



Assemblée générale

Vingtième session

Chutes Victoria (Zambie/Zimbabwe), 24-29 août 2013

Point 5 l) b) de l'ordre du jour provisoire

A/20/5 l) b) Annex. Add.

Madrid, le 17 juillet 2013

Original : anglais

Rapport du Secrétaire général

Partie I : programme de travail

b) Exécution du programme général de travail 2012-2013

Additif

Annexe relative à la convention sur la 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 à la dix-neuvième session de l'Assemblée générale et aux 90^e, 93^e, 94^e et 95^e sessions du Conseil exécutif, rappelant l'insuffisance des règles contraignantes existantes au niveau mondial pour régir les droits et les obligations des touristes/consommateurs et des entreprises touristiques. Il renvoie en outre à la décision correspondante demandant au Secrétaire général de l'OMT de constituer un groupe de travail ad hoc capable de « définir le champ d'application et le niveau de l'instrument juridique proposé » (voir l'annexe 1).

2. Le Conseil exécutif de l'OMT, à sa 94^e session à Campeche (Mexique) du 23 au 25 octobre 2012, a invité le groupe de travail de l'OMT sur la protection des touristes/consommateurs et des organisateurs de voyages à poursuivre l'élaboration du texte de la convention et à soumettre un rapport sur l'état d'avancement de ce dernier à la quatre-vingt-quinzième session. Le Conseil exécutif a également décidé de continuer d'élargir le champ des discussions et les consultations avec tous les États Membres, en particulier dans le cadre des réunions des commissions régionales.

3. À sa 95^e session à Belgrade (Serbie) du 27 au 29 mai 2013, le Conseil exécutif de l'OMT a examiné le texte du projet de convention¹ sur la protection des touristes et des fournisseurs de services touristiques et chargé le Secrétaire général de recommander au Groupe de travail de poursuivre l'élaboration du texte de la Convention en tenant compte des résultats desdites consultations et de rendre compte de son état d'avancement à l'Assemblée générale.

¹ Voir le document CE/95/3 l) c) et ses annexes à l'adresse <http://lmd.unwto.org/en/event/executive-council-ninety-fifth-session>



4. Le présent rapport résume les activités récentes menées dans ce domaine depuis la dernière session de l'Assemblée générale.

II. Activités engagées aux fins de l'adoption d'une convention internationale sur la protection des touristes/consommateurs

5. La cinquième réunion du groupe de travail a eu lieu à l'occasion du World Travel Market de Londres en novembre 2012. Le groupe de travail a poursuivi le débat sur la troisième ébauche de texte de la convention et s'est mis d'accord pour apporter certains amendements. Toutefois, faute de temps et en raison du grand nombre d'interventions, le groupe de travail n'a pas pu discuter de chacune des propositions et observations formulées. Aussi le secrétariat de l'OMT a-t-il recueilli et regroupé tous les commentaires émanant des membres du groupe de travail afin de les présenter et d'en débattre à la prochaine réunion du groupe. La dernière version en date du projet de texte, qui contient les modifications adoptées à la dernière réunion, a été soumise aux commissions régionales de l'OMT pour examen.

6. Conformément à la décision du Conseil exécutif, un rapport incluant le projet de convention a été adressé aux réunions des commissions régionales (mars-mai 2013) afin de recueillir directement les impressions et les commentaires des États Membres. Aucune objection majeure ou déception n'a été exprimée lors de ces réunions régionales. Les conclusions des discussions des commissions régionales seront présentées au groupe de travail et prises en compte dans la suite du processus d'élaboration de la convention.

7. À sa douzième réunion en mars 2013 à Madrid, le Comité mondial d'éthique du tourisme, qui est l'organisme chargé de la promotion et du suivi de la mise en œuvre du Code mondial d'éthique du tourisme établi par l'OMT, a débattu de la dernière version en date du projet de convention et a été invité à soumettre par écrit d'éventuels commentaires supplémentaires au secrétariat de l'OMT. Le Comité n'a émis aucune réserve sur le projet de convention.

8. L'OMT continue de collaborer avec l'OACI et d'autres organisations internationales pour éviter les incohérences et d'éventuelles répétitions inutiles des efforts et pour limiter à un minimum les incompatibilités avec les règles et la réglementation connexes. Un point sur la protection des consommateurs figurait à l'ordre du jour de la 6^e Conférence mondiale de transport aérien organisée par l'OACI en mars 2013. L'OMT y était représentée afin d'exposer les activités les plus récentes menées dans ce domaine et de débattre des principales questions d'intérêt commun. L'OMT a appuyé l'annonce faite par l'OACI de son intention d'élaborer un ensemble de principes fondamentaux sur la protection des consommateurs dans les domaines liés au transport aérien, et de mettre davantage l'accent sur les questions relatives à la transparence des prix, en particulier celles qui concernent l'obligation des transporteurs aériens de fournir aux touristes des informations adéquates et correctes. La Conférence a été invitée à approuver la poursuite et le renforcement de la coopération entre l'OACI et l'OMT dans ce domaine.

