- 2) La réputation internationale de l'ITHQ donne du lustre à notre métier ;

- 3) Le coût de la formation est inférieur à celui d'institutions privées offrant des formations en tourisme. On parle ici d'environ 2500 \$ à l'ITHQ, et de plus de 5000 \$ dans ces autres institutions privées.

L'APGT souhaite que la formation offerte par l'ITHQ soit la seule reconnue par la Ville de Montréal pour l'attribution du permis de guide touristique.

Il est toutefois impératif que la fréquence et le nombre de formations soient établis en concertation avec l'ITHQ bien sûr, mais aussi avec Tourisme Montréal et l'APGT. Bien que cela ne soit pas l'objet de ce mémoire, il faudra s'en souvenir lors de prochains travaux. Cette démarche est essentielle si l'on souhaite conserver un sain équilibre entre l'offre et la demande.

6. Deux types de permis

Depuis quelques années, plusieurs regroupements organisent, à l'occasion, des visites à caractère particulier. On pense ici à Héritage Montréal, aux sociétés d'histoire locale, aux institutions d'enseignement, aux musées, etc. L'APGT est bien consciente qu'il serait déraisonnable d'exiger que ces personnes, généralement bénévoles par surcroît, soient certifiées. Par exemple, une visite historique guidée par Dinu Bumbaru, pourtant directeur des Politiques à Héritage Montréal et spécialiste reconnu de notre patrimoine, est illégale en vertu du règlement actuel. Le règlement prévoit que ces guides bénévoles doivent être certifiés, mais que le permis leur soit remis gratuitement. Cette façon de faire, malgré son mérite, est difficilement applicable.

C'est pourquoi l'APGT propose la création d'un permis institutionnel, remis aux organisations qui offrent des visites occasionnelles, commentées par des guides non certifiés (p. ex. Héritage Montréal, les sociétés d'histoires). Pour obtenir ces permis, les organisations devraient s'engager à former leurs guides au contenu et à la gestion de groupes sur la voie publique. Une société d'histoire locale pourrait, par exemple, se doter de trois permis institutionnels, émis à son nom.

L'APGT souhaite qu'en plus du permis actuel, des permis institutionnels soient créés, pour utilisation lors de visites occasionnelles. Ces organisations devraient s'engager à former leurs guides bénévoles pour obtenir ces permis.

7. Pénalités et contraventions

Les guides non certifiés

Le règlement prévoit qu'un guide non certifié surpris à exercer ce métier peut être intimé par un agent de la paix à cesser immédiatement sa pratique. S'il refuse, un constat d'infraction peut alors lui être remis. Il doit toutefois être pris en flagrant délit. De plus, nulle part ne fait-on état de la possibilité de déposer une plainte à la Ville en vertu de ce règlement. C'était avant l'arrivée du numérique.

Aujourd'hui, plusieurs guides non certifiés s'annoncent directement sur Internet. Il est donc possible d'agir en amont du problème, en vérifiant si ces personnes détiennent un permis de la Ville. Par exemple, la vaste majorité des individus qui offrent des visites sur « AirBnB Experience », « Find your guide » et « Viator » ne sont pas certifiés. Le règlement devrait aussi permettre l'imposition de sanctions, même si le faux guide n'est pas pris en flagrant délit. Le simple fait d'offrir ces services sans permis devrait pouvoir faire l'objet de sanctions.

Les plaintes

En juin dernier, une vingtaine de plaintes à l'endroit de ces entreprises et de travailleurs autonomes ont été déposées. La Ville a choisi de ne pas agir. Il est vrai que dans le règlement actuel, aucune disposition ne documente la possibilité de porter plainte auprès d'un arrondissement ou de la Ville centre.

Dans tous les cas, il importe de prévoir le dépôt de plaintes en vertu de ce règlement, et d'en définir le mécanisme de traitement. Il serait regrettable de maintenir la situation actuelle, où personne ne semble savoir où ces dossiers doivent être acheminés.

Les entreprises délinquantes

Le règlement mentionne que les entreprises doivent embaucher des guides certifiés. Toutefois, aucune sanction n'est prévue pour celles qui ne se conforment pas à la réglementation. Par exemple, dans le milieu, tous connaissent une entreprise britannique qui n'embauche que des guides non certifiés, ne facture pas la TPS et la TVQ et ne dispose pas d'un site en français, comme l'exige l'OQLF. Ces agences étrangères qui fonctionnent au mépris de la réglementation locale font perdre des dizaines de milliers de dollars à des entreprises locales, souvent de quartier, qui respectent les lois en vigueur, qui payent décemment leurs guides certifiés et qui contribuent à l'économie de leur quartier.

Plusieurs entreprises torontoises offrent aussi des visites guidées de Montréal, sans guide certifié. Elles sont très visibles sur la Place d'Armes les fins de semaine. Il existe également quelques entreprises montréalaises qui ne se conforment pas à la réglementation. Nous croyons que la Ville doit se doter d'instruments qui lui permettraient de pénaliser aussi ces entreprises.

Ces guides non certifiés de rue sont facilement repérables, le jour, le lieu et l'heure du départ sont publics. Ils peuvent donc aussi faire l'objet de sanctions individuelles.

L'APGT souhaite que le règlement révisé permette l'imposition de sanctions :

- 1) En cas de flagrant délit ;***
- 2) Aux guides non certifiés qui offrent ce service sans les permis nécessaires ;***
- 3) Aux entreprises locales, canadiennes ou étrangères qui embauchent des guides non certifiés ;***
- 4) Pour une plainte déposée auprès d'une instance de la Ville à déterminer.***

8. Applicabilité du règlement

L'exercice de modernisation menée en ce moment serait inutile si le résultat n'était pas une réglementation juste et applicable.

