

### Conseil sur les affaires générales et la politique de la Conférence – mars 2019

<b>Document</b>	Document préliminaire <input checked="" type="checkbox"/> Document d'information <input type="checkbox"/>	No 3 d'octobre 2018
<b>Titre</b>	Rapport du Groupe d'experts sur la coopération et l'accès à la justice au profit des touristes internationaux (projet Tourisme)	
<b>Auteur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau Permanent</li> <li>• Président du Groupe d'experts sur la coopération et l'accès à la justice au profit des touristes internationaux</li> <li>• Experts de ce Groupe</li> </ul>	
<b>Point de l'ordre du jour</b>	Point III.5	
<b>Mandat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doc. pré. No 3 de février 2018</li> <li>• C&amp;R Nos 8 à 11 du Conseil sur les affaires générales et la politique de mars 2018</li> </ul>	
<b>Objectif</b>	Présenter les progrès réalisés dans le cadre du projet Tourisme, y compris le résultat des délibérations de la réunion du Groupe d'experts, et soumettre les Conclusions et Recommandations de ce Groupe	
<b>Mesure(s) à prendre</b>	Pour approbation <input checked="" type="checkbox"/> Pour décision <input type="checkbox"/> Pour information <input type="checkbox"/>	
<b>Annexes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annexe I : Aide-mémoire du Président du Groupe d'experts représentatif sur la coopération et l'accès à la justice au profit des touristes internationaux</li> <li>• Annexe II : Conclusions et Recommandations du Groupe d'experts représentatif sur la coopération et l'accès à la justice au profit des touristes internationaux</li> <li>• Annexe III : Étude sur l'opportunité et la faisabilité de travaux complémentaires en ce qui concerne la proposition relative à un projet de Convention sur la coopération et l'accès à la justice pour les touristes internationaux (seule la synthèse de cette étude est disponible en français) (transmis, conformément aux C&amp;R du Groupe d'experts, le 17 décembre 2018).</li> </ul>	
<b>Document(s) connexe(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doc. pré. No 13 d'avril 2014 et C&amp;R No 7 du Conseil sur les affaires générales et la politique de mars 2014</li> <li>• Doc. pré. No 2 de janvier 2015 et C&amp;R No 8 du Conseil sur les affaires générales et la politique de mars 2015</li> <li>• C&amp;R No 19 du Conseil sur les affaires générales et la politique de mars 2016</li> <li>• Doc. pré. No 3 de mars 2017 et C&amp;R Nos 12 et 13 du Conseil sur les affaires générales et la politique de mars 2017</li> </ul>	

## A. Introduction

1. Ce qui suit présente brièvement l'historique du projet Tourisme depuis sa première évocation par les Membres de la Conférence de La Haye de droit international privé (ci-après, la « Conférence de La Haye ») en 2013, jusqu'à la dernière réunion du Groupe d'experts sur la coopération et l'accès à la justice au profit des touristes internationaux (ci-après, le « Groupe d'experts »).

## B. Historique du projet Tourisme

2. En 2013, le Gouvernement brésilien a soumis au Conseil sur les affaires générales et la politique (ci-après, le « Conseil ») une proposition (ci-après, la « proposition brésilienne ») visant à entreprendre des travaux concernant une éventuelle future Convention sur la coopération et l'accès à la justice au profit des touristes internationaux (ci-après, le « projet Tourisme »)<sup>1</sup>. En 2015, le Conseil a décidé que le Bureau Permanent devrait mener une étude sur l'opportunité et la possibilité de conduire des travaux supplémentaires dans le domaine de la coopération en matière de protection des touristes et des visiteurs étrangers. Le Conseil a également chargé le Bureau Permanent de prendre en considération, entre autres, la compatibilité du sujet avec le mandat de la Conférence de La Haye et les travaux menés dans d'autres fors.

3. Fin 2016, le Bureau Permanent a engagé, avec le généreux soutien financier du Gouvernement brésilien, un consultant pour entreprendre l'étude et préparer un rapport final. À l'aide de questionnaires détaillés, d'un certain nombre de discussions et de réunions avec les principales parties prenantes et de recherches détaillées, le consultant a préparé son rapport intitulé « Étude sur l'opportunité et la possibilité de futurs travaux concernant la proposition d'un projet de Convention sur la coopération et l'accès à la justice au profit des touristes internationaux » qu'il a présenté lors de la réunion du Conseil de 2018<sup>2</sup>. Le rapport était accompagné d'explications orales supplémentaires que le Conseil a accueillies avec satisfaction.

