



## Conseil exécutif

Quatre-vingt-quatorzième session  
Campeche (Mexique), 23-25 octobre 2012  
Point 3 l) e) de l'ordre du jour provisoire

CE/94/3 l) e)  
Madrid, le 24 août 2012  
Original : anglais

### Rapport du Secrétaire général

#### Partie I : situation actuelle et activités

##### e) Protection des touristes/consommateurs et des organisateurs de voyages

#### I. Introduction

---

1. Le présent document fait suite aux précédents rapports sur la même question soumis aux 90<sup>e</sup> et 93<sup>e</sup> sessions du Conseil exécutif et à la 19<sup>e</sup> session de l'Assemblée générale. Il rappelle l'insuffisance des règles contraignantes en vigueur au niveau mondial pour régir les droits et les obligations des touristes/consommateurs et des entreprises touristiques et renvoie, par ailleurs, à la décision correspondante demandant au Secrétaire général de l'OMT de constituer un groupe de travail ad hoc pour « définir le champ d'application et le niveau de l'instrument juridique proposé ».

2. À sa 93<sup>e</sup> session, le Conseil exécutif a demandé au Secrétaire général et au groupe de travail de lui présenter, à sa session suivante, les résultats préliminaires obtenus par le groupe de travail. Le présent rapport résume les activités menées par le groupe de travail en vue de l'élaboration d'un projet de texte de convention internationale. Il se concentre sur les principaux éléments, en termes de contenu, du projet de texte dont le Conseil exécutif sera saisi à sa 95<sup>e</sup> session en 2013.

#### II. Activités engagées aux fins de l'adoption d'une convention internationale sur la protection des touristes et des prestataires de services touristiques

---

3. Le but principal du « *Groupe de travail de l'OMT sur la protection des touristes/consommateurs et des organisateurs de voyages* » est de rédiger une convention internationale couvrant les principaux éléments relatifs au champ d'application ayant été identifiés par le groupe. Le groupe de travail se compose de délégations officielles d'experts des États Membres de chacune des régions, de représentants du secteur privé touristique dont IATA, AMFORT, IH&RA, UFTAA, WTAAA, ECTAA, EGFATT, HOTREC, WTTC et FIA, de représentants d'organisations internationales telles que l'OACI et de représentants de la Commission européenne.

4. Le groupe s'est déjà réuni à quatre reprises. Lors de sa première réunion en avril 2011, le groupe de travail est parvenu à un consensus a) sur la nécessité d'élaborer un document juridique contenant à



la fois des directives et des normes contraignantes et b) sur les éléments relatifs au champ d'application dudit document. Quand ils ont défini le champ d'application, les participants ont décidé de traiter les questions clé suivantes, énumérées par ordre de priorité :

- i) Porter assistance aux consommateurs et assurer leur rapatriement, particulièrement en cas de force majeure ;
- ii) Donner en temps utile des informations exactes aux touristes, y compris concernant la gestion des situations de faillite des organisateurs de voyages ; et
- iii) Axer les efforts sur les questions liées à l'hébergement.

5. À sa 90<sup>e</sup> session, le Conseil exécutif a souscrit à l'approche proposée et invité le Secrétaire général à faire avancer le projet d'élaboration d'une convention internationale. Lors de sa deuxième réunion en septembre 2011, le groupe de travail a abordé dans le détail la question des éléments à traiter dans le champ d'application, dans l'optique de préparer la première ébauche de convention pour sa réunion suivante. À sa 19<sup>e</sup> session, l'Assemblée générale a reconfirmé l'initiative et pris acte des travaux préliminaires engagés en vue de l'élaboration d'une convention internationale.

6. La troisième réunion du groupe de travail s'est tenue en février 2012 à l'occasion du salon international du tourisme (BIT) de Milan. Les participants ont discuté du premier projet de texte élaboré conformément aux décisions prises par le groupe à sa deuxième réunion concernant le premier point des éléments du champ d'application et commencé à débattre, dans le détail, du deuxième point des éléments du champ d'application relatif aux obligations en matière d'information.

