



UNWTO

Organisation mondiale du tourisme

CODE INTERNATIONAL DE PROTECTION DES TOURISTES

Adopté par l'Assemblée générale de l'OMT à sa vingt-quatrième session aux termes de sa résolution A/RES/732(XXIV)

Copyright © 2022, Organization mondial du tourisme (OMT)

Copyright, photo de couverture: © [name of credit holder]

Code international de protection des touristes

ISBN, version imprimée: 978-92-844-2343-9

ISBN, version électronique: 978-92-844-2344-6

DOI: 10.18111/9789284423446

Publié et imprimé par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), Madrid, Espagne.

Premier tirage: 2022.

Tous droits réservés.

Organization mondial du tourisme (OMT)

C/ Poeta Joan Maragall, 42

28020 Madrid

Spain

Tel.: (+34) 915 67 81 00

Fax: (+34) 915 71 37 33

Site Internet: www.unwto.org

E-mail: info@unwto.org

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part du Secrétariat de l'Organisation mondiale du tourisme aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.

Citation de la source :

Organization mondial du tourisme (2022), *Code international de protection des touristes*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284423446>.

Toutes les publications de l'OMT sont protégées par copyright. Par conséquent, sauf indication contraire, aucune partie d'une publication de l'OMT ne peut être reproduite, mémorisée dans un système de recherche ou utilisée sous quelque forme que ce soit ou par un moyen quelconque, électronique ou mécanique, y compris la reproduction par photocopie ou sur microfilm et la numérisation, sans autorisation préalable par écrit. L'OMT encourage la diffusion de ses publications et examine volontiers les demandes d'autorisation, de licence et de droits de traduction les concernant.

L'autorisation de photocopier en Espagne des publications de l'OMT doit être obtenue par l'intermédiaire de:

Centro Español de Derechos Reprográficos (CEDRO) Tel.: (+34) 913 08 63 30

Calle Alcalá, 26, 3º

28014 Madrid

Spain

Fax: (+34) 913 08 63 27

Site Internet: <http://www.cedro.org>

E-mail: cedro@cedro.org

Pour être autorisé à reproduire des publications de l'OMT en dehors de l'Espagne, prière de s'adresser à une des organisations partenaires de CEDRO avec lesquelles il existe des accords bilatéraux (voir en anglais: www.cedro.org/english?lng=en).

Pour tous les autres pays ainsi que pour les autres autorisations, les demandes sont à adresser directement à l'Organisation mondiale du tourisme. À cet effet, prière de consulter: www.unwto.org/unwto-publications.

CODE INTERNATIONAL DE PROTECTION DES TOURISTES

Adopté par l'Assemblée générale de l'OMT à sa vingt-quatrième session aux termes de sa résolution A/RES/732(XXIV)

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1 Définitions et précisions	6	Partie III, Principes de protection des touristes en ce qui concerne les services touristiques numériques	30
A. Définitions	7	Introduction	30
B. Précisions	8	Principes	30
Chapitre 2 Assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence	10	Chapitre 4 Règlement international des litiges en rapport avec les voyages et le tourisme par des voies extrajudiciaires de règlement des litiges	34
Partie I, Principes	11	Introduction	35
Partie II, Recommandations	13	A. Principes	36
A. Prévention	13	B. Recommandations	37
B. Information.....	14	C. Recommandations relatives aux situations d'urgence	38
C. Assistance	14	Chapitre 5 Mécanismes d'adhésion et d'application des recommandations du Code international de protection des touristes	40
D. Rapatriement	16	A. Adhésion volontaire au Code	41
Chapitre 3 Protection des touristes dans les contrats	18	B. Relations avec le droit national et les accords internationaux	41
Partie I, Normes minimales de protection des touristes	19	C. Suivi et comptes rendus	42
Recommandations	19	D. Évaluation et interprétation	43
A. Informations précontractuelles	19	E. Communication auprès du public	43
B. Informations contractuelles	20		
C. Résiliation du contrat de services touristiques avant le début du service	22		
D. Inexécution ou mauvaise exécution	22		
E. Protection en cas d'insolvabilité du prestataire de services touristiques	23		
F. Droit d'accès à la justice	24		
Partie II, Questions contractuelles relatives aux situations d'urgence	25		
Recommandations	25		
A. Prévention	25		
B. Résiliation du contrat de services touristiques	26		
C. Bons à valoir	28		
D. Soutien financier des pouvoirs publics aux prestataires de services touristiques	29		

REMERCIEMENTS

Le présent Code est le résultat des travaux du Comité d'élaboration d'un code international de protection des touristes, lequel a été institué en vertu de la décision 4(CXII) adoptée par le Conseil exécutif à sa cent douzième session tenue à Tbilissi (Géorgie), du 15 au 17 septembre 2020.

Pour accomplir son mandat, le Comité a reçu le soutien d'un groupe d'experts indépendants formé par des juristes à l'autorité internationalement reconnue dans les domaines de la législation du tourisme et des voyages et de la protection des consommateurs. Il a également bénéficié de contributions régulières de la part du collectif des Membres affiliés de l'OMT et d'observateurs issus d'un large éventail d'organisations internationales et d'acteurs privés¹.

L'OMT remercie les membres du groupe consultatif d'experts ci-après pour leur contribution sous forme d'avis spécialisés et d'apports techniques précieux :

M. Diego Augusto Benitez, Professeur titulaire en droit du tourisme, Université nationale de Río Negro (Argentine) ; M. John J. Downes, Consultant en droit international du tourisme ; M. Julio Facal, Professeur titulaire en droit du tourisme, Université de la République (Uruguay), Spécialiste du droit du tourisme, Conseiller à l'Observatoire juridique du tourisme ; Mme Claudia Lima Marques, Doyenne et Professeure titulaire en droit international privé, Université fédérale de Rio Grande do Sul (Brésil) ; M. Francesco Morandi, Professeur titulaire en droit du tourisme et des transports, Université de Sassari (Italie), Avocat ; Mme Sarah Prager, Avocate, Barreau d'Angleterre et de Galles ; Mme Christine Riefa, Professeure de droit, Faculté de droit de l'Université

de Reading (Royaume-Uni) ; M. Haien Shen, Professeur associé, Université chinoise de droit et de sciences politiques (Chine) ; et Mme Charlotte Wezi Mesikano Malonda, Tribunal de commerce, Juge de la Haute Cour.

L'OMT adresse des remerciements tout particuliers à M. Benitez, M. Morandi et Mme Mesikano Malonda qui ont enrichi, par leurs avis spécialisés et leurs apports techniques précieux, le travail d'élaboration des *Recommandations en matière d'assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence* qui ont été publiées par le secrétariat de l'OMT au titre de la décision CE/DEC/4(CXII) adoptée par le Conseil exécutif à sa cent douzième session tenue à Tbilissi (Géorgie), du 15 au 17 septembre 2020.

L'OMT tient, en outre, à remercier plus spécialement Mme Lima Marques qui a tenu un rôle important en fournissant des contributions techniques, une analyse pointue et l'accès à du matériel de recherche pour l'élaboration du chapitre 4 du Code international de protection des touristes « Règlement international des litiges en rapport avec les voyages et le tourisme par des voies extrajudiciaires de règlement des litiges ».

¹ Les observateurs du Comité d'élaboration d'un code international de protection des touristes ont été : Allianz Partners ; Association des États de la Caraïbe (AEC) ; Commonwealth ; Expedia Group ; Commission européenne (DG Croissance et DG Justice, respectivement) ; Association européenne des Fonds de Garantie Voyages (EGFATT) ; Groupement des unions nationales des agences et organisateurs de voyages de l'Union européenne (ECTAA) ; Conférence de La Haye de droit international privé (HCCH) ; Confédération des Associations nationales de l'hôtellerie, de la restauration, des cafés et établissements similaires de l'Union européenne et de l'Espace économique européen (HOTREC) ; Association du transport aérien international (IATA) ; Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) ; Forum international des avocats spécialisés en droit des voyages et du tourisme (IFTTA) ; Association internationale de l'hôtellerie et de la restauration (IH&RA) ; International Law Association (ILA) ; Organisation internationale de normalisation (ISO) ; Organisation internationale du tourisme social (OITS) ; Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) ; et Comité mondial d'éthique du tourisme.

AVANT-PROPOS

**DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL
ZURAB POLOLIKASHVILI
ORGANIZATION MONDIAL DU TOURISME (OMT)**



L'incertitude et le manque de confiance entourant les voyages sont parmi les plus grands défis à surmonter pour faire reprendre le tourisme. La crise de la COVID-19 a mis en évidence l'absence de cadre juridique international pour porter assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence. Elle a aussi fait ressortir le manque d'uniformité au niveau international en ce qui concerne les droits en matière de protection des consommateurs dans le tourisme.

Pendant la crise, la fermeture des frontières, souvent avec peu de préavis, a fait que des centaines de milliers de touristes se sont retrouvés bloqués. Des millions de vols ont été annulés et la situation s'est vite dégradée, ce qui a entamé encore plus la confiance des touristes, particulièrement eu égard à leurs droits en matière d'assistance dans les situations d'urgence et à leurs droits en tant que consommateurs en général.

Aussi l'OMT travaille-t-elle aux côtés de ses États membres afin de soutenir leurs efforts pour rétablir la confiance et accélérer la reprise du tourisme en fournissant un cadre commun et harmonisé concernant la protection des touristes dans les situations d'urgence et les droits des touristes en tant que consommateurs dans le monde de l'après-COVID-19. Nous ne pourrions faire redémarrer le tourisme qu'en redonnant confiance pour voyager ; les gens veulent voyager l'esprit tranquille en sachant qu'on s'occupe d'eux.

La participation de plus de 100 États membres, accompagnés d'organisations internationales et de grandes entreprises privées, au sein du Comité d'élaboration d'un code international de protection des touristes a assuré à l'OMT des niveaux de soutien sans précédent pour guider les efforts

conjointes des acteurs publics et privés en vue de relever les défis considérables posés par la crise.

Nous voulons croire que le Code international de protection des touristes va fournir à toutes les parties prenantes du tourisme, publiques comme privées, des orientations pratiques pour porter assistance aux touristes touchés par des situations d'urgence, notamment, sans pour autant s'y limiter, les urgences sanitaires, et contribuer à l'élaboration et à l'harmonisation des normes en matière de protection des consommateurs à l'intérieur d'un cadre plus transparent et plus efficace. Il ne fait aucun doute que le Code international de protection des touristes apportera une plus grande protection juridique aux touristes en tant que consommateurs et aidera les gens à se sentir plus en sécurité et plus en confiance pour entreprendre des voyages internationaux.

J'encourage tous les États membres à adhérer au Code international de protection des touristes, à en défendre les principes et à utiliser ses recommandations comme cadre de référence pour faire revenir la confiance chez les consommateurs et assurer un partage des responsabilités qui soit plus équitable et plus équilibré entre les parties prenantes du tourisme.

Je suis totalement convaincu que l'établissement d'un ensemble standard de normes minimales de protection des consommateurs pour les touristes va aider à rétablir la confiance à l'égard des voyages internationaux et à relever résolument et de manière efficace tous les défis auxquels le secteur est confronté dans le monde de l'après-COVID-19, en faisant une place centrale au bien-être et à la protection des touristes.

INTRODUCTION

Adopté aux termes de la résolution 732(XXIV) de l'Assemblée générale à sa vingt-quatrième session tenue à Madrid (Espagne), du 30 novembre au 3 décembre 2021, le Code international de protection des touristes offre un ensemble complet de principes et de recommandations en ce qui concerne la protection des touristes dans les situations d'urgence et les droits des touristes en tant que consommateurs, dans le but d'avoir des normes minimales internationales harmonisées et de fournir des garanties suffisantes aux touristes internationaux dans le monde de l'après-COVID-19.

Destiné aux pouvoirs publics, aux acteurs publics et privés et aux touristes eux-mêmes, le Code vise à donner des indications pratiques à toutes celles et ceux, dans le secteur public et privé, qui ont des obligations, des responsabilités, des devoirs et des droits en rapport avec les points traités dans le Code.

Le Code compte cinq chapitres, consacrés aux points ci-après et assortis de recommandations : I) Définitions et précisions ; II) Assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence ; III) Protection du touriste dans les contrats ; IV) Règlement international des litiges en rapport avec les voyages et le tourisme par des voies extrajudiciaires de règlement des litiges ; et V) Mécanismes d'adhésion et d'application des recommandations du Code international de protection des touristes.

En fournissant des normes minimales harmonisées en ce qui concerne la protection des touristes dans les situations d'urgence et les droits des touristes en tant que consommateurs à l'échelon international, le Code vise à rétablir la confiance chez les consommateurs et à rendre

l'environnement de voyage plus attrayant de sorte que les touristes/voyageurs se sentent en sécurité et pour améliorer la relation contractuelle entre les prestataires et les bénéficiaires des différents services touristiques.

En tant qu'instrument de droit souple à caractère non juridiquement contraignant, le Code ne crée pas d'obligations pour les États, non plus qu'il ne leur impose de charges supplémentaires. Il cherche, au contraire, à soutenir les efforts déployés par les États membres pour rétablir la confiance chez les touristes et à les aider à accélérer la reprise du tourisme, en fournissant des orientations aux pouvoirs publics en ce qui concerne la politique proposée, la législation et la pratique réglementaire au niveau national.