Dans le cas des guides non certifiés pris en flagrant délit, des agents de la paix peuvent remettre les constats d'infraction, comme le prévoit le règlement actuel. L'APGT suggère à la Ville d'envisager la possibilité de confier également ce mandat aux agents de la circulation. Ils sont dans les rues, connaissent leurs quartiers et sont identifiables. Des agents de la paix pourraient également être déployés à des lieux et des heures critiques (p. ex. samedi et dimanche matin sur la Place d'Armes, au lieu et au moment des départs annoncés publiquement, etc.). Il en va de même pour les agences locales ayant pignon sur rue à Montréal, qui peuvent facilement être visitées afin de s'assurer de la conformité de ses guides sous-traitants.

Dans le cas des agences en ligne, les moyens d'action échappent ici à l'APGT. Comme cela a été le cas pour les logements AirBnB en location à Montréal, cela

passera par la collaboration volontaire, la réglementation ou la législation. Il appartient à la Ville de déterminer la meilleure voie à suivre pour obtenir des résultats.

L'APGT souhaite que la Ville se dote des moyens et des pouvoirs nécessaires pour que le règlement révisé soit applicable, tant dans les rues de Montréal qu'auprès des entreprises montréalaises, canadiennes et étrangères.



9. Conclusion

Chaque jour, une centaine d'ambassadeurs, tous amoureux de Montréal, se déploient dans les rues pour faire découvrir et aimer notre ville à des centaines de milliers de visiteurs. Ces guides sont souvent le seul contact que les visiteurs auront avec un Montréalais.



Afin de préserver et de bonifier l'expérience que vivent nos visiteurs en venant à Montréal, l'APGT est convaincue qu'une révision en profondeur du règlement G-2 doit être effectuée, et que la nouvelle mouture doit être implantée dès la saison 2024, ce à quoi s'est engagé le responsable du dossier au Comité exécutif, monsieur Luc Rabouin.

Nous comptons sur les responsables administratifs et sur nos élus pour continuer d'offrir aux visiteurs une information juste, validée et rendue dans un contexte sécuritaire.

Annexe A — Liste des recommandations

L'APGT souhaite la mise à jour des ordonnances et de certaines dispositions du règlement G-2 devenues obsolètes.

L'APGT souhaite qu'une nouvelle définition de visite touristique couvre tous les types de visite comportant un contenu historique ou culturel (p. ex. visites gourmandes, murales...), quel que soit le moyen de locomotion utilisé.

L'APGT souhaite le maintien de hauts critères de formation nécessaires à la certification et à l'émission du permis de guide touristique à Montréal.

L'APGT souhaite que la formation offerte par l'ITHQ soit la seule reconnue par la Ville de Montréal pour l'attribution du permis de guide touristique.

L'APGT souhaite qu'en plus du permis actuel, des permis institutionnels soient créés, pour utilisation lors de visites occasionnelles. Ces organisations devraient s'engager à former leurs guides bénévoles pour obtenir ces permis.

L'APGT souhaite que le règlement révisé permette l'imposition de sanctions :

- **En cas de flagrant délit ;**
- **Aux guides non certifiés qui offrent ce service sans les permis nécessaires ;**
- **Aux entreprises locales, canadiennes ou étrangères qui embauchent des guides non certifiés ;**
- **Pour une plainte déposée auprès d'une instance de la Ville à déterminer.**

L'APGT souhaite que la Ville se dote des moyens et des pouvoirs nécessaires pour que le règlement révisé soit applicable, tant dans les rues de Montréal qu'auprès des entreprises montréalaises, canadiennes et étrangères.

Annexe 2 : Pratiques illégales en vertu du règlement G-2

Offres d'emplois pour guides non certifiés

Agence étrangère

<https://emplois.ca.indeed.com/viewjob?jk=4bbb554bfc20f320>

Essor ltd (Secret Food Tour)
60 Longley Road,
Harrow, England HA1 4TH

Agence canadienne

<https://emplois.ca.indeed.com/viewjob?jk=e27206b22551547b>

See Sights Tours
5400 Robinson St,
Niagara Falls, ON L2G 7T8

Agence montréalaise

<https://emplois.ca.indeed.com/viewjob?jk=cb805b4e631c1f88>

Throwback Tours
350 Rue St Paul E
Montréal, QC H2Y 1H2

Guides non certifiés offrant des services sur Internet

AirBnB Experience

<https://www.airbnb.fr/s/experiences>

Anne-Cécile — <https://fr.airbnb.ca/users/show/4246184>

Chris (See Sight Tours) - <https://fr.airbnb.ca/experiences/3756532>

Demetrios - <https://fr.airbnb.ca/users/show/394424077>

Edith - <https://fr.airbnb.ca/experiences/4525668>

Fady - <https://fr.airbnb.ca/experiences/184541>

Goofy - <https://fr.airbnb.ca/users/show/35557457>

Gwendoline — <https://fr.airbnb.ca/experiences/4778859>

Hassan — <https://fr.airbnb.ca/experiences/1519657>

Jean-Robert — <https://fr.airbnb.ca/users/show/6676760>

Mary — <https://fr.airbnb.ca/experiences/193572>

Misha - <https://fr.airbnb.ca/users/show/80908875>

Nico (Secret Food Tour) - <https://fr.airbnb.ca/experiences/4255886>

Soheir — <https://fr.airbnb.ca/users/show/19951066>

Visites régulières avec guides non certifiés offertes par un musée montréalais

<https://museemontrealjuif.ca/fr/planifier-votre-visite/>

Musée du Montréal juif
5220 boul. Saint-Laurent
Montréal, QC H2T 1S1