7. Le 9 mars 2012, l'ITB a accueilli la « *Séance de l'OMT consacrée à la protection des touristes/consommateurs – questions liées à l'hébergement* ». Cet événement a été une occasion privilégiée, pour les représentants des gouvernements, des secteurs privés de l'hébergement et des ONG, d'amorcer un débat sur les éléments du champ d'application d'une future convention internationale relatifs à l'hébergement, notamment les droits et les obligations des fournisseurs de l'hébergement ainsi que les exigences pour ce qui est de la fourniture d'informations adéquates aux touristes concernant les prestations et conditions de l'hébergement.

8. À sa quatrième réunion tenue en juin 2012 à Madrid, le groupe de travail a continué de débattre dans le détail de la deuxième ébauche de texte de la convention. À la demande du groupe de travail, il a été décidé que les dispositions relatives aux obligations en matière d'information, la responsabilité des organisateurs de voyages et les obligations d'assistance incombant aux États parties en cas de force majeure feraient l'objet d'une révision pour la prochaine réunion. Avec l'accord des organisations de parties prenantes concernées, les dispositions relatives à l'hébergement porteront essentiellement sur les obligations en matière d'information conformément aux cadres réglementaires existants aux échelons régional et mondial.

9. Outre le projet de convention, le secrétariat de l'OMT a préparé un certain nombre de documents de travail connexes qui ont été débattus lors des réunions du groupe de travail, à savoir :

- a) document de travail sur l'assistance et le rapatriement des touristes/consommateurs en cas de force majeure
- b) enquête au moyen d'un questionnaire sur la protection des touristes/consommateurs
- c) document de travail sur les obligations en matière d'information

- d) résultats préliminaires de l'enquête sur la protection des touristes/consommateurs
- e) document de travail sur la hiérarchisation des éléments d'information
- f) document de travail sur les questions liées à l'hébergement
- g) document de travail sur l'évaluation des obligations et des responsabilités en matière d'assistance en cas de force majeure

10. Le groupe de travail se réunira de nouveau à l'occasion du World Travel Market de Londres (7 novembre 2012).

### III. Éléments relatifs au contenu du projet de convention

11. Le dispositif général du projet de convention sur la protection des touristes et des prestataires de services touristiques présente les principes généraux, les éléments du champ d'application, les principales définitions (touriste, prestataire de services touristiques, entre autres) ainsi que les dispositions nécessaires en droit international (règles concernant les amendements, entrée en vigueur, réserves, signature, règles concernant la ratification, dépôt, etc.). Conformément à la structure juridique des conventions existantes de l'OACI, les annexes à la convention contiendront des normes (règles contraignantes) et des pratiques recommandées (règles non contraignantes). L'OMT réaffirme qu'elle n'a aucunement l'intention de porter atteinte aux structures juridiques existantes, que ce soit au niveau mondial ou au niveau régional. S'agissant du transport aérien, l'OACI et IATA ont fait part de leur disposition à travailler en étroite collaboration avec l'OMT.

12. L'annexe I au projet de convention énonce les obligations en matière d'assistance incombant aux États parties dans les situations de force majeure, en les distinguant clairement des obligations du secteur privé (annexe II). On y trouve les définitions de force majeure, de pays hôte et de pays d'origine. Y est également énoncée l'obligation de coopération entre le pays hôte et le pays d'origine du touriste en cas de force majeure, et les principales composantes importantes de l'assistance à fournir dans ces cas-là sont identifiées. En outre, des dispositions relatives aux meilleures pratiques que les États parties sont invités à suivre sont apportées concernant la communication des informations disponibles sur les autorités nationales compétentes dans ce genre de situations, la facilitation de l'entrée de personnel sur le territoire, la constitution d'équipes professionnelles de gestion des crises et les services d'assistance (helpdesk) dans les aéroports.