Par conséquent, les États membres de l'OMT comme de l'ONU sont encouragés à adhérer au Code, ainsi qu'à informer le Secrétaire général de l'OMT de leur intention d'y adhérer et, par la suite, de toute activité particulière entreprise à cet égard.

De même, les acteurs du tourisme sont invités à promouvoir le Code, à défendre ses principes et à appliquer les recommandations pertinentes, dans toute la mesure du possible, en les intégrant ou en les citant expressément dans les instruments contractuels signés avec les touristes, en vue d'accroître la confiance du touriste qui réserve un voyage ou un service touristique.

NDT : Il faut entendre « adhésion » ('adherence' en anglais) dans son sens dans la langue générale (volonté de respecter), et non pas dans son sens technique du droit des traités ('accession' en anglais).



CHAPITRE 1

Définitions et précisions

Note : Les définitions et les précisions figurant au chapitre 1 sont données dans l'ordre alphabétique anglais.



© Daniel Prudek | Dreamstime.com

A. Définitions

Aux fins du présent Code, et sauf disposition contraire particulière, les définitions suivantes s'appliquent :

1. « **Pays d'origine** » désigne l'État membre dont le touriste est ressortissant ou dans lequel, au moment de la survenue de la circonstance exceptionnelle et inévitable ou de la situation d'urgence, le touriste réside à titre principal et permanent.
2. « **Situation d'urgence** » désigne des circonstances anormales, exceptionnelles ou imprévisibles, qu'elles soient d'origine naturelle ou humaine, échappant au contrôle du pays récepteur, qui ont rendu nécessaire une assistance à grande échelle.
3. « **Excursionniste** » désigne une personne qui fait un voyage ne comprenant pas de séjour d'une nuit vers une destination principale située en dehors de son environnement habituel.
4. « **Pays récepteur** » désigne l'État membre sur le territoire duquel une circonstance exceptionnelle et inévitable ou une situation d'urgence survient ou produit ses effets.
5. « **Service touristique** » désigne la fourniture de l'un quelconque des services suivants fournis aux touristes séparément ou de manière combinée :
 - i. Services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles ;
 - ii. Services de transport ;
 - iii. Organisation et vente de voyages à forfait, services d'intermédiaire et autres services de réservation ;
 - iv. Circuits, activités, attractions, excursions et événements ;
 - v. Autres services principalement fournis aux touristes en leur qualité de touristes.
6. « **Prestataire de services touristiques** » désigne toute personne physique ou morale (qu'elle soit privée ou publique) ayant pour activité principale de vendre, offrir à la vente, fournir ou s'engager à fournir un service touristique au touriste, que ce soit un service individuel ou combiné dans un forfait, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale en lien avec l'offre de services touristiques.
7. « **Touriste** » désigne la personne qui fait un voyage comprenant un séjour d'une nuit vers une destination principale située en dehors de son environnement habituel, pour une durée inférieure à un an et pour un motif principal (affaires, loisirs ou autre motif personnel) non lié à l'emploi par une entité résidente dans le pays ou le lieu visité.
8. On entend par « **circonstances exceptionnelles et inévitables** » une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

B. Précisions

Aux fins du présent Code, et sauf disposition contraire particulière, les précisions suivantes s'appliquent :

1. Aux fins du présent Code, toute mention de « **règlement extrajudiciaire des litiges** » désigne le règlement des plaintes de touristes ou réclamations de voyage en dehors des tribunaux avec le concours d'un organe impartial de règlement des litiges, qu'il soit public ou privé. Les voies extrajudiciaires de règlement des litiges peuvent comprendre, sans pour autant s'y limiter, les défenseurs des droits, les commissions de recours pour la négociation autonome ou assistée, la conciliation, la médiation et l'arbitrage contraignant/non contraignant des questions de consommation.
2. Aux fins du présent Code, toute mention d'« **entreprise utilisatrice** » désigne tout prestataire de services touristiques utilisant des plateformes numériques de tourisme pour ou pendant la fourniture d'un service touristique au touriste.
3. Aux fins du présent Code, toute mention de « **service touristique numérique** » désigne tout service touristique fourni à distance, par des moyens électroniques et à la demande d'un bénéficiaire de services, y compris les services de la société de l'information et d'intermédiation en rapport avec des services touristiques.
4. Aux fins du présent Code, toute mention de « **prestataire de services touristiques numériques** » désigne toute personne physique ou morale qui vend, offre à la vente, fournit ou s'engage à fournir un service touristique au touriste par des moyens numériques.
5. Aux fins du présent Code, toute mention d'« **intermédiaire** » désigne toute personne physique

ou morale autre que l'organisateur qui vend ou offre à la vente des services touristiques fournis par des tiers ou des forfaits combinés par un organisateur.

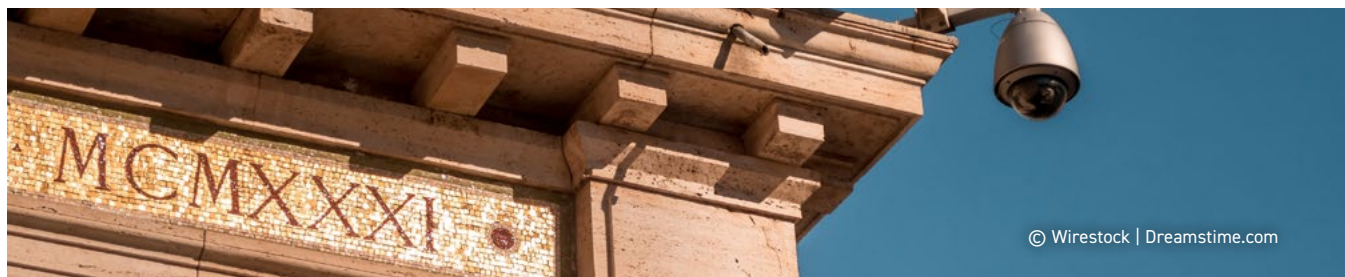
6. Aux fins du présent Code, toute mention de « **non-discrimination** » devra être interprétée en accord avec les principes généraux d'égalité et de non-discrimination tels qu'ils sont consacrés par les instruments juridiques internationaux des Nations Unies et des institutions spécialisées des Nations Unies, notamment, sans pour autant s'y limiter, à l'article 7 de la Déclaration universelle des droits de l'homme² et à l'article 1.1 de la Convention n°111 concernant la discrimination³ de l'Organisation internationale du Travail (OIT).
7. Aux fins du présent Code, toute mention de « **règlement en ligne des litiges** » désigne une forme de règlement extrajudiciaire des litiges comme spécifié au paragraphe 1 ci-dessus utilisant les TIC et l'internet pour simplifier et résoudre rapidement les plaintes de touristes ou réclamations de voyage. Les modes de règlement en ligne des litiges peuvent comprendre, sans pour autant s'y limiter, la négociation autonome, la négociation assistée, la médiation en ligne et l'arbitrage en ligne.
8. Aux fins du présent Code, toute mention de « **plateforme numérique de tourisme** » désigne tout service d'hébergement – dont les sites Web d'économie collaborative, les sites Web de partage de contenus, les réseaux sociaux, les boutiques d'applications, les sites marchands en ligne, les sites Web de voyages et d'hébergement en ligne – qui, à la demande du touriste ou d'une entreprise utilisatrice, stocke et/ou diffuse des informations relatives à des services touristiques.
9. Aux fins du présent Code, toute mention d'« **organisateur** » désigne toute personne physique ou morale qui organise des forfaits et les vend ou les offre

2 Nations Unies (1948), Article 7, Déclaration universelle des droits de l'homme, adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies à sa troisième session, Paris, 10 décembre 1948, disponible en ligne à l'adresse : www.un.org [16-12-2021].

Article 7 : « Tous sont égaux devant la loi et ont droit sans distinction à une égale protection de la loi. Tous ont droit à une protection égale contre toute discrimination qui violerait la présente Déclaration et contre toute provocation à une telle discrimination. »

3 Organisation internationale du Travail (1958), Article 1.1 a), Convention n°111 concernant la discrimination (emploi et profession), 1958, adoptée à la quarante-deuxième session de la Conférence internationale du Travail, Genève, 25 juin 1958, disponible en ligne à l'adresse : www.ilo.org [16-12-2021].

Article 1.1 a) : « Aux fins de la présente convention, le terme discrimination comprend: a) toute distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale, qui a pour effet de détruire ou d'altérer l'égalité de chances ou de traitement en matière d'emploi ou de profession ; [...] »



à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'une autre personne ou avec une autre personne, autrement qu'à titre occasionnel et dans un but non lucratif.

10. Aux fins du présent Code, toute mention d'« **opérateur** » désigne toute personne physique ou morale qui exploite une plateforme numérique de tourisme pour ou pendant la fourniture d'un service touristique au touriste.
11. Aux fins du présent Code, toute mention de « **services de location** » peut comprendre, sans pour autant s'y limiter, la location d'automobiles, de véhicules à moteur, de bicyclettes ou de matériel de loisirs touristiques.
12. Aux fins du présent Code, toute mention de « **prestataire de services touristiques** » au sens de la définition donnée à la section A du présent chapitre devra être interprétée comme désignant toute personne physique ou morale légalement immatriculée en tant que prestataire de services touristiques ou reconnue comme telle par les autorités compétentes en accord avec le cadre juridique régissant les services touristiques respectifs de chaque pays.
13. Aux fins du présent Code, toute mention d'un « **touriste** » comme défini à la section A du présent chapitre vaut en même temps pour un « excursionniste ».
14. Aux fins du présent Code, toute mention de « **services de transport** » peut recouvrir, sans pour autant s'y limiter, les services de transport de voyageurs par chemin de fer, par la route, par eau, aérien ou spatial ainsi que tout autre service de transport de voyageurs décrit dans les accords internationaux pertinents en vigueur auxquels le pays est partie.
15. Aux fins du présent Code, toute mention de « **circonstances exceptionnelles et inévitables** » peut recouvrir, sans pour autant s'y limiter, des troubles sociaux, d'autres problèmes graves de sécurité comme le terrorisme, des risques majeurs pour la santé humaine comme la flambée imprévue d'une maladie grave sur le lieu de la destination de voyage ou dans ses environs immédiats, des catastrophes naturelles telles que des inondations, des séismes ou des événements météorologiques, échappant au contrôle de la partie et qui font qu'il est impossible de se rendre dans la destination en toute sécurité comme convenu dans le contrat de service touristique, et toutes autres situations décrites dans les accords internationaux pertinents en vigueur auxquels le pays est partie.
16. Aux fins du présent Code, toute mention de « **bons à valoir** » que le prestataire de services touristiques offre au touriste plutôt que de lui rendre l'argent (remboursement monétaire) peut recouvrir, sans pour autant s'y limiter, les coupons prépayés, cartes cadeau, chèques de voyage ou billets gratuits.
17. Aux fins du présent Code, toute mention de « **touristes vulnérables ou désavantagés** » peut recouvrir, sans pour autant s'y limiter, les touristes ayant une mobilité réduite, un handicap, des besoins particuliers en termes d'accès, les mineurs ou les personnes âgées.



CHAPITRE 2

Assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence

PARTIE I

PRINCIPES

1. Harmonisation :

La nécessité d'établir une approche globale commune et d'harmoniser les politiques et les pratiques en matière d'assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence, de sorte que tous les touristes internationaux bénéficient d'un niveau approprié de protection sur une base égale indépendamment de leur nationalité, pays d'origine, destination, race, couleur, sexe, langue, religion, opinion politique ou autre, origine nationale ou sociale, richesse, naissance ou autre statut, ou de la nationalité du prestataire de services touristiques.

2. Équilibre :

La nécessité de trouver un équilibre juste et équitable entre ce qui serait souhaitable et ce qui est réalisable. Il faudrait tenir compte tout spécialement de la situation et des moyens d'action de toutes les parties prenantes du tourisme, y compris les touristes internationaux eux-mêmes, le pays d'origine et le pays de destination du touriste international, dans la répartition des responsabilités avant, pendant et après une situation d'urgence, en prenant dûment en considération les besoins spécifiques des touristes vulnérables et désavantagés.

3. Coopération et coordination :

La nécessité d'améliorer et de renforcer la coopération internationale et la coordination entre les secteurs public et privé à l'échelon national et international de même qu'entre les pays et les organisations internationales, aussi bien gouvernementales que non gouvernementales, pour porter assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence.

4. Responsabilité :

- i. Le devoir des autorités publiques et des prestataires de services touristiques d'apporter une assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence, notamment, sans pour autant s'y limiter, par des informations facilement accessibles, actualisées, objectives, honnêtes et pertinentes d'une manière claire, apparente et compréhensible, et des mesures de sûreté et de sécurité, prévention des accidents, protection de la santé et sécurité sanitaire des aliments. Le contenu et les méthodes de communication des informations devraient faire l'objet de consultations avec les autorités des pays récepteurs et respecter la vie privée des personnes, suivant la législation en matière de protection des données personnelles et autre législation applicable. Ces informations devraient être strictement proportionnées à la gravité de la situation et limitées aux zones géographiques où s'est produite la situation d'urgence.



