



Soixante-quatorzième session
Salvador de Bahía (Brésil), 2 et 3 décembre 2004
Point 8 a) de l'ordre du jour provisoire

**RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE ET SUR L'ÉVALUATION
DU PROGRAMME GÉNÉRAL DE TRAVAIL POUR LA PÉRIODE 2004-2005**

Additif 1

Note du Secrétaire général

Le présent document rend compte des aspects pertinents de la deuxième réunion du Comité de l'appui à la qualité et du commerce, qui s'est tenue les 11 et 12 novembre à Madrid, en Espagne.

**RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE ET SUR L'ÉVALUATION
DU PROGRAMME GÉNÉRAL DE TRAVAIL POUR LA PÉRIODE 2004-2005**

Additif 1

Rôle du Comité et de ses membres

1. Le Comité de l'appui à la qualité et du commerce a exprimé sa ferme conviction qu'il est nécessaire d'améliorer la communication entre les divers organes de l'Organisation et de clarifier et de rationaliser les processus de prise de décisions afin de mener de façon satisfaisante les activités inscrites au programme dans l'intérêt de tous les Membres, d'éviter les chevauchements et de faire en sorte que les décisions, recommandations et initiatives soient suivies comme il se doit tout au long du processus allant du lancement de l'activité à l'achèvement de sa réalisation. Sont également visées ici les relations entre les divers comités techniques et les organismes extérieurs, essentiellement ceux du système des Nations Unies pour ce qui a trait à la prise de positions sur les questions inscrites au programme de travail.

2. Le Comité a été d'avis qu'une question prioritaire pourrait être l'établissement de relations de travail entre lui et le Conseil exécutif, dont il est un organe subsidiaire. Il pourrait être prévu, entre autres, que le Président du Comité rende compte des travaux de ce dernier au Conseil.

Activités du programme et « Agenda 2010 »

3. Tout en estimant que les questions de commerce, de sécurité et de fixation de normes sous l'angle stratégique de la qualité doivent, comme dans le programme en cours, figurer en bonne place dans le futur programme de l'Organisation comme forces d'entraînement du tourisme mondial, le Comité a jugé improbable de parvenir à appliquer l'ensemble du programme pour ce qui est de sa section Qualité et Commerce dans le secteur du tourisme avec les faibles ressources qui lui sont affectées actuellement par l'Organisation et par certains de ses Membres.

4. Le Comité recommande par conséquent de remédier à cette situation dans le futur programme de travail en apportant des changements structurels à la conception du programme et à l'affectation des ressources.

5. Les activités devraient comprendre :

- dans le cadre de tous les objectifs du programme de la section (échanges de services touristiques, sécurité et protection du tourisme et normes de qualité), des points précis relatifs aux nouvelles technologies en vue de leur assimilation et de leur utilisation créative, surtout par les PME et dans les pays en développement, pour ce qui est du commerce électronique, de l'information et de la communication sur les normes ;

- dans le cadre de l'objectif en matière de normes de qualité, un dispositif permettant aux destinations d'évaluer leur situation par comparaison à des critères communs et objectifs. Ce dispositif devrait comporter des indications quant aux domaines pouvant faire l'objet d'une réglementation intérieure afin d'assurer la qualité sous ses aspects fondamentaux.

Problèmes commerciaux, transport aérien et tourisme

6. Le Comité recommande de continuer à coopérer avec l'OACI et avec l'IATA afin de renforcer la visibilité du secteur touristique et de faire mieux connaître son optique dans le monde du transport aérien.

Sécurité et protection du tourisme

7. S'agissant du document CE/73/11, le Comité a pris note du processus engagé par l'intermédiaire du Conseil exécutif en vue d'étudier et d'adopter un instrument international dans ce domaine correspondant à un point précis du programme actuel de travail. Il a estimé qu'il serait préférable que cet instrument porte, comme l'indique le programme de travail, sur les sites et équipements touristiques et peut-être aussi sur leurs visiteurs et utilisateurs, au lieu d'être consacré à la protection des hôtels et des centres d'intérêt touristique, objet, d'un côté, trop étroit (hôtels) et, de l'autre, trop vaste (centres d'intérêt touristique).

