

Un nouveau code international pour une plus grande protection juridique des touristes

Madrid (Espagne), le 2 novembre 2020 – L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) a mis en chantier des travaux destinés à assurer aux touristes une plus grande protection juridique en tant que consommateurs. Sachant que **le rétablissement de la confiance représente une priorité essentielle** pour le secteur, le Code international de protection des touristes, projet porté par l'OMT avec le soutien de près de 100 États membres à ce jour, apportera davantage de clarté et de cohérence, à l'échelle mondiale, à l'aide que peuvent recevoir les touristes touchés par une situation d'urgence.

À sa première réunion, le comité d'élaboration d'un code international de protection des touristes a bénéficié de la participation active de **92 États membres de l'OMT**. Ensemble, ils ont adopté un plan d'action concret pour rétablir la confiance des consommateurs grâce à un **cadre commun et harmonisé**. Ces prochaines semaines, les organisations internationales, la Commission européenne et les acteurs privés seront invités à s'associer à cette initiative sans précédent destinée à assurer un partage plus équitable et plus équilibré des responsabilités entre toutes les parties prenantes du tourisme dans le monde post-COVID-19.

L'aide aux touristes en difficulté

En prévision de la réunion d'aujourd'hui, l'OMT a fait paraître les **Recommandations en matière d'assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence**, jetant les bases du Code international de protection des touristes.

Ces recommandations, à l'usage des États, sont destinées à faire que la responsabilité vis-à-vis des touristes dans une situation d'urgence soit répartie équitablement sur l'ensemble de la chaîne de valeur du tourisme, notamment par :

- La prévention d'éventuelles perturbations grâce à l'établissement de plans d'intervention et de protocoles de coordination ainsi que la formation des acteurs du tourisme à l'assistance aux touristes dans les situations d'urgence
- La fourniture d'informations en temps réel aux touristes
- La coopération transfrontières entre gouvernements et prestataires de services touristiques

- La promotion d'une collaboration étroite entre les gouvernements et les fournisseurs de voyages et d'hébergement
- Des modalités efficaces de rapatriement des touristes.

Le Secrétaire général de l'OMT, Zurab Pololikashvili, a déclaré : « L'incertitude et le manque de confiance entourant les voyages constituent parmi les plus grands défis à relever pour faire redémarrer le tourisme. Un code international de protection des touristes sera capital dans cette démarche. L'établissement d'un ensemble uniforme de normes minimales de protection du consommateur pour les touristes va renforcer le sentiment de sécurité et la confiance à l'égard des voyages internationaux. Et la responsabilité de la gestion des perturbations causées par la pandémie pourra être répartie équitablement à l'échelle de tout le secteur. »

Un rapport d'étape sur l'élaboration du code international de protection des touristes devrait être présenté à la prochaine session de l'Assemblée générale de l'OMT [fin 2021 à Marrakech (Maroc)] pour approbation par les États membres.

Liens connexes :

[À Bruxelles, la délégation de l'OMT rencontre les dirigeants des institutions européennes](#)

[Renforcer le soutien et la coordination pour une reprise sûre et durable](#)

[Recommandations en matière d'assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence](#)