- ii. Les touristes internationaux ont la responsabilité soit de s'informer par eux-mêmes, soit de suivre les informations fournies par le prestataire de services touristiques sur les caractéristiques des pays qu'ils s'apprêtent à visiter. Les touristes internationaux devraient être conscients des risques sanitaires, pour la sûreté et la sécurité inhérents à tout voyage en dehors de leur environnement habituel et se comporter d'une façon propre à minimiser ces risques, tout particulièrement en suivant les protocoles sanitaires et de sécurité établis par les autorités publiques en temps de crise et en souscrivant une assurance voyage adéquate.

5. Accessibilité :

Le droit des touristes vulnérables et désavantagés de voyager comme n'importe qui, sur une base égale et sans discrimination d'aucune sorte. Certains touristes qui ont des besoins spécifiques peuvent être désavantagés ou plus vulnérables dans les situations d'urgence et chercheront certainement à obtenir des confirmations supplémentaires auprès des autorités publiques et des prestataires de services touristiques. Dans les situations d'urgence, ils ne devraient pas être exclus de la communication des mises à jour sur la santé publique, les mesures de sécurité et les voyages, de la prise de décision et de l'information sur la disponibilité et l'accessibilité des services essentiels. Le manque de communication accessible leur étant adaptée pourrait les exposer

à des risques supplémentaires. Les prestataires de services touristiques et les autorités locales devraient étudier les possibilités d'éliminer les obstacles et les barrières en prenant dûment en considération la sécurité de tous les touristes internationaux.

6. Clarté et certitude :

La nécessité que les touristes internationaux et les prestataires de services touristiques connaissent clairement leurs droits et ce que l'on attend d'eux et qu'ils aient suffisamment de temps pour pouvoir satisfaire aux exigences.

7. Approche ciblant le risque :

La nécessité d'avoir des approches réglementaires ciblant le risque et de disposer d'objectifs spécifiques et bien définis répondant directement aux situations d'urgence, dans le respect des principes d'égalité, de non-discrimination et de proportionnalité.

PARTIE II

RECOMMANDATIONS

Les États membres, en application des principes énoncés à la partie I, devraient faire tout le nécessaire pour :

A. Prévention

1. Mettre en place des services de gestion des crises permanents, professionnels, efficaces et efficients, de façon à faciliter les interventions opérationnelles dans les situations d'urgence ;
2. Établir des programmes, des plans d'intervention et des protocoles propres aux situations d'urgence incluant des mécanismes de coordination tenant dûment compte de la situation particulière et des besoins des prestataires de services touristiques, des autorités diplomatiques, consulaires et de la consommation, et des touristes internationaux ;
3. Désigner les autorités ou les organismes au niveau local ou national, selon le cas, chargés d'assurer un suivi, des conseils et la coordination de l'application des programmes, des plans d'intervention et des protocoles mentionnés au paragraphe 2 de la présente section, et de porter assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence. Établir un point de contact et un pôle d'information pour les prestataires de services touristiques, les autorités diplomatiques, consulaires et de la consommation et les touristes internationaux ;
4. Appuyer l'élaboration régulière et la mise à jour de supports d'information, de formation et de communication à l'intention des prestataires de services touristiques leur donnant des indications en matière d'assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence, tout particulièrement aux touristes vulnérables et désavantagés. Ces informations et ces supports de communication devraient être mis à disposition dans un langage accessible, facile à lire et clair, dans des formats différents et par d'autres moyens physiques ou électroniques accessibles (braille, sous-titres, vidéos, etc.), dans un maximum de langues, pour que n'importe quel touriste international puisse obtenir les instructions voulues et les comprendre correctement ;
5. Favoriser la mise au point et l'utilisation de régimes d'assurance voyages ou de systèmes de garanties qui soient accessibles, d'un coût abordable et équitables prévus dans les contrats avec les touristes, dans le but d'assurer une couverture adéquate aux touristes internationaux dans les situations d'urgence, y compris les épisodes de pandémie, à la fois pour ce qui est du coût de la résiliation par le touriste et de tous frais d'annulation, et du coût de l'assistance, notamment, sans pour autant s'y limiter, les soins, la quarantaine et le rapatriement ;
6. Favoriser la mise en place de dispositifs financiers de soutien aux prestataires de services touristiques en difficulté financière établis sur leur territoire durant les situations d'urgence ; et
7. Prendre des mesures appropriées pour simplifier les procédures et réduire, dans toute la mesure du possible, la charge administrative pour les touristes internationaux dans leurs rapports avec les prestataires de services touristiques dans une situation d'urgence.

B. Information

1. En tenant compte de l'infrastructure de télécommunications de chaque pays individuellement, fournir les informations disponibles les plus à jour, y compris, sans pour autant s'y limiter, concernant les formalités de passage des frontières, les moyens de transport disponibles vers ou depuis la destination, les restrictions sur les voyages, la santé publique, les mesures de sûreté et de sécurité, et tous autres renseignements pratiques à l'usage des touristes internationaux. Ces informations devraient être mises à disposition par l'entremise des autorités compétentes sur les sites Web officiels et les autres plateformes de réseaux sociaux dans un maximum de langues. Communiquer en outre ces informations par l'entremise des professionnels du tourisme, des voyages et des transports, les agences de la consommation et les prestataires de services dans les principales infrastructures de transport, d'hébergement et de santé publique ;
2. Promouvoir l'utilisation d'applications de traçage des contacts qui soient agréées, pleinement opérationnelles, transfrontières, interopérables et sur une base volontaire, si disponibles et conformément à la législation en matière de protection des données personnelles et autre législation applicable, pour alerter les touristes internationaux en cas de risque potentiel pouvant conduire à une situation d'urgence ; et
3. Diffuser les informations sur les situations d'urgence conformément aux « Recommandations concernant l'indication des références géographiques, de la date et de l'heure dans les conseils aux voyageurs et les informations relatives à un événement⁴ ».

C. Assistance

À l'intention du **pays récepteur** :

1. Veiller, moyennant des systèmes, des procédures ou des dispositifs coordonnés, à ce que le prestataire de services touristiques soit en mesure de fournir, à l'intérieur du périmètre fixé par le droit applicable, une prise en charge adéquate et une assistance appropriée aux touristes internationaux en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de situation d'urgence, sans retard excessif, y compris, sans pour autant s'y limiter :
 - i. Fournir les informations disponibles concernant la sûreté et la sécurité, les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
 - ii. Prêter assistance au touriste international pour passer des communications longue distance, s'il y a lieu, et aider le touriste international à trouver des solutions de remplacement ;
 - iii. Fournir et supporter le coût des repas et rafraîchissements nécessaires, du transport jusqu'au lieu d'hébergement et de l'hébergement pour un nombre de nuitées à fixer par le pays récepteur lorsqu'il est impossible d'assurer le retour du touriste international comme convenu en vertu des clauses du contrat, sans préjudice de demander réparation suivant la réglementation applicable ; et
 - iv. Prêter assistance au touriste international pour contacter les agences de consommation et les autorités disponibles dans le pays récepteur et leurs réseaux internationaux pour aider à clarifier la situation sur le plan juridique et les droits du touriste international ;

4 Organisation mondiale du tourisme (2011), Résolution 593(XIX) du 13 octobre 2011, Résolutions adoptées par l'Assemblée générale à sa dix-neuvième session, disponible en ligne à l'adresse : <https://www.unwto.org/archive/global/event/general-assembly-nineteenth-session> [16-12-2021].

2. Veiller à ce que les prestataires de services d'hébergement soient dotés comme il convient des canaux d'information et de communication nécessaires, fournis à l'avance, et coopèrent avec les autorités compétentes du pays récepteur en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de situation d'urgence, de façon à fournir chaque fois que possible :
 - i. Les renseignements disponibles sur l'identité, l'état de santé et la localisation des touristes internationaux, conformément à la législation en matière de protection des données personnelles et autre législation applicable ;
 - ii. Des informations sur l'incidence de la situation d'urgence sur la fourniture des services d'hébergement par le prestataire ;
 - iii. Les informations disponibles sur d'éventuelles possibilités d'apporter de l'aide ;
 - iv. Les informations disponibles sur l'état de santé et le bien-être des touristes internationaux, si pertinentes ; et
 - v. Les informations disponibles sur d'éventuelles possibilités de contacter les touristes internationaux, de les mettre hors de difficulté, d'urgence ou de danger, et de les rapatrier ;
 3. Veiller, en cas de circonstances inévitables et exceptionnelles ou de situations d'urgence, à ce que le prestataire de services d'hébergement se comporte de manière éthique et n'augmente pas le tarif des chambres pour les nuits supplémentaires passées par le touriste international ;
 4. Veiller, en cas de circonstances inévitables et exceptionnelles ou de situations d'urgence empêchant le touriste international de se rendre physiquement là où le service d'hébergement sera fourni ou empêchant le prestataire de services d'hébergement d'honorer ses obligations contractuelles, à ce que le prestataire de services d'hébergement n'applique pas de frais d'annulation ;
 5. Dans les situations d'urgence, fournir, dans toute la mesure du possible, des services de secours, des services de communication, des installations temporaires d'hébergement, les repas et les rafraîchissements nécessaires, visas ou tout autre permis approprié, transports, médicaments essentiels et assistance sanitaire d'urgence ;
 6. Dans les situations d'urgence, lever, sans porter atteinte à la sécurité nationale du pays récepteur, les sanctions administratives ou les pénalités à l'encontre de ressortissants d'autres pays qui dépasseraient la durée de séjour et ne seraient pas en mesure de quitter le territoire en raison des restrictions sur les déplacements. Les dépassements de durée du séjour dans de telles situations d'urgence ne devraient pas entrer en ligne de compte lors du traitement de futures demandes de visa ; et
 7. Dans les situations d'urgence, lorsque la vie, la santé ou l'intégrité personnelle du touriste international est directement menacée, engager, dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible, les interventions opérationnelles supplémentaires nécessaires, par exemple une évacuation coordonnée, le déploiement d'équipes de secours d'urgence et de sécurité, une prise en charge sanitaire et médicale.
- À l'intention des prestataires de services touristiques :**
8. En cas de circonstances inévitables et exceptionnelles ou de situations d'urgence, communiquer immédiatement avec les autorités du pays récepteur qui devraient activer un canal direct et spécifique de communication avec les prestataires de services touristiques, leurs représentants locaux ou l'agence locale, en vue de coordonner l'assistance aux touristes internationaux, selon qu'il convient.



© Shoutforhumanity | Dreamstime.com

D. Rapatriement

À l'intention à la fois du pays récepteur et du pays d'origine :

1. Transmettre, dès que c'est possible et faisable, aux autorités diplomatiques et consulaires respectives, ou mettre à leur disposition, les informations suivantes :
 - i. Description générale de la situation d'urgence ;
 - ii. Zones géographiques touchées ;
 - iii. Nombre et nationalités des touristes internationaux dans la zone touchée ;
 - iv. Identité et données personnelles du touriste international requises pour les besoins de l'assistance ;
 - v. État de santé, localisation des touristes internationaux et situation générale ;
 - vi. Données concernant d'éventuelles victimes ;
 - vii. Mesures opérationnelles prises, prévues et à prendre ; et
 - viii. Autres données connexes au besoin, conformément à la législation en matière de protection des données personnelles et autre législation applicable ;

2. Coopérer de bonne foi avec des pays tiers en vue de faciliter les interventions opérationnelles nécessaires, y compris pour le transit et le rapatriement des touristes internationaux vers le pays d'origine.

À l'intention du pays récepteur :

3. Faire le nécessaire aux fins du rapatriement des touristes internationaux, de la même façon que pour ses propres ressortissants, même s'il est inclus dans le contrat du touriste avec le prestataire de services touristiques ou l'assurance voyage, sans préjudice de demander réparation, conformément à la législation applicable ;
4. Faciliter les formalités de visa nécessaires ou tout autre permis approprié, y compris pour les séjours contraints dépassant la durée maximale fixée et les procédures transfrontalières ; et
5. Dans les situations d'urgence, faire tout son possible pour appuyer sur le plan opérationnel et faciliter l'entrée, le séjour et la liberté de circulation nécessaires, sur son territoire, de tout membre du personnel officiel, médical et technique, et de son matériel, dépêché par le pays d'origine du touriste, selon les besoins. Cette assistance recouvre la délivrance, aussi rapidement que possible, de toute autorisation préalable (y compris en accordant des visas temporaires et/ou des permis de travail et en facilitant les formalités d'entrée) pouvant être requise pour fournir l'assistance nécessaire aux touristes internationaux et sous réserve de l'application de la législation nationale et des pratiques du pays dans lequel il intervient.



À l'intention du **pays d'origine** :

6. Coopérer pour faciliter les interventions opérationnelles nécessaires, notamment le rapatriement du touriste international ; et
7. Faciliter le transit ultérieur des ressortissants et des membres de leur famille depuis le pays récepteur ou un pays tiers pour rentrer dans le pays d'origine, sous réserve de la production, si besoin est, d'une preuve de transit ultérieur, ainsi que celui des ressortissants de pays tiers titulaires d'un titre de séjour et des personnes à leur charge qui retournent dans l'État dont ils ont la nationalité.