8. Le Comité recommande de poursuivre le processus, comme le proposait le Conseiller juridique au paragraphe 11 du document CE/73/11, tout en soulignant que les deux volets de la proposition en la matière doivent être considérés comme complémentaires.

Conseils officiels aux voyageurs

9. Le Comité a pris note des documents successifs du Secrétariat sur les conseils aux voyageurs (CE/73/3 Add.1, CE/74/9 et CE/74/9 Add.).

10. Le Comité recommande :

- qu'au lieu du document CE/74/9, le Conseil exécutif examine le document CE/74/9 Add. qui brosse un tableau plus vaste du travail déjà accompli dans ce domaine par l'Organisation et par la communauté internationale et qui présente aussi un ensemble plus complet de voies pouvant être suivies par l'OMT en la matière ;
- que la préférence soit plutôt donnée à un code de conduite où trouveraient place les diverses dispositions des recommandations proposées et qui permettrait de surveiller systématiquement les différents stades d'élaboration et de diffusion des conseils aux voyageurs ;
- que le paragraphe 5 de l'article 6 du Code mondial d'éthique du tourisme serve d'orientation pour le futur code de conduite mais que le mécanisme de règlement des litiges du Comité mondial d'éthique du tourisme ne soit pas considéré comme l'instrument le plus approprié

- pour résoudre dans ce domaine les différends entre États membres et non membres de l'Organisation ;
- qu'outre les différentes marches à suivre que propose le document CE/74/9 Add., l'opportunité d'une conférence ou consultation diplomatique sur ce thème et la possibilité de l'organiser soient reconsidérées, et
 - que l'idée de tenter d'obtenir le soutien des Nations Unies dans ce domaine soit appuyée.

Normes

11. Le Comité a pris note du rôle grandissant des normes dans les activités touristiques pour répondre aux besoins du commerce, de la protection du consommateur, de la promotion, du marketing, de la communication et de la transparence et concernant la terminologie, les systèmes de gestion et les spécifications techniques. Il a également pris acte de la recherche, dans ce domaine, de repères internationaux ainsi que de la diversité des activités et initiatives nationales et internationales visant à l'élaboration de normes, notamment des activités de l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

12. Le Comité s'est félicité de l'initiative prise récemment par l'ISO, sur proposition de son Comité pour la politique en matière de consommation (COPOLCO) où sont représentées des organisations du secteur touristique, de créer un nouveau Comité technique chargé des normes touristiques, qui s'occupera de la terminologie et des spécifications techniques du tourisme, et de développer les normes de gestion de la qualité existant déjà (ISO 9000/2000, ISO 14000) en vue de les adapter à la spécificité des activités touristiques.

13. Pour ce qui a trait aux futures normes sur les spécifications des services offerts par les prestataires de services touristiques, le Comité a pris note du fait que le but principal de la normalisation serait de traiter surtout les problèmes de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité. Il recommande que si elles portent sur d'autres aspects, les futures normes prévoient la protection de l'identité culturelle et des différences culturelles.

14. En outre, le Comité recommande :

- que le futur Comité technique de l'ISO chargé des normes touristiques prévoie un mécanisme permettant aux représentants des organisations de consommateurs d'être associés en permanence à la procédure d'élaboration et que le mandat de ce Comité technique favorise la participation équitable à ses travaux de toutes les régions du monde ;
- que les premiers domaines d'élaboration de normes comprennent les activités où il existe déjà une expérience nationale considérable.

15. Le Comité recommande que l'Organisation s'engage à collaborer avec l'ISO dans ce domaine et qu'il soit prévu à cet effet les ressources et moyens nécessaires.