13. L'annexe II aborde dans le détail les questions liées aux voyages à forfait. Elle couvre notamment les situations de force majeure, dans lesquelles les touristes ont besoin de soins et d'assistance sans que les prestataires de services touristiques n'aient de responsabilité à cet égard (obligation d'assistance). Conformément aux cadres réglementaires existants, l'annexe comprend des règles minimum en matière de responsabilité dans les cas de non-exécution et de mauvaise exécution. Un chapitre séparé traite des informations minimum à fournir aux touristes avant la conclusion d'un contrat de voyage à forfait et des éléments minimum en termes de contenu devant figurer dans le contrat. Enfin, en cas d'insolvabilité des prestataires de services, des règles minimum sont établies aux fins de la protection des touristes (sécurité financière).

14. Avec l'accord des organisations de parties prenantes concernées, les dispositions relatives à l'hébergement à l'annexe III portent essentiellement sur les obligations en matière d'information conformément aux cadres réglementaires existants aux échelons régional et mondial.

15. Conformément à la décision prise par le Conseil exécutif à sa dernière session, la première ébauche de texte de convention internationale sera présentée à la 95<sup>e</sup> session du Conseil en 2013.

#### **IV. Autres**

---

16. À sa deuxième réunion le 28 septembre 2012 à Madrid (Espagne), le groupe de travail a accepté la proposition du secrétariat de l'OMT consistant à mener une enquête à l'aide d'un questionnaire sur la protection des touristes/consommateurs. L'enquête vise principalement à recueillir des informations à jour concernant les mesures et pratiques existantes de protection des touristes parmi les États Membres et à rassembler les législations nationales dans ce domaine. Les premiers résultats du questionnaire en octobre dernier ont déjà été présentés au groupe de travail. Conformément à la décision du Conseil exécutif de l'Organisation, le secrétariat de l'OMT compte élaborer et diffuser, en se fondant sur les résultats du questionnaire, un guide pratique de portée internationale à l'usage des touristes et des prestataires de services touristiques contenant les informations les plus pertinentes pour leur protection.

17. Le Comité mondial d'éthique du tourisme, organe responsable de la promotion et du suivi de l'application du Code mondial d'éthique du tourisme établi par l'OMT, a réaffirmé à sa onzième réunion tenue à Rome (Italie) les 12 et 13 juillet son soutien à la préparation par l'OMT d'un instrument juridique de portée internationale sur la protection des touristes/consommateurs et des entreprises touristiques.

18. L'OMT poursuit sa collaboration avec l'OACI et d'autres organisations internationales (comme par exemple l'Union européenne) pour éviter qu'il y ait des incohérences et d'éventuelles répétitions inutiles des efforts et pour limiter à un minimum les contradictions dans les règles et la réglementation connexes. C'est dans ce contexte que l'OMT a été représentée à la dernière réunion en date des États Membres et conférence des parties prenantes en juin 2012 sur la révision de la Directive concernant les voyages à forfait. Organisée par la Commission européenne, cette réunion avait pour objet de permettre de débattre de certains points clés en prévision de la prochaine proposition de directive révisée. Un point consacré à la protection des consommateurs figurera à l'ordre du jour de la 6<sup>e</sup> édition de la Conférence mondiale de transport aérien organisée par l'OACI en mars 2013. L'OMT y participera afin de présenter les activités les plus récentes menées dans ce domaine et de débattre des principales questions d'intérêt commun.

#### **V. Mesures à prendre par le Conseil exécutif**

---

19. Le Conseil exécutif est invité à :

- a) prendre note du présent rapport ;
- b) confirmer la demande qu'il a précédemment formulée à sa 93<sup>e</sup> session, par laquelle il souhaite être saisi du premier projet de texte de convention internationale sur la protection des touristes et des prestataires de services touristiques à sa 95<sup>e</sup> session en 2013.