À l'intention de **pays tiers** :

8. Fournir au pays récepteur et au pays d'origine, aussitôt que possible, des informations sur les dispositifs de sûreté et de sécurité locaux, les autorités locales et

l'assistance consulaire, et sur l'identité du touriste international, son état de santé et sa localisation, conformément à la législation en matière de protection des données personnelles et autre législation applicable ;

9. Coopérer de bonne foi en vue de faciliter les interventions opérationnelles nécessaires, y compris pour le transit ultérieur et le rapatriement des touristes internationaux ; et
10. Faire tout leur possible pour appuyer sur le plan opérationnel et faciliter le transit et la circulation, à l'intérieur de leur territoire, de tout membre du personnel officiel, médical et technique, et de son matériel, dépêché par le pays d'origine du touriste international.



CHAPITRE 3

Protection des touristes dans les contrats

PARTIE I

NORMES MINIMALES DE PROTECTION DES TOURISTES

RECOMMANDATIONS

Autant qu'il convient, concernant le ou les services touristiques fournis par le prestataire de services touristiques, les États membres devraient faire tout le nécessaire pour :

A. Informations précontractuelles

1. Veiller à ce que le prestataire de services touristiques informe le touriste, avant la conclusion d'un contrat par et entre eux, des principales caractéristiques du service qui sera fourni :

- i. Modalités d'exécution, destination(s) de voyage et, le cas échéant, l'itinéraire et les périodes de séjour, en indiquant les dates et le nombre de nuitées incluses ;
- ii. Emplacement géographique, principales caractéristiques et, selon le cas, la catégorie du service fourni suivant les règles du pays de destination ;
- iii. Moyens, caractéristiques et conditions applicables selon le tarif et la catégorie de transport, les lieux, dates et, le cas échéant, l'heure de départ et de retour, la durée et les lieux des étapes intermédiaires et des correspondances ;
- iv. S'il y a lieu et lorsque le prestataire de services touristiques a été informé des besoins spécifiques du touriste, des informations sur l'accessibilité,

si le voyage est adapté, les conditions d'accès et les autres conditions spécifiques d'assistance aux touristes vulnérables ou désavantagés ;

- v. S'il y a lieu, la disponibilité de services à bord et la franchise de bagage ;
 - vi. Selon le cas, s'il faut un nombre minimum de touristes pour que le service touristique ait lieu et l'heure limite avant le début du service pour pouvoir résilier le contrat si ce nombre n'est pas atteint ;
 - vii. S'il y a lieu, les visites, excursion(s) ou autres services compris dans le voyage à forfait, y compris si l'un quelconque des services touristiques du forfait sera fourni au touriste dans le cadre d'un groupe et, le cas échéant, la taille approximative dudit groupe ; et
 - viii. Des informations sur tout empêchement connu ou prévu ou n'importe quelle autre circonstance risquant de perturber considérablement l'exécution du service, et les solutions de remplacement proposées en pareil cas.
2. Veiller à ce que le prestataire de services touristiques informe le touriste, avant la conclusion d'un contrat par et entre eux, des éléments supplémentaires suivants :
- i. La législation et la juridiction applicables pour le règlement des litiges, dans la mesure où il y a un choix de législation ou de juridiction, et l'accès aux clauses et conditions importantes du contrat ;

- ii. L'identité, le lieu d'immatriculation, le lieu principal d'activité commerciale du prestataire de services touristiques et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du prestataire de services pour le compte duquel il intervient ;
 - iii. Le prix final des services incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances et autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter et, le cas échéant, le droit de retrait du contrat si ces coûts additionnels sont considérables ou déraisonnables ;
 - iv. Les modalités de paiement, y compris en quelle monnaie et les effets des fluctuations des taux de change ainsi que tout montant à payer à titre d'acompte au moment de la conclusion du contrat, et le calendrier et les conditions des dépôts ou autres garanties financières à verser ou à fournir par le touriste ;
 - v. Des renseignements d'ordre général sur les obligations de passeport et les conditions en vigueur pour voyager au moment de la réservation, y compris la réglementation sanitaire du pays de destination ;
 - vi. S'il y a lieu, les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résiliation par le touriste et tous frais d'annulation, et le coût d'une assistance, couvrant notamment, sans pour autant s'y limiter, les soins, la quarantaine et le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de situation d'urgence ;
 - vii. S'il y a lieu, le nom et les coordonnées de l'entité de protection contre l'insolvabilité ;
 - viii. S'il y a lieu, des informations sur le droit du touriste de céder le contrat à un autre touriste et sur les conditions relatives à la cession du contrat ;
 - ix. Les modalités prévues pour le traitement des réclamations et les coordonnées et la procédure pour porter plainte, ainsi que la disponibilité de mécanismes volontaires de règlement extrajudiciaire des litiges ; et
 - x. Dans le cas des contrats à distance, s'il y a lieu, les coordonnées pour contacter l'organisme compétent de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges dont relève le prestataire de services touristiques, comment y avoir accès et une indication du calendrier du déroulement de la procédure et de règlement du litige.
3. Veiller en outre à ce que le prestataire de services touristiques informe le touriste, avant la conclusion d'un contrat par et entre eux, des éléments supplémentaires relatifs aux situations d'urgence visés au paragraphe 1, section A de la partie II du présent chapitre.
 4. Les informations dont il est question aux paragraphes 1, 2 et 3 de la présente section devraient être mises à la disposition du touriste d'une manière claire, compréhensible et apparente. Si le contrat est conclu par un moyen de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le prestataire de services touristiques fournit, sur le moyen en question et avant la conclusion du contrat, les informations d'une manière appropriée, par exemple à l'aide d'hyperliens ou de tout autre instrument qui sera disponible à l'avenir.

B. Informations contractuelles

1. Veiller à ce que les contrats de services touristiques soient rédigés d'une manière claire et compréhensible. Veiller en outre à ce que, lors de la conclusion du contrat ou sans retard excessif par la suite, le prestataire de services touristiques fournisse au touriste une copie ou une confirmation du contrat par écrit ou sur un support durable, et à ce que le touriste soit en droit de demander un exemplaire papier si le contrat de services touristiques a été conclu en la présence physique et simultanée des parties.
2. Veiller à ce que les informations dont il est question aux paragraphes 1, 2 et 3 de la section A ci-dessus et toutes modifications qui seraient apportées fassent partie intégrante du contrat et ne soient pas modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. Veiller en outre à ce que le prestataire de services touristiques communique sans retard excessif tout changement des informations précontractuelles au touriste d'une manière claire, apparente et

compréhensible par écrit ou sur un support durable avant la conclusion du contrat.

3. Veiller à ce que, si le prestataire de services touristiques n'a pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts à prévoir supplémentaires avant la conclusion du contrat, le touriste ne soit pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.
4. Veiller à ce que le contrat de services touristiques comprenne, en plus des éléments visés au paragraphe 2 de la présente section, les éléments supplémentaires ci-après :
 - i. Mention que le prestataire de services touristiques est responsable de la bonne exécution de tous les services touristiques inclus dans le contrat, y compris de fournir une assistance aux touristes dans les situations d'urgence, conformément aux paragraphes 6, 6bis et 6ter de la section B, partie II du présent chapitre ;
 - ii. Mention indiquant que le touriste est tenu de communiquer au prestataire de services touristiques toute non-conformité avec le contrat qu'il/elle constate lors de l'exécution du service ; et
 - iii. Les exigences particulières que le touriste a fait connaître au prestataire de services touristiques au moment de la réservation et que le prestataire de services touristiques a acceptées.
5. Veiller à ce que le contrat comprenne, en plus des éléments visés au paragraphe 4 de la présente section, les éléments supplémentaires ci-après :
 - i. Indication du ou des lieux d'exécution du contrat ;
 - ii. Identification du touriste (nom, adresse physique et postale, numéro de téléphone et, le cas échéant, adresse courriel), dans la limite nécessaire pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces informations ne devraient être ni conservées, ni divulguées par le prestataire de services touristiques après la fourniture des services prévus par le contrat et être traitées conformément à la législation en matière de protection des données personnelles et autre législation applicable ;
 - iii. Des informations sur la licence ou le permis d'exploitation actuel du prestataire de services touristiques, si cela se justifie ;
 - iv. Des informations sur la couverture d'assurance du prestataire de services touristiques, si la législation nationale l'exige ou s'il en existe ;
 - v. Les coordonnées du prestataire de services touristiques et, s'il y a lieu, les coordonnées de son représentant local ou des agences locales pour permettre au touriste de le contacter rapidement et de communiquer avec lui, et, s'il n'existe pas de représentants locaux, les autres moyens disponibles pour contacter le prestataire de services touristiques rapidement et d'une manière efficace ;
 - vi. Dans le cas des mineurs n'étant pas accompagnés par un parent ou par une autre personne autorisée, les coordonnées pour permettre un contact direct entre le mineur et le parent ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
 - vii. Dans le cas des contrats de voyage à forfait, les dispositions spécifiques s'appliquant au forfait telles que les conditions de modification du contrat de voyage à forfait, conformément à la législation applicable ; et
 - viii. Autres dispositions convenues entre les parties.
6. Les informations visées aux sections A et B devraient être fournies dans la langue du contrat et, autant que possible, dans des langues supplémentaires, dans la mesure où celles-ci sont susceptibles de faciliter une communication efficace avec les touristes spécifiquement concernés. Lorsque le touriste a fait part expressément au prestataire de services touristiques d'une exigence particulière pour la communication (par exemple, une exigence concernant la langue ou une adaptation aux besoins spécifiques des touristes vulnérables ou désavantagés), le prestataire de services touristiques devrait fournir l'information en se pliant à cette obligation, dans la mesure où cela est raisonnablement faisable.

C. Résiliation du contrat de services touristiques avant le début du service

1. Veiller à ce que le touriste ait le droit de résilier le contrat de services touristiques à tout moment avant le début du service. S'il y a lieu et sans préjudice de la section B de la partie II du présent chapitre, il se peut que le touriste ait à payer au prestataire de services touristiques des frais de résiliation appropriés, raisonnables et justifiables, tenant compte des économies faites par le prestataire de services touristiques du fait de la résiliation, dans la limite prévue par la législation applicable. En pareil cas, veiller à ce que tous frais de résiliation normalisés applicables soient spécifiés dans le contrat d'une manière claire, apparente et compréhensible. En l'absence de frais de résiliation normalisés, veiller à ce que les principes de calcul de frais de résiliation non normalisés soient énoncés dans le contrat conformément à la législation applicable. À la demande du touriste, le prestataire de services touristiques justifie le montant des frais de résiliation.
2. Veiller à ce que, lorsque le prestataire de services touristiques entend résilier le contrat de services touristiques avant le début du service conformément à la législation applicable, il en informe le touriste sans retard excessif et dans un délai raisonnable comme précisé dans le contrat. En cas de résiliation du contrat, le touriste a droit au remboursement intégral de tous paiements effectués au titre du contrat de services touristiques, y compris au remboursement de toute prime d'assurance obligatoire par l'assureur.
3. Le remboursement intégral ne porte pas atteinte au droit du touriste de pouvoir prétendre à un dédommagement approprié, raisonnable et justifiable de la part du prestataire de services touristiques, aux conditions et dans les limites prévues par la législation applicable, pour tout dommage subi par le touriste par suite de la résiliation du contrat.
4. Le cas échéant, veiller à ce que le prestataire de services touristiques ne soit pas astreint à un dédommagement approprié si le nombre de personnes inscrites pour le service est inférieur au nombre minimal requis et indiqué dans le contrat et que le prestataire de services

touristiques notifie la résiliation du contrat au touriste dans le délai fixé par le contrat ou dans les délais prévus par la loi.

5. Faire de leur mieux pour veiller à ce que, dans toute la mesure du possible, les prestataires de services touristiques le long de la chaîne de valeur respectent leurs obligations contractuelles vis-à-vis de leurs partenaires commerciaux, en particulier pour ce qui est des remboursements.

D. Inexécution ou mauvaise exécution

1. Veiller à ce que le prestataire de services touristiques soit responsable à l'égard du touriste dans les limites fixées par la législation applicable de la bonne exécution des obligations prévues par le contrat.
2. Veiller, lorsque, avant le début d'exécution du contrat, le prestataire de services touristiques sait qu'il ne sera pas en mesure de s'acquitter d'une partie ou de la totalité de ses obligations en vertu du contrat, à ce que le touriste en soit informé sans retard excessif, de même que des possibles solutions et de ses droits en vertu de la législation applicable.
3. Veiller, si l'un quelconque des services touristiques n'est pas exécuté conformément au contrat, à ce que le prestataire de services touristiques propose au touriste des moyens de recours pour non-conformité, y compris des solutions de remplacement dans les limites prévues par la législation applicable, à moins :
 - i. que ce ne soit impossible ; ou
 - ii. que cela entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services touristiques concernés.
4. Lorsque, au moment de l'exécution du contrat, le prestataire de services touristiques n'est pas en mesure de fournir les services prévus par le contrat, veiller à ce que les conséquences financières d'un tel manquement au contrat ou de sa mauvaise exécution, en particulier d'éventuels dédommagements, soient fixées par le droit national des contrats et les conventions internationales

pertinentes auxquelles le pays est partie applicables en l'espèce.