4. Lors de la réunion du Conseil de 2018, les Membres ont d'abord demandé des mesures visant à compléter et finaliser le rapport et, à cette fin, ont invité les Membres à faire part de leurs commentaires et à fournir une liste de questions supplémentaires qu'ils souhaitaient voir traitées dans le rapport final. À la date limite du 31 mai 2018, le Bureau Permanent a reçu un total de six réponses<sup>3</sup>.

5. Le Conseil a également chargé le Bureau Permanent d'établir un Groupe d'experts, qui s'est réuni du 28 au 31 août 2018 à La Haye. Des experts de 16 États et territoires, ainsi que le consultant et les membres du Bureau Permanent, ont examiné un large éventail de questions pertinentes au projet Tourisme<sup>4</sup>.

## C. Les conclusions du Groupe d'experts

6. Une vue d'ensemble des questions et un bref résumé des discussions figurent dans l'Aide-mémoire de la réunion du Groupe d'experts. Celui-ci a été préparé par le Président du Groupe, S.E. l'Ambassadeur Fernando Bucheli Vargas, Consul général de l'Équateur auprès du Royaume des Pays-Bas. L'Aide-mémoire figure en annexe I.

7. Le Groupe d'experts a également formulé un certain nombre de Conclusions et Recommandations. En ce qui concerne l'achèvement du rapport, le Groupe d'experts a demandé qu'il soit finalisé, y compris une série de consultations avec les experts, et soumis aux Membres avant le 17 décembre 2018. En ce qui concerne les prochaines étapes possibles du projet Tourisme, le Groupe a demandé au Conseil d'envisager de poursuivre le mandat qui lui a été

<sup>1</sup> L'historique complet du projet Tourisme peut être déduit de la documentation préparée pour et par les Conseils en 2014, 2015, 2016, 2017 et 2018.

<sup>2</sup> Annexe I.2 du Doc. pré-l. No 3 de mars 2018.

<sup>3</sup> Les réponses reçues par le Bureau Permanent provenaient du Canada, de la Chine, de l'Union européenne, d'Israël, de Singapour et de la Suisse.

<sup>4</sup> Les experts venaient des États et territoires suivants : Afrique du Sud, Argentine, Brésil, Canada, Chili, Équateur, États-Unis d'Amérique (par liaison vidéo), Fédération de Russie, France, Inde, Japon, Mexique, République populaire de Chine, Serbie, Union européenne et Venezuela.

confié pour entreprendre de nouveaux travaux. Les Conclusions et Recommandations figurent en annexe II.

#### **D. Conclusion**

8. Les Membres sont priés de s'imprégner de l'Aide-mémoire ainsi que du rapport final après sa distribution plus tard cette année. Les Membres sont en outre invités à réfléchir aux Conclusions et Recommandations soumis par les experts et à envisager de charger le Groupe d'experts à composition ouverte de poursuivre ses travaux conformément aux recommandations.

## **A N N E X E S**

**Aide-mémoire  
de la réunion du Groupe d'experts sur la coopération et  
l'accès à la justice au profit des touristes internationaux**

**Préparé par le Président du Groupe d'experts**

**La Haye, du 28 au 31 août 2018**

**A. Introduction**

1. Lors de sa réunion du 13 au 15 mars 2018, le Conseil sur les affaires générales et la politique (ci-après, le « Conseil ») de la Conférence de La Haye de droit international privé (ci-après, la « Conférence de La Haye ») a chargé le Bureau Permanent de préparer une réunion d'un Groupe d'experts représentatif sur la coopération et l'accès à la justice au profit des touristes internationaux (Conclusions et Recommandations Nos 8 à 11 du Conseil de 2018).