9. Le Conseil exécutif a reçu l'assurance, à sa dernière session, que la convention serait complémentaire d'autres instruments en cours d'élaboration par des institutions régionales telles que l'Union européenne, entre autres. Par suite de ce mandat, le groupe de travail est convenu, à sa dernière réunion en novembre 2012, que tant que le processus de révision de la directive concernant les voyages à forfait ne sera pas achevé, l'ébauche de texte de l'OMT n'inclura pas de nouvelles questions spécifiques abordées par le projet de document européen. En outre, des consultations bilatérales ont eu lieu le 5 février 2013 entre la Commission européenne et le secrétariat de l'OMT afin

de débattre de certaines dispositions de l'ébauche de texte pour en assurer la cohérence avec la proposition à venir de directive révisée. L'OMT a spécialement assuré la Commission européenne de son soutien pour la suite du processus de révision de la directive concernant les voyages à forfait et la modernisation du cadre réglementaire actuel à la lumière des changements technologiques récents survenus dans le marché du voyage.

10. La prochaine réunion du groupe de travail devrait avoir lieu à l'automne.

Annex 1. Working group on the protection of tourists/consumers and travel organizers

MEMBER STATES

AFRICA

| | |
|---------------------|--|
| Kenya | Dr. Nelson Githinji Tourism Secretary Ministry of Tourism |
| Morocco | Mr. Mohamed Alami Hassani Head of the Cooperation Division Ministry of Tourism and Handicrafts |
| South Africa | Ms. Anemé Malan Deputy Director-General International Tourism Management |

AMERICAS

| | |
|-------------------|---|
| Brazil | Mr. Italo Mendes Director of the Structuring, Coordination & Tourism Planning Department Ministry of Tourism |
| Costa Rica | Mr. Hermes Navarro de Valle Chief of Tourism Investment Costa Rican Tourism Board |

EAST ASIA AND THE PACIFIC

| | |
|--------------|--|
| China | Mr. Tang Zhi Officer, Policy and Legal Department China National Tourism Administration-CNTA |
|--------------|--|

EUROPE

| | |
|----------------|--|
| France | Ms. Sandrine Jaumier Deputy Head of Competitiveness and Tourism Activity Development Ministry of Economy, Finance and Industry |
| Germany | Dr. Marion Weber Head of Tourism Policy Department Federal Ministry of Economics and Technology |
| Hungary | Ms. Andrea Nemes Directorate General Tourism and Catering Department Ministry for National Economy |
| Italy | Mr. Roberto Rocco General Director for Tourism Department of Regional Affairs, Tourism and Sport Presidency of the Council of Ministers |

EUROPE (cont.)

| | |
|---------------------------|--|
| Russian Federation | Mr. Evgeny Pisarevsky Deputy Head, Federal Agency for Tourism Ministry of Sport, Tourism and Youth Policy |
| Spain | Mr. Miguel Angel Nombela Assistant Director General for Cooperation and Tourism Competitiveness State Secretariat for Tourism Ministry of Industry, Energy and Tourism |
| Ukraine | Mrs. Olena Shapovalova Chairman State Agency of Ukraine for Tourism and Resorts |

MIDDLE EAST

Jordan *(to be designated)*

SOUTH ASIA

India Mr. Parvez Dewan
Secretary
Ministry of Tourism

ASSOCIATE MEMBERS

Flemish Community of Belgium Mr. Koen Verlaeckt
Secretary-General
Flemish Department of Foreign Affairs

AFFILIATE MEMBERS**AMFORT (World Association for Professional Training in Tourism)**

Mr. Joan Passolas
Secretary-General

FIA (International Automobile Federation)

Ms. Ortrud Birk
Director, Operation and Strategy

HOTREC (European Trade Association of Hotels, Restaurants and Cafés)

Mr. Kent Nyström
President

IATA (International Air Transport Association)

Mr. Javier Gallego Alonso
Director of Distribution, IATA Headquarters

IH&RA (International Hotel & Restaurant Association)

Mr. Ghassan Aidi
President

ISTO (former BITS) (International Social Tourism Organisation)

Mr. Norberto Tonini
Former President

UFTAA (United Federation of Travel Agents' Associations)

Mrs. Nicole Chome
Deputy Chief Executive Officer

INTERNATIONAL ORGANIZATIONS

ICAO (International Civil Aviation Organization)

Mr. Arie Jakob
Legal Officer, ICAO Headquarters

European Commission

Mr. Jens Thommensen
Legal Officer for Consumer Issues
Consumer and Marketing Law Department
Directorate General Justice

TOURISM SECTOR

ACI (Airports Council International)

Mr. Arturo García-Alonso
Assistant Director, Facilitation and Airport IT
ACI World

ECTAA (European Travel Agents' and Tour Operators' Association)

Mr. Michel de Blust
Secretary-General

EGFATT (European Guarantee Funds' Association for Travel and Tourism)

Mr. Raoul Nabet
Chairman

WTAAA (World Travel Agents Associations Alliance)

Mr. Peter Barlow
Chairman

(represented by ECTAA)

WTTC (World Travel & Tourism Council)

COOPERATION

BEUC (The European Consumers' Organisation)

LEGAL EXPERT

Mr. Alain Pellet