5. Lorsqu'une non-conformité perturbe l'exécution du contrat, veiller à ce que :

i. Si le prestataire de services touristiques ne remédie pas à la non-conformité sans retard excessif, le touriste puisse s'en charger lui-même et demander le remboursement des dépenses correspondantes à la condition qu'elles étaient nécessaires, raisonnables et appropriées au regard des services prévus par le contrat ;

ii. Si le prestataire de services touristiques n'a pas remédié à la non-conformité dans un délai raisonnable, le touriste ait le droit de :

a. Résilier le contrat sans payer de frais de résiliation ou autres pénalités, lorsque la non-conformité perturbe considérablement l'exécution du contrat ;

b. Obtenir une réduction de prix adéquate et juste correspondant à la partie non exécutée des services, à moins que le prestataire de services touristiques ne prouve que la non-conformité est imputable au touriste ; et/ou

c. Un dédommagement, dans les limites établies par la législation applicable, pour toute période durant laquelle il y a eu une non-conformité, à moins que le prestataire de services touristiques ne prouve que la non-conformité :

(1) Est imputable au touriste ou à un tiers sans lien avec la fourniture des services prévus par le contrat, et qu'elle revêt un caractère imprévisible ou inévitable ; ou

(2) Est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables ou des situations d'urgence qui n'auraient pu être prévues ou anticipées.

6. En cas de préjudice autre que des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou, s'il y a lieu, par négligence résultant de l'inexécution ou de la

mauvaise exécution des services prévus par le contrat, les pays peuvent autoriser un dédommagement dans les limites fixées par la législation applicable et, le cas échéant, les conventions internationales pertinentes auxquelles le pays est partie. En cas de limitations contractuelles, ces limitations ne devraient pas être déraisonnables et devraient être notifiées au touriste avant la conclusion du contrat.

7. Veiller à ce que le touriste puisse adresser des messages, des demandes ou des réclamations en rapport avec toute non-conformité du contrat directement et par des moyens appropriés, et à ce qu'ils soient traités sans retard excessif.

E. Protection en cas d'insolvabilité du prestataire de services touristiques

1. Veiller à ce que le prestataire de services touristiques justifie des garanties financières suffisantes pour le remboursement de tous les paiements effectués par les touristes ou en leur nom dans la mesure où les services concernés ne sont pas exécutés en raison de l'insolvabilité du prestataire de services touristiques, ainsi que peut l'exiger la législation du pays dans lequel le prestataire de services touristiques est établi. Le prestataire de services touristiques devrait être considéré insolvable uniquement s'il a été juridiquement déclaré insolvable suivant la législation du pays dans lequel le prestataire de services touristiques est établi.

1^{bis}. Sans préjudice du paragraphe 1, et à moins que le paragraphe 2 de la présente section ne s'applique, lorsque le pays dans lequel le prestataire de services touristiques est établi ne dispose pas d'un système de garanties financières pour les paiements anticipés et/ou les rapatriements, veiller à ce que le touriste en ait expressément connaissance avant de réserver.

2. Veiller à ce que les prestataires de services touristiques n'étant pas établis dans un pays qui vendent ou offrent à la vente des services touristiques dans ce pays, ou qui, d'une manière ou d'une autre, dirigent de telles activités vers ce pays, fournissent les garanties financières voulues suivant la législation du pays dans lequel les services sont vendus ou offerts à la vente.

3. Veiller, lorsque l'exécution des services touristiques est perturbée par l'insolvabilité du prestataire de services touristiques, à ce que les garanties financières couvrent, si nécessaire et lorsque cela se justifie pour les services en question, les coûts du rapatriement au point de départ ou à un autre lieu convenu en vertu du contrat et les coûts de l'hébergement avant le rapatriement et, éventuellement, toutes les autres pertes non prises en charge par l'assurance résultant de l'insolvabilité du prestataire de services touristiques.
4. Veiller à ce que les mécanismes de protection contre l'insolvabilité ne fassent aucune distinction entre les touristes quels que soient leur nationalité, leur lieu de résidence, leur point de départ ou le lieu de conclusion du contrat et indépendamment du pays dans lequel se trouve l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité.

F. Droit d'accès à la justice

1. Veiller à ce que les touristes aient le droit d'accès à la justice. S'il y a lieu, veiller à ce que les touristes aient à leur disposition des informations sur les conditions d'accès à des conseils juridiques gratuits et/ou d'octroi d'une assistance juridique dans le pays où le prestataire de services est établi et a son activité économique, conformément à la législation applicable ou, s'il y a lieu, aux conventions internationales pertinentes auxquelles le pays est partie.
2. Veiller à ce que les touristes aient des informations claires, simples et accessibles sur l'organisme/l'autorité/l'organe de surveillance compétent en matière de protection des consommateurs, y compris toute association indépendante et représentative de protection des consommateurs et/ou, s'il y a lieu, les coordonnées de contact de l'organisme chargé des mécanismes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges et d'autres services et plateformes de règlement à l'amiable des litiges, s'il en existe, dans le pays où le prestataire de services est établi et a son activité économique, et/ou dans la juridiction où le contrat doit être exécuté.
3. Veiller à ce que les touristes puissent bénéficier du cadre juridique existant à l'échelon régional/international pour le règlement des litiges transfrontières.

PARTIE II

QUESTIONS CONTRACTUELLES RELATIVES AUX SITUATIONS D'URGENCE

RECOMMANDATIONS

Autant qu'il convient, concernant le ou les services touristiques fournis par le prestataire de services touristiques, les États membres, en application des principes énoncés au chapitre 2, devraient prendre toutes les mesures nécessaires pour :

A. Prévention

1. En plus des éléments dont il est question à la section A de la partie I du présent chapitre, veiller à ce que le prestataire de services touristiques informe le touriste, avant la conclusion d'un contrat par et entre eux, des éléments suivants :

- i. Les droits d'annulation, y compris les conditions de retrait, pénalités, le cas échéant, et le droit de résilier le contrat sans acquitter de frais de résiliation en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de situation d'urgence faisant que l'exécution des services est impossible ou foncièrement différente de celle prévue par le contrat ;
- ii. Les possibilités autres que rendre l'argent (remboursement monétaire) dans les situations d'urgence, comme peuvent l'être les bons à valoir, les nouvelles réservations et les réacheminements, et les conditions applicables (par exemple, période de validité, protection contre l'insolvabilité) ;

iii. Le droit du touriste à une prise en charge et à une assistance de la part du prestataire de services touristiques dans les situations d'urgence, en particulier en cas de perturbation, de retard ou d'annulation des services (par exemple, hébergement pendant un certain nombre de nuits, information sur les services de santé et assistance consulaire) ;

iv. S'il y a lieu, le nom et les coordonnées des autorités compétentes ou des organismes désignés par l'État membre comme étant ceux chargés de fournir une assistance aux touristes dans les situations d'urgence, conformément au paragraphe 3 de la section A « Prévention » du chapitre 2 ; et

v. S'il y a lieu, la possibilité d'offrir au touriste, après le début du service, des solutions de remplacement appropriées sans coûts additionnels pour le touriste dans l'éventualité que des composantes significatives et substantielles du service ne puissent être fournies comme convenu.

Dans tous les cas et au plus tard avant le départ, le touriste reçoit les coordonnées d'urgence d'un correspondant à contacter pour, en cas d'urgence, que le touriste puisse demander une assistance en temps utile auprès du prestataire de services touristiques ou de son agent local, le cas échéant.

2. Promouvoir, autant que possible, le recours à des solutions souples autres que rendre l'argent (remboursement monétaire) en cas de résiliation du contrat de services touristiques par le prestataire de

services touristiques dans une situation d'urgence, par exemple sous forme de bons à valoir, de nouvelles réservations, de reprogrammation et de réacheminement.

3. Demander instamment que, dans les situations d'urgence, les prestataires de services touristiques s'engagent à toujours agir selon les principes de la bonne foi et de la loyauté, et à honorer leurs obligations découlant du contrat dans la mesure du possible dans les circonstances exceptionnelles, sans faire valoir de limitation ou d'exonération de responsabilité déloyale et déraisonnable.

B. Résiliation du contrat de services touristiques

La présente section s'applique en plus de la section C de la partie I du présent chapitre quand le contrat de services touristiques est résilié soit par le prestataire de services touristiques soit par le touriste en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de situations d'urgence qui n'auraient pu être prévues ou anticipées, survenant sur le lieu de départ, le lieu de destination ou à proximité immédiate, et qui ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, avant ou pendant l'exécution du service.

1. Veiller à ce que le touriste ait le droit de résilier le contrat de services touristiques à tout moment avant ou pendant l'exécution du service sans acquitter de quelconques frais de résiliation ou autres pénalités.
2. Veiller à ce que, lorsque le contrat de services touristiques est résilié, soit par le touriste soit par le prestataire de services touristiques, avant ou pendant l'exécution du service, le touriste reçoive le remboursement intégral de tous paiements effectués au titre du contrat, à l'exclusion de la part correspondant aux services ayant déjà été exécutés et n'étant pas remboursables, sans retard excessif et dans un délai raisonnable, à moins qu'il ou elle n'accepte expressément une solution de substitution, par exemple bons à valoir, reprogrammation, nouvelle réservation et réacheminement.

3. Veiller à ce que le prestataire de services touristiques puisse être tenu responsable de tout dommage occasionné par la résiliation ou toute non-conformité dans l'exécution du contrat de services touristiques, en sus du remboursement des acomptes, dans les limites fixées par la législation applicable, à moins qu'il ne prouve que :
 - i. le dommage est imputable au touriste ;
 - ii. le dommage est imputable à un tiers sans lien avec la fourniture du service touristique, et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable ;
 - iii. il est empêché d'exécuter le contrat par des circonstances exceptionnelles et inévitables ou une situation d'urgence que l'on ne pouvait pas prévoir ou anticiper ;
 - iv. une alerte officielle inopinée ou imprévisible a été déclarée par les autorités nationales sur le lieu de départ, de destination ou à proximité (situation d'urgence) ;
 - v. les autorités publiques ont imposé des interdictions ou des restrictions ;
 - vi. des motifs raisonnables ont empêché l'exécution du service touristique (par exemple, refus d'embarquement ou accès refusé aux services d'hébergement) à cause de circonstances générales, publiques, exceptionnelles et inévitables ou d'une situation d'urgence, et pour des raisons d'ordre sanitaire, de sécurité ou de sûreté, ou une documentation de voyage inadéquate, non imputables au prestataire de services touristiques, et ayant été communiquées auparavant au touriste par le prestataire de services touristiques.

Droit à l'information :

4. Veiller à ce que, au moment de la survenue des circonstances exceptionnelles et inévitables ou situations d'urgence, le prestataire de services touristiques adresse au touriste une notification par écrit ou sur un autre support durable exposant ses droits et les règles en matière de dédommagement et

d'assistance, et informant le touriste des moyens de contacter le prestataire de services ou son représentant local, en cas de besoin. Ces informations devraient être fournies dans la langue du contrat et, autant que possible, dans des langues supplémentaires, dans la mesure où celles-ci sont susceptibles de faciliter une communication efficace avec les touristes spécifiquement visés. Lorsque le touriste a fait part expressément au prestataire de services touristiques d'une exigence particulière concernant la communication (exigence de langue ou adaptation aux besoins spécifiques des touristes vulnérables ou désavantagés), le prestataire de services touristiques devrait fournir l'information en se pliant à cette obligation, dans la mesure où cela est raisonnablement faisable.

Droit au remboursement ou à une solution de rechange :

5. Veiller à ce que le prestataire de services touristiques donne le choix au touriste entre un remboursement monétaire et d'autres options souples de remplacement (bons à valoir, nouvelle réservation, reprogrammation et réacheminement) à des conditions comparables et, pour ce qui est des bons à valoir, totalement conformes aux dispositions du paragraphe 2 de la section C, ci-dessous.

Droit à une prise en charge et à une assistance :

6. Le temps nécessaire, et lorsqu'il est impossible d'assurer le retour du tourisme pour cause de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de situation d'urgence, veiller à ce que le prestataire de services touristiques fournisse, dans les limites fixées par la législation applicable, une prise en charge adéquate et une assistance appropriée au touriste en difficulté, sans retard excessif, compte dûment tenu du principe de proportionnalité, notamment, sans pour autant s'y limiter, aider à passer des communications longue distance, fournir des informations sur les services sanitaires, les autorités locales et l'assistance consulaire, aider à trouver des prestations de remplacement et fournir activement, dans la limite du raisonnable, des repas et des rafraîchissements, l'hébergement, si nécessaire, et le transport jusqu'au lieu d'hébergement, en prenant tout spécialement en

considération les besoins spécifiques d'assistance des touristes vulnérables ou désavantagés.

- 6^{bis}. S'il y a plus d'un prestataire de services touristiques responsable de l'exécution du contrat de services touristiques, veiller à ce que le prestataire de services touristiques le mieux placé pour porter assistance au touriste dans la situation d'urgence soit chargé de fournir une prise en charge adéquate et une assistance appropriée, en application de la section C « Assistance », partie II du chapitre 2, et conformément à la législation applicable. En pareil cas, même si le prestataire de services touristiques n'est pas forcément responsable en dernière instance du contrat, veiller à ce que la personne qui en tient lieu fasse le maximum pour porter assistance au touriste sans retard excessif.

- 6^{ter}. S'il y a plus d'un prestataire de services touristiques responsable de l'exécution du contrat de services touristiques, veiller à ce que le prestataire de services touristiques qui a fourni au touriste une prise en charge adéquate et une assistance appropriée dans une situation d'urgence ait le droit de demander réparation auprès des autres prestataires de services touristiques ou de tiers responsables de l'exécution du contrat de services touristiques conformément à la législation applicable.

7. Si le prestataire de services touristiques ne fournit pas une prise en charge adéquate et une assistance appropriée sans retard excessif, le touriste peut s'en charger lui-même et demander le remboursement des dépenses encourues à condition d'avoir été nécessaires, raisonnables et appropriées au regard des services prévus par le contrat.
8. Veiller, si le touriste s'est mis en difficulté intentionnellement ou par sa négligence, à ce que tous honoraires facturés par le prestataire de services touristiques au titre de ladite prise en charge et assistance soient raisonnables et ne dépassent en aucun cas les coûts réels encourus par le prestataire de services touristiques.



C. Bons à valoir

La présente section traite des bons à valoir que le prestataire de services touristiques peut offrir aux touristes plutôt que de rendre l'argent (remboursement monétaire) en cas de résiliation du contrat soit par le prestataire de services touristiques soit par le touriste quand surviennent des circonstances exceptionnelles et inévitables ou une situation d'urgence sur le lieu de départ, le lieu de destination ou à proximité immédiate, qui ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, avant ou pendant l'exécution du service.

1. Donner au touriste la possibilité d'utiliser des bons à valoir au lieu de récupérer l'argent (remboursement monétaire). Les bons à valoir devraient être subordonnés à leur acceptation volontaire par le touriste et devraient avoir comme caractéristiques minimales d'être :

- i.** Remboursables :
 - a.** Avoir une durée de validité d'au moins 12 mois à compter de la date du départ et être automatiquement remboursés à expiration sans coût additionnel
 - b.** Pouvoir être échangés à tout moment à compter de la date d'émission

ii. Souples :

- a.** S'il y a lieu, être utilisables auprès de toutes les entités faisant partie du même groupe d'entreprises
- b.** Être utilisables pour toutes les nouvelles réservations faites avant la date d'expiration
- c.** Être utilisables pour le même service ou itinéraire et/ou tous services ou itinéraires exploités par l'entreprise
- d.** Être cessibles à une autre personne remplissant toutes les conditions applicables à ce contrat à condition de ne pas entraîner de coût additionnel pour le touriste ou le prestataire de services touristiques

iii. Couverts par la protection contre l'insolvabilité :

Être garantis contre l'insolvabilité du prestataire de services touristiques, que ce soit par le secteur public ou par le secteur privé.

2. Les bons à valoir devraient être mis à disposition dans un délai raisonnable avant la date limite convenue par les parties au contrat à la suite de leur acceptation par le touriste ou de la résiliation du contrat touristique. Ils devraient être remis par écrit ou sur un autre support durable. Ils devraient mentionner clairement leur période de validité et préciser dans le détail toutes les conditions dont ils sont assortis, y compris le droit à un remboursement intégral à expiration.



3. Les bons à valoir devraient être mis à disposition par tous les canaux de distribution directe et indirecte. Si le touriste a réservé le service touristique à travers un intermédiaire, le prestataire de services touristiques devrait informer immédiatement l'intermédiaire que le touriste a fait le choix d'un bon à valoir.

3^{bis}. Lorsque le touriste fait connaître son choix au prestataire de services touristiques à travers l'intermédiaire, l'intermédiaire devrait informer immédiatement le prestataire de services touristiques. Aux fins du respect des dates butoirs ou des délais de prescription, la date de réception, par l'intermédiaire, des informations visées dans le présent alinéa est réputée être la date de leur réception par le prestataire de services touristiques. En aucun cas les clauses et conditions générales de l'intermédiaire ou du canal de distribution indirecte ne devraient prévaloir sur les clauses et conditions du contrat de services touristiques.

D. Soutien financier des pouvoirs publics aux prestataires de services touristiques

- 1.** Promouvoir la mise en place de dispositifs financiers de soutien à l'échelon national (ou international) aux prestataires de services touristiques en difficulté financière durant les situations d'urgence
- 2.** Faire le nécessaire pour que le touriste soit remboursé en cas d'insolvabilité du prestataire de services touristiques ou en cas de situation d'urgence empêchant de voyager pendant une période de temps supérieure à la durée de validité des bons à valoir
- 3.** Faire le maximum pour fournir, dans toute la mesure du possible, des aides de trésorerie aux prestataires de services touristiques en difficulté financière et/ou menacés d'insolvabilité
- 4.** Faire tout leur possible pour identifier et couvrir les autres besoins financiers, techniques et de capacités des prestataires de services touristiques pour mieux honorer leurs obligations prévues à la section B ci-dessus.

PARTIE III

PRINCIPES DE PROTECTION DES TOURISTES EN CE QUI CONCERNE LES SERVICES TOURISTIQUES NUMÉRIQUES

INTRODUCTION

Étant donné le rôle important des plateformes numériques et des services en ligne dans le secteur du tourisme, ainsi que les risques associés à l'utilisation par les touristes de services touristiques numériques, la partie III réunit un ensemble de principes en faveur de l'instauration dans le tourisme d'un environnement en ligne qui soit plus équitable, plus sûr, fiable, facilement accessible et transparent et qui ait à rendre des comptes, qui respecte et protège les droits de l'homme, l'éthique du tourisme, les libertés fondamentales et les droits des touristes en tant que consommateurs, et qui garantisse un accès indépendant aux voies de recours juridictionnel.

Ces principes visent les services touristiques numériques en général et les plateformes numériques de tourisme en particulier (indépendamment de leur lieu d'immatriculation et de leur nature publique ou privée) dont l'activité est en rapport avec les services touristiques sur le marché numérique.

Leur but est d'aider les États membres à faire face aux nouveaux défis posés par des services touristiques numériques en plein essor et promouvoir l'instauration dans le tourisme d'un environnement en ligne qui soit équitable, sûr, accessible et transparent sans discrimination de quelque nature que ce soit, tout en contribuant à une action efficace pour combattre les contenus illicites en ligne, y compris de biens, services, informations ou activités.

PRINCIPES

1. Un environnement en ligne sûr pour le tourisme :

La nécessité de favoriser l'instauration dans le tourisme d'un environnement en ligne qui soit équitable, sûr, vérifiable, facilement accessible, transparent, impartial et non discriminatoire, respectant les droits de l'homme, les libertés fondamentales, l'éthique du tourisme et les droits des touristes en tant que consommateurs, et les protégeant contre les abus lors de leur accès et de leur utilisation de plateformes numériques de tourisme et d'autres services touristiques numériques, tout en garantissant que les opérateurs et les prestataires de services touristiques numériques ont à rendre des comptes et en promouvant des mesures efficaces de lutte contre les contenus illicites en ligne.

2. Égalité et non-discrimination :

La nécessité de veiller à ce que les plateformes numériques de tourisme et autres services touristiques numériques soient faciles d'accès, conviviaux et que les touristes puissent participer à égalité et sans discrimination, en tenant dûment compte des besoins spécifiques des touristes vulnérables qui pourraient avoir plus de mal à avoir accès à ces plateformes ou services et qui pourraient rencontrer des difficultés particulières pour les utiliser.

3. Transparence et loyauté :

La nécessité de veiller à ce que les plateformes numériques de tourisme et autres services touristiques numériques affichent de façon claire, transparente, apparente et compréhensible toutes les informations nécessaires aux fins d'une utilisation sûre, vérifiable et responsable des services touristiques numériques (par exemple, commissions applicables et coût final des biens ou des services, politiques de traitement des plaintes) et que les clauses et conditions de ces plateformes ou services ne soient pas déloyales, trompeuses ou abusives à l'égard du touriste. Sur demande, le touriste devrait pouvoir vérifier l'exactitude des informations affichées au moyen d'applications fixes ou mobiles. Lorsque les plateformes numériques de tourisme et autres services touristiques numériques publient des contenus publicitaires, le touriste devrait pouvoir reconnaître, de façon claire et non équivoque, les informations publiées comme étant des contenus publicitaires et la personne physique et morale qui est l'annonceur.

4. Protection contre les abus :

La nécessité de protéger les touristes contre les pratiques déloyales et les abus, en tenant dûment compte des besoins spécifiques des touristes vulnérables ou désavantagés susceptibles d'être plus exposés. Les États membres devraient prendre toutes les mesures nécessaires aux fins de la prévention et de la lutte contre tous contenus illicites sur les plateformes numériques de tourisme et autres services touristiques numériques, notamment, sans pour autant s'y limiter, à l'aide de dispositifs assurant la traçabilité des entreprises utilisatrices ou des bénéficiaires du service et permettant au touriste de notifier à l'opérateur ou au prestataire de services touristiques numériques la présence de contenus spécifiques qu'il ou elle considère illicites.

5. Responsabilité :

La nécessité de veiller à ce que les opérateurs et les prestataires de services touristiques numériques ne soient pas tenus responsables des informations stockées sur la plateforme numérique de tourisme et les autres services touristiques numériques à la demande de l'entreprise utilisatrice ou du bénéficiaire du service à condition de ne pas avoir effectivement connaissance des contenus illicites ou, quand ceux-ci sont portés à leur connaissance, d'agir rapidement pour retirer lesdits contenus ou en rendre l'accès impossible. Cette exception ne devrait pas s'appliquer lorsque la plateforme numérique de tourisme et les autres services touristiques numériques ont participé activement à la révision, à la présentation ou à la validation des contenus avant publication, ou que les informations sont présentées d'une façon faisant penser au touriste qu'elles proviennent de la plateforme ou des services eux-mêmes, et quand les informations sont publiées sans le consentement de l'entreprise utilisatrice ou du bénéficiaire du service.

6. Prévention et gestion des risques :

La nécessité de mettre en place et de renforcer les systèmes de cybersécurité et les stratégies de gestion des risques aux échelons national, régional et international, et de veiller à ce que les plateformes numériques de tourisme et autres services touristiques numériques, de même que les opérateurs et les prestataires de services touristiques numériques, conduisent à intervalles périodiques une évaluation des risques et mettent en place des mesures d'atténuation qui soient raisonnables, proportionnées et efficaces, adaptées aux risques systémiques spécifiques identifiés afin de prévenir le stockage et la diffusion de contenus illicites via leurs plateformes ou services.



7. Protection des données :

La nécessité d'interdire tout stockage ou diffusion de données qui soient frauduleuses, fausses, trompeuses ou inappropriées, et de garantir le traitement licite, équitable et transparent et la protection des données à caractère personnel des touristes et leur droit à la vie privée, conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Les clauses et conditions des plateformes numériques de tourisme et des autres services touristiques numériques devraient inclure les droits des personnes concernées et exposer d'une manière claire, apparente et compréhensible comment, sur quelle base et par qui sont traitées les données personnelles des touristes.

8. Coordination et coopération :

La nécessité de désigner une ou plusieurs autorités nationales compétentes chargées de toutes questions relatives aux marchés et services touristiques numériques et d'assurer la coopération et la coordination entre les acteurs publics et privés aux échelons national et international pour faciliter la communication directe entre les prestataires de services touristiques numériques, les autorités nationales compétentes et les touristes, y compris grâce à des services d'intervention rapide comme les lignes directes (hotlines).

9. Règlement des litiges et réparation

La nécessité de garantir que les touristes ont le droit de solliciter la protection nécessaire de leurs droits et de leurs intérêts par les voies juridiques pertinentes, y compris le recours juridictionnel ou les mécanismes disponibles de règlement extrajudiciaire et gratuit des litiges. Les touristes devraient être informés des organismes compétents en matière de protection des consommateurs et devraient être libres de recourir aux mécanismes de protection des droits des consommateurs agissant collectivement aux fins du règlement collectif de litiges résultant de l'utilisation de plateformes numériques de tourisme et autres services touristiques numériques.



© Rena Tan | Dreamstime.com

CHAPITRE 4

Règlement international des litiges en rapport avec les voyages et le tourisme par des voies extrajudiciaires de règlement des litiges



INTRODUCTION

Étant donné l'absence de cadre international de coopération judiciaire aux fins du règlement des litiges en rapport avec les voyages et le tourisme et les disparités existantes en termes d'accès à la justice d'un pays à l'autre, les mécanismes de règlement extrajudiciaire et en ligne des litiges sont très intéressants pour les touristes internationaux pour régler les litiges d'une manière équitable, efficace et rapide et, s'il y a lieu, obtenir réparation, sans coûts inutiles, sans retards et sans charge induite.

Rappelant les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur⁵, en particulier les principes 37 à 41 « Règlement des litiges et réparation » et 78 « Tourisme », la disponibilité de tels mécanismes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges, particulièrement pour régler ces litiges soi-même et à l'amiable, peut accroître la confiance des touristes internationaux, prévenir des contentieux internationaux longs et coûteux et limiter la hausse des actions en justice des suites de la crise du secteur du tourisme dans le monde de l'après-COVID-19.

Le présent chapitre a pour objet de favoriser la mise en place et l'application de ces mécanismes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges (par exemple : conciliation, médiation, défenseur des droits), ainsi que d'autres services ou plateformes, aux fins du règlement amiable des litiges par des procédures, formelles ou non, qui soient rapides, impartiales, équitables, transparentes, peu coûteuses et accessibles, et permettre de demander réparation sans

avoir besoin de la présence physique des parties et sans discrimination sur la base de la nationalité ou du domicile. La priorité devrait aller à la négociation directe entre les touristes et les prestataires de services touristiques et au règlement amiable des conflits.

Il comprend un ensemble de principes et de recommandations concernant les mécanismes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges et autres services et plateformes de règlement amiable des litiges, pouvant aider les États membres à gérer les litiges internationaux résultant de l'activité touristique opposant les touristes en tant que consommateurs aux prestataires de services touristiques. Ces recommandations ne s'appliquent pas aux litiges entre des entreprises ou aux contrats commerciaux internationaux.

La section A recouvre les principes qui sous-tendent les procédures de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges.

La section B réunit un ensemble de recommandations ayant trait aux mécanismes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges et à l'amiable à l'usage des pays, afin de les guider dans le traitement des cas de consommateurs impliquant des touristes internationaux et d'aider les parties à ces procédures, en tenant dûment compte des barrières linguistiques existantes et des besoins spécifiques des touristes désavantagés ou vulnérables pouvant avoir des difficultés particulières d'accès à ces mécanismes.

La section C traite spécifiquement des situations d'urgence, en ayant à l'esprit la vulnérabilité des touristes dans de telles circonstances et l'augmentation colossale des contentieux résultant des situations d'urgence.

⁵ Nations Unies (2016), Résolution 70/186 adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 22 décembre 2015, Protection du consommateur, disponible en ligne à l'adresse : www.un.org [16-12-2021].

A. Principes

1. Impartialité :

La nécessité de veiller à ce que la personne physique ou morale faisant fonction de facilitateur, défenseur des droits, conciliateur, médiateur ou autre chargée de la procédure de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges (par exemple : règles, conditions préliminaires requises, coûts, durée moyenne, coordonnées de contact), qu'il s'agisse d'un individu ou d'un organe collégial, possède les compétences spécialisées voulues, soit indépendante et n'ait pas de conflit d'intérêts, réel ou perçu comme tel, avec l'une ou l'autre des parties, dans le but de garantir l'impartialité de ses actes.

2. Transparence :

La nécessité de veiller à ce que les touristes internationaux aient à leur disposition, d'une manière claire et compréhensible, toutes les informations pertinentes et publiquement disponibles sur la procédure et qu'ils soient informés de la nature juridique de la décision, notamment du droit applicable, et si ladite décision revêt un caractère contraignant et exécutoire. Toute solution ayant été convenue ou décision prise pour régler le litige par les parties devrait être consignée par écrit ou sur un autre support durable, et en exposer d'une manière claire et compréhensible les termes et les fondements.

3. Efficacité :

La nécessité de veiller à ce que la procédure soit, pour les deux parties, facilement accessible et disponible (par exemple, par des moyens électroniques ou en utilisant des formulaires standard multilingues), où qu'elles se trouvent et sans qu'il y ait besoin de représentation juridique, en tenant dûment compte des barrières linguistiques et des besoins spécifiques des touristes vulnérables ou désavantagés. Le litige devrait être traité dans les plus brefs délais possible, selon un calendrier approprié, donner un résultat équitable et ne pas imposer aux parties de coûts, de retards et de charges qui seraient disproportionnés

au regard de la nature du litige et du montant en jeu et qui limiteraient considérablement l'accès des consommateurs au dépôt de plaintes. Autant que possible, la procédure devrait être sans frais pour les touristes internationaux.

4. Équité et consentement :

La nécessité de veiller à ce que les touristes internationaux aient le droit d'être entendus et qu'ils soient informés d'une manière claire et compréhensible de leurs droits avant de donner leur accord à une solution proposée et à ce que, lorsque le litige est porté devant une instance décisionnaire compétente, la décision finale ne soit contraignante pour les parties et exécutoire que si elles en ont été prévenues à l'avance et l'ont expressément accepté. Cette décision n'aura pas pour conséquence de priver le touriste de la protection qui lui est octroyée en vertu du droit applicable, en particulier du droit de la consommation.

5. Accès à la réparation :

La nécessité de veiller à ce que les mécanismes pour régler soi-même ou à l'amiable les litiges en rapport avec les voyages et le tourisme soient sans préjudice du droit des touristes internationaux de porter ces litiges devant un autre mécanisme de règlement des litiges ou de former, pour leur problème de consommation, un recours effectif par les voies juridiques pertinentes, en particulier les voies judiciaires ou administratives correspondantes. Les touristes internationaux devraient être libres d'avoir accès sur une base volontaire aux mécanismes de règlement des litiges et de réparation, de même qu'aux mécanismes de réparation par les voies judiciaires ou administratives, pour les consommateurs intentant une action collective, et de bénéficier de l'issue positive de telles procédures.

B. Recommandations

Les États membres, en application des principes énoncés à la section A, devraient faire tout le nécessaire pour :

1. *Mettre à disposition des modalités efficaces de règlement des litiges et de réparation :*

Favoriser et promouvoir la capacité des touristes internationaux d'introduire, sur une base volontaire et après la survenue des dommages, des plaintes contre des prestataires de services touristiques par l'entremise d'entités proposant des procédures de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges qui soient équitables, impartiales, transparentes, efficaces et accessibles ainsi que des méthodes rapides et peu coûteuses de réparation et de règlement amiable. Encourager les prestataires de services touristiques à mettre en place des mécanismes volontaires, dont des services de conseil et des procédures informelles d'examen des plaintes, pour fournir une assistance et des informations aux touristes internationaux afin de régler les litiges en rapport avec les voyages et le tourisme d'une manière équitable, peu coûteuse, accessible et informelle.

2. *Garantir la possibilité d'une participation volontaire aux procédures de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges :*

Veiller à ce que les touristes internationaux aient la possibilité de se prévaloir volontairement de dispositifs publics ou privés de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges, de services de conseil ou de services de négociation directe, dans toute la mesure du possible, et de se retirer de telles procédures à tout moment. De tels mécanismes et processus de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges devraient reposer sur le consentement exprès, spécifique et éclairé des parties.

3. *Favoriser la mise en place de solutions équitables, transparentes et rapides :*

Veiller à ce que les touristes internationaux aient à leur disposition des possibilités de règlement équitable, amiable, transparent et rapide des litiges

en rapport avec les voyages et le tourisme et à ce que ces solutions soient accessibles et faciles d'emploi (par exemple, par des moyens électroniques ou en utilisant des formulaires standard multilingues). Dans toute la mesure du possible, les modes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges, privés ou publics, ne devraient pas imposer de coûts, de retards ou de charge induite qui seraient disproportionnés au regard de la nature du litige et du montant en jeu et qui limiteraient considérablement l'accès des consommateurs au dépôt de plaintes.

4. *Fournir des informations spécifiques aux touristes internationaux en tant que consommateurs :*

Veiller à ce que les touristes internationaux reçoivent des informations adéquates en temps opportun concernant la disponibilité de tels services de conseil ou services de négociation directe, dispositifs pour régler soi-même et à l'amiable les litiges, mécanismes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges, et voies judiciaires et administratives, ainsi que toutes les informations nécessaires voulues pour prendre une décision éclairée sur le mode de règlement des litiges et de réparation à utiliser.

5. *Favoriser et promouvoir la protection des droits humains, des libertés fondamentales et des droits des consommateurs :*

Promouvoir des mécanismes équitables et efficaces de traitement des plaintes de touristes internationaux protégeant les droits humains et les libertés fondamentales des touristes internationaux d'égale manière, sans distinction de quelque ordre que ce soit. Veiller à ce que les droits accordés aux touristes internationaux en tant que consommateurs soient pris en considération et respectés dans les processus de règlement des litiges employés.

6. *Veiller à l'égalité et à la non-discrimination des touristes internationaux :*

Veiller à l'égalité d'accès des touristes internationaux aux mécanismes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges, services de conseil ou services de négociation directe, en tenant dûment compte

des barrières linguistiques existantes et des besoins spécifiques des touristes vulnérables ou désavantagés, sans discrimination liée au domicile ou à la nationalité et/ou distinction d'aucune sorte. La protection accordée aux touristes internationaux devrait être équivalente à celle accordée aux cas nationaux et ne devrait pas, dans toute la mesure du possible, exiger la présence physique des parties aux audiences et aux travaux.

7. Promouvoir les solutions consensuelles :

Veiller à ce que les États, les parties, et en particulier les entités publiques ou privées de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges chargées du traitement des plaintes et des réclamations des touristes internationaux, donnent toujours la priorité à la négociation directe et aux plateformes et services de règlement amiable des litiges en rapport avec les voyages et le tourisme.

8. Promouvoir l'élaboration de normes spéciales pour les litiges internationaux en rapport avec les voyages et le tourisme :

Promouvoir une politique des consommateurs propre à répondre aux défis posés par le tourisme international et par les situations d'urgence touchant des touristes internationaux. L'emploi de mécanismes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges ne doit pas avoir pour conséquence de priver le touriste de la protection que lui procure la législation applicable.

9. Veiller au respect des normes internationales :

Prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect des normes exposées dans les Principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur, notamment pour ce qui est de rétablir la confiance des touristes en tant que consommateurs et d'aider les touristes internationaux à obtenir un règlement consensuel et amiable des litiges en rapport avec les voyages et le tourisme.

10. Favoriser la coopération et la coordination à l'échelon international :

Favoriser la mise en application, la coopération et l'échange d'information au niveau international entre les États membres par l'établissement de réseaux extrajudiciaires veillant à l'application et la désignation d'une ou de plusieurs autorités nationales compétentes chargées de la coopération entre les acteurs publics et privés et de la coordination entre les organismes veillant à l'application, pour prévenir les pratiques néfastes et apporter des améliorations utiles aux touristes internationaux dans leurs litiges en rapport avec les voyages et le tourisme.

C. Recommandations relatives aux situations d'urgence

Les États membres, en application des Principes et Recommandations établis au chapitre 2 et, respectivement, aux sections A et B du présent chapitre, devraient prendre toutes les mesures nécessaires pour :

1. Favoriser la mise en place et l'application de mécanismes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges internationaux en rapport avec les voyages et le tourisme liés à des situations d'urgence, grâce à la promotion de systèmes de règlement fondés sur le consentement pour le dépôt de plaintes. Veiller à ce que ces mécanismes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges puissent régler les litiges individuellement ou collectivement (quand ils ont trait aux mêmes circonstances) pour prévenir ou régler les conflits découlant de réclamations de touristes en tant que consommateurs.
2. Veiller à ce que des supports d'information et de communication sur les mécanismes existants de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges soient préparés et fournis aux touristes internationaux lors des situations d'urgence par l'entremise des prestataires de services touristiques dans les principaux centres de transport et d'hébergement et/ou par l'entremise des autorités nationales compétentes. Ces informations et matériels de communication devraient être mis à disposition sous forme de brochures, d'applications ou



© Blurf | Dreamstime.com

- tout autre support physique ou électronique accessible, dans un maximum de langues.
3. Veiller à ce que des informations relatives à l'aide ou à l'assistance juridique durant une situation d'urgence soient aussi mises à disposition, surtout par l'entremise des autorités nationales compétentes, pour permettre aux touristes internationaux d'obtenir un accès efficace et rapide à cette assistance.
 4. Proposer des mécanismes pour que les touristes internationaux puissent avoir accès aux procédures disponibles de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges et entreprendre des démarches en vue du règlement des litiges en rapport avec les voyages et le tourisme devant l'entité responsable dans le pays récepteur pendant la situation d'urgence, et participer en ligne ou par d'autres moyens à distance à la procédure depuis leur pays d'origine ou depuis tout autre pays de leur choix.
 5. Proposer des mécanismes pour que les touristes internationaux puissent avoir accès aux dispositifs de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges et de réparation à l'amiable grâce à des services ou des plateformes disponibles dans le pays récepteur ou dans le pays d'origine du touriste lors des situations d'urgence, ou par tout canal de coopération internationale entre les autorités et/ou les entités responsables des deux pays.
 6. Désigner une ou plusieurs autorités nationales compétentes chargées de promouvoir et d'appuyer la coopération et la coordination à l'échelon international entre les autorités administratives afin d'assurer un accès simple, efficace et rapide aux mécanismes de règlement extrajudiciaire/en ligne des litiges pendant les situations d'urgence et aux mécanismes de réparation à l'amiable.



CHAPITRE 5

Mécanismes d'adhésion et d'application des recommandations du Code international de protection des touristes

A. Adhésion volontaire au Code

1. Les États membres de l'Organisation mondiale du tourisme et les États Membres de l'Organisation des Nations Unies sont encouragés à adhérer à la totalité ou une partie du Code et à appliquer les principes et recommandations qui y sont énoncés sur une base volontaire.
2. Les États souhaitant adhérer à la totalité ou une partie du Code informeront le Secrétaire général de l'OMT. Il n'y a pas d'exigences particulières quant à la forme de la notification. La notification d'adhésion remplira néanmoins les conditions minimales suivantes :
 - i. Être formulée par écrit, que ce soit sur support papier ou sous forme électronique ;
 - ii. Émaner d'une personne ayant qualité pour engager l'État ; et
 - iii. Faire part clairement de l'intention du Gouvernement d'adhérer à la totalité ou une partie du Code et d'en porter les principes et les recommandations à l'attention des autorités compétentes dans un délai d'un an à compter de la notification d'adhésion.
3. En adhérant à la totalité ou une partie du Code, les États s'engageront à :
 - i. Porter le Code, dans un délai d'un an après la notification d'adhésion, à l'attention des autorités compétentes aux fins de l'application de ses recommandations et principes ou autre suite appropriée à donner ;
 - ii. Faire tout leur possible pour intégrer les principes et les recommandations du Code à leurs politiques, législation et réglementation pertinentes, et utiliser le Code comme référence dans l'optique de renforcer, d'améliorer ou de compléter leurs lois et réglementations nationales, autant qu'il conviendra pour ce qui est de services touristiques spécifiques ;
 - iii. Désigner une ou plusieurs autorités nationales chargées d'assurer la coordination à l'échelon national en ce qui concerne les questions traitées dans le Code et de contribuer à l'application effective des recommandations du Code ;
 - iv. Évaluer les coûts et les avantages associés à l'application des recommandations du Code de façon à ce que celui-ci représente un appui, pas un frein, au développement durable du tourisme ou à la prestation de services touristiques ; et
 - v. Tenir des consultations avec les parties intéressées du tourisme ayant des obligations, des responsabilités, des devoirs et des droits en rapport avec les questions traitées dans le Code, de sorte que l'application des recommandations du Code n'impose pas de charge disproportionnée à l'égard de services touristiques spécifiques ou ne conduise à des pratiques déloyales et créant des distorsions dans le secteur du tourisme.
4. Tous les acteurs du tourisme sont encouragés à défendre et à promouvoir les principes du Code. En particulier, les prestataires de services touristiques sont encouragés à souscrire au Code et à appliquer ses recommandations pertinentes, autant que possible, en les intégrant ou en les citant expressément dans leurs instruments contractuels signés avec les touristes.

B. Relations avec le droit national et les accords internationaux

1. Le Code est un instrument non juridiquement contraignant destiné à fournir des orientations aux gouvernements en ce qui concerne la politique proposée, la législation et la pratique réglementaire au niveau national. Le Code peut, en outre, donner des indications pratiques à toutes celles et ceux, dans le secteur public et privé, qui ont des obligations, des responsabilités, des devoirs et des droits en rapport avec les points traités dans le Code.

2. L'adhésion au Code n'entraînera pas d'obligations juridiquement contraignantes pour les États. Les États peuvent appliquer la totalité ou une partie des recommandations du Code sur une base volontaire et en accord avec la législation et la réglementation applicables à l'échelon national et avec les lois supranationales et accords internationaux en vigueur auxquels ils sont parties.
3. Les recommandations du Code n'ont pas vocation à remplacer la législation et la réglementation nationales applicables, les lois supranationales ou les accords internationaux en vigueur auxquels les États sont parties. En cas de divergence entre les recommandations du Code et la législation et la réglementation nationales applicables, les lois supranationales ou les accords internationaux en vigueur auxquels ils sont parties, ces derniers prévalent. En aucun cas l'application des recommandations du Code ne sera considérée comme ayant une incidence sur toute législation ou réglementation nationale, loi supranationale ou accord international en vigueur pour les États assurant des conditions plus favorables que celles prévues par le Code.
4. En l'absence de législation ou réglementation nationale, loi supranationale ou accord international sur un point précis traité par le Code, ou si ces textes ne sont pas à jour, le Code pourra être une source d'orientations, de même que les instruments pertinents nationalement et internationalement reconnus.
5. Les modalités d'application des recommandations du Code par les États qui y ont adhéré volontairement dépendront de la situation et des moyens de chaque pays et pourront tenir compte des particularités, de la taille, des ressources financières et des caractéristiques des différents types de prestataires de services touristiques, y compris entre les organisateurs et les fournisseurs de services touristiques uniques ou autonomes, de façon à moduler les interventions requises en fonction de leur capacité organisationnelle effective et éviter d'imposer des charges indues qui seraient disproportionnées à l'égard de services touristiques spécifiques.

C. Suivi et comptes rendus

1. Les États qui adhèrent à la totalité ou une partie du Code prennent l'engagement de rendre compte au Secrétaire général de l'OMT, un an après la notification d'adhésion, de l'état d'avancement de l'application du Code. Ce rapport fera un état des lieux de l'intégration des recommandations du Code à la législation nationale et à la pratique réglementaire du pays en ce qui concerne les questions traitées dans le Code, en montrant dans quelle mesure il a été donné effet, ou il est proposé de donner effet aux recommandations du Code, ou à des parties du Code, et toutes modifications de ces recommandations ou d'une partie d'entre elles qu'il a été ou pourrait être jugé nécessaire d'apporter.
2. Par la suite, il sera demandé aux États adhérant au Code, selon un calendrier approprié, de faire rapport sur les mesures qu'ils ont prises pour donner effet à des chapitres ou sections spécifiques du Code, ou sur toutes autres démarches engagées, comme demandé par le secrétariat.
3. Les États peuvent solliciter l'assistance et les conseils de l'Organisation mondiale du tourisme. L'assistance technique proposée par l'OMT recouvrira différents types de services destinés à fournir des orientations aux États et aux prestataires de services touristiques en ce qui concerne les recommandations du Code. Le Secrétaire général de l'OMT déterminera la contribution à acquitter par les États pour couvrir les dépenses nécessaires de fourniture de l'assistance technique par l'OMT, sous réserve des règles et règlements de l'Organisation pour la gestion des projets avec des contributions volontaires et après consultation avec le pays demandant l'assistance technique.
4. Le Secrétaire général de l'OMT fera rapport à l'Assemblée générale sur l'adhésion au Code et son application.
5. Les mécanismes de comptes rendus prévus dans le présent chapitre visent à rassembler et à compiler les informations voulues sur la pratique et l'expérience des pays en ce qui concerne la mise en œuvre des recommandations du Code et son efficacité, ainsi qu'à mettre au point et à partager connaissances, meilleures pratiques et enseignements tirés.

D. Évaluation et interprétation

1. Un comité technique sera institué en tant qu'organe subsidiaire du Conseil exécutif pour apporter son concours au Secrétaire général aux fins de la promotion et du suivi de l'application du Code. Seuls les pays ayant adhéré au Code seront admis à participer audit comité en tant que membres de plein droit.
2. Le comité technique recevra l'assistance du secrétariat et d'un groupe consultatif d'experts sélectionnés par le Secrétaire général de l'OMT en consultation avec le pays de nationalité de l'expert, en tenant dûment compte dans sa composition de l'équilibre géographique et femmes-hommes. Les parties intéressées, dont les États membres de l'OMT, des pays non membres, les Membres affiliés, le secteur privé et les organisations internationales, aussi bien gouvernementales que non gouvernementales, pourront aussi participer audit comité en qualité d'observateurs.
3. Le comité technique se réunira en session ordinaire chaque année. Il adoptera, suivant un calendrier approprié, le Rapport général sur l'adhésion au Code et son application, lequel sera transmis par le Secrétaire général de l'OMT à l'Assemblée générale.
4. Le comité technique exercera, entre autres, les fonctions suivantes :
 - i. Étudier et recommander de possibles amendements du Code, en tant que document non juridiquement contraignant, pour approbation par l'Assemblée générale ;
 - ii. Adopter des bonnes pratiques et des recommandations en ce qui concerne l'application du Code et prendre toutes mesures qu'il pourra juger utiles pour faire avancer les objectifs du Code ; et
 - iii. Examiner les difficultés et les problèmes posés par l'application et l'interprétation du Code, en consultation avec le groupe consultatif d'experts.

E. Communication auprès du public

1. En adhérant à la totalité ou une partie du Code, les États sont instamment invités à promouvoir le Code et à le faire connaître le plus largement possible, en particulier en le diffusant auprès de toutes les parties prenantes du tourisme.
2. Le Secrétaire général de l'OMT proposera les modalités suivant lesquelles les États ayant adhéré au Code et les prestataires de services touristiques pourront communiquer et mettre en avant leur adhésion et leur attachement au Code en application du paragraphe 1 de la présente section. Dans ce but, le secrétariat apportera son concours notamment en facilitant la collecte et la diffusion des informations relatives à l'application du Code et aux efforts déployés par chaque État pour promouvoir et appliquer les recommandations du Code et les problèmes rencontrés pour le faire.



Références et bibliographie

Organisation internationale du Travail (1958), Article 1.1 a), *Convention n°111 concernant la discrimination (emploi et profession), 1958*, adoptée à la quarante-deuxième session de la Conférence internationale du Travail, Genève, 25 juin 1958, disponible en ligne à l'adresse : https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C111 [16-12-2021].

Nations Unies (2016), *Résolution 70/186 adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 22 décembre 2015, Protection du consommateur*, disponible en ligne à l'adresse : www.un.org [16-12-2021].

Nations Unies (1948), Article 7, *Déclaration universelle des droits de l'homme*, adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies à sa troisième session, Paris, 10 décembre 1948, disponible en ligne à l'adresse : www.un.org [16-12-2021].

Organisation mondiale du tourisme (1999), Code mondial d'éthique du tourisme, adopté par l'Assemblée générale de l'OMT à sa treizième session tenue à Santiago, 27 septembre-1er octobre 1999, disponible en ligne à l'adresse : <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism> [16-12-2021].

Organisation mondiale du tourisme (2011), Résolution 593(XIX) du 13 octobre 2011, Résolutions adoptées par l'Assemblée générale à sa dix-neuvième session, disponible en ligne à l'adresse : <https://www.unwto.org/archive/global/event/general-assembly-nineteenth-session> [16-12-2021].

Organisation mondiale du tourisme (2017), Résolution 686(XXII) du 11 septembre 2017, *Résolutions adoptées par l'Assemblée générale à sa vingt-deuxième session*, disponible en ligne à l'adresse : <https://www.unwto.org/archive/global/event/general-assembly-twenty-second-session-0> [16-12-2021].

Organisation mondiale du tourisme (2019), *Convention-cadre de l'OMT relative à l'éthique du tourisme*, adoptée par l'Assemblée générale de l'OMT à sa vingt-troisième session tenue à Saint-Petersbourg, 9-13 septembre 2019, disponible en ligne à l'adresse : <https://www.unwto.org/ethics-convention> [16-12-2021].

Organisation mondiale du tourisme (2020), *Recommandations en matière d'assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence*, disponible en ligne à l'adresse : <https://www.unwto.org/recommendations-for-the-assistance-to-international-tourists-in-emergency-situations> [16-12-2021].



Lectures recommandées :

Livre blanc Sécurité et sûreté dans le secteur du tourisme : **Organisation mondiale du tourisme, Agence de développement de l'Union africaine (AUDA-NEPAD) et Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA)** (2021), *Livre blanc : Sécurité et sûreté dans le secteur du tourisme*.

Volume 1 : Des liens étroits entre tourisme, sécurité, sûreté et développement, OMT, Madrid, DOI : <https://doi.org/10.18111/9789284423118>

Volume 2 : Recueil de fiches techniques – risques de fiches techniques – initiatives, OMT, Madrid, DOI : <https://doi.org/10.18111/9789284423132>

Volume 3 : Études de cas et témoignages, OMT, Madrid, DOI : <https://doi.org/10.18111/9789284423156>.

Organisation mondiale du tourisme (2014) *15 Years of the UNWTO World Tourism Network on Child Protection : A Compilation of Good Practices* (Quinze ans d'existence du Réseau mondial de l'OMT sur la protection des enfants dans le tourisme : recueil de bonnes pratiques), OMT, Madrid, DOI : <https://doi.org/10.18111/9789284415588>.

Organisation mondiale du tourisme (2011), *Toolbox for Crisis Communications in Tourism* (Référentiel de communication de crise dans le tourisme), OMT, Madrid, DOI : <https://doi.org/10.18111/9789284413652>.

Organisation mondiale du tourisme (2001), Déclaration commune de l'IATA et de l'OMT sur la protection des enfants contre l'exploitation sexuelle dans le secteur des voyages et du tourisme, *Déclarations de l'OMT*, volume 11, numéro 4, OMT, Madrid, DOI : <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.2001.11.04>.

Organisation mondiale du tourisme (1996), *Protection et sécurité du tourisme : mesures pratiques pour les destinations*, OMT, Madrid, DOI : <https://doi.org/10.18111/9789284401529>.

Organisation mondiale du tourisme (1995), Déclaration de Saint-Vincent pour la protection des enfants face à l'exploitation sexuelle liée au tourisme, *Déclarations de l'OMT*, volume 5, numéro 3, OMT, Madrid, DOI : <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.1995.05.03>.

Organisation mondiale du tourisme (1992), *Manual of Quality, Hygiene and Food Safety in the Tourism Sector*, OMT, Madrid, DOI : <https://doi.org/10.18111/9789284400379>.

L'Organisation mondiale du tourisme (OMT), institution spécialisée du système des Nations Unies, est la principale organisation internationale jouant un rôle central et décisif dans la promotion du tourisme durable, responsable et accessible à tous. Elle fait office de tribune mondiale pour les questions de politique touristique et elle est une source pratique de savoir-faire. Ses membres comprennent 160 États, six territoires, deux observateurs permanents et plus de 500 membres affiliés.



Organisation mondiale du tourisme (OMT)

www.unwto.org