2. La réunion du Groupe d'experts s'est tenue au Bureau Permanent, à La Haye, du 28 au 31 août 2018 ; les experts des pays suivants y ont assisté : Afrique du Sud, Argentine, Brésil, Canada, Chili, Équateur, États-Unis d'Amérique (par liaison vidéo), Fédération de Russie, France, Inde, Japon, Mexique, République populaire de Chine, Serbie, Union européenne et Venezuela.

3. Le Groupe d'experts a bénéficié des commentaires formulés avant la réunion par un certain nombre d'États et de parties prenantes.

4. Le Groupe d'experts a élu Son Excellence l'Ambassadeur Fernando Bucheli Vargas, Consul général de l'Équateur auprès du Royaume des Pays-Bas, Président.

**B. Délibérations**

5. Les experts ont échangé leurs expériences ainsi que des données concernant la protection des touristes internationaux, en s'appuyant sur leurs régimes nationaux et régionaux respectifs. Certains experts ont souligné qu'il était important d'assurer aux touristes un accès approprié à la justice par le biais d'un instrument international. Ils ont tenu compte de la croissance du tourisme de masse, en particulier dans les économies émergentes, et des changements subis par l'industrie. Ils ont relevé des lacunes concernant les régimes actuels de protection du tourisme. Par ailleurs, certains experts se sont demandé si, et le cas échéant, dans quelle mesure, il pouvait y avoir une corrélation entre d'une part l'augmentation du tourisme et des dépenses touristiques et d'autre part le nombre de touristes insatisfaits.

6. Certains experts se sont également demandé si le nombre de touristes en difficulté, ainsi que la nature de ces difficultés, justifieraient des travaux dans ce domaine, et si les États y adhéreraient suffisamment pour qu'un éventuel instrument soit efficace.

***I. Vulnérabilité et difficultés***

7. Les experts ont constaté que les touristes en situation transfrontière pouvaient être vulnérables. Parmi les difficultés auxquelles les touristes peuvent être confrontés, il y a le manque d'information et les barrières linguistiques qui peuvent entraîner des difficultés d'accès à la justice.

8. En outre, les experts ont constaté que, dans certains cas, il peut être impossible d'engager ou de poursuivre une procédure judiciaire. Cela s'explique notamment par le fait que le temps passé par les touristes à l'endroit où se trouve la plainte est trop court, ou par le fait que les plaignants non-résidents peuvent devoir fournir une garantie pour les frais en cas de procédure judiciaire. Ils ont également indiqué que, dans certains cas, la médiation et la conciliation peuvent exiger la connaissance de la langue locale ainsi que la présence du plaignant sur les lieux.

9. Certains experts ont estimé que les mécanismes de règlement des petits litiges et les mécanismes de règlement en ligne des litiges pourraient ne pas convenir pour le règlement intégral des litiges touristiques.

10. Il a été noté que les agences qui s'occupent des touristes et des consommateurs pourraient ne pas être en mesure de fournir une aide immédiate, également parce qu'il existe des barrières linguistiques, ainsi que d'autres problèmes, qui empêchent cette aide. Ainsi,

certain experts ont suggéré que, lorsqu'elles n'existent pas, des agences spécialisées financées par le gouvernement et conçues pour aider les touristes seraient nécessaires.

11. Conscients que tous les touristes ne seraient pas en mesure de s'offrir une assurance appropriée, les experts ont reconnu que l'utilisation de ces assurances est un moyen efficace d'atténuer certaines des vulnérabilités et difficultés auxquelles les touristes peuvent être confrontés.

12. Certains experts ont demandé au consultant de fournir dans son rapport d'autres exemples des difficultés rencontrées par les touristes et du montant moyen des réclamations faites par les touristes.

## **II. Définition de la notion de « touriste »**

13. Les experts ont pris note que la façon dont les touristes organisent leurs voyages et consomment les services touristiques avait considérablement changé. Certains experts ont contesté le point de vue traditionnel selon lequel les touristes voyagent pour leurs loisirs, constatant qu'il existe d'autres raisons de voyager. Ils ont également contesté le fait que les touristes sont financièrement aisés et informés de leurs droits et des recours dont ils disposent. Ainsi, ils ont affirmé que pour qu'un éventuel futur instrument soit efficace, une définition large de la notion de « touriste » serait nécessaire. D'autres experts ont souligné le fait que devenir touriste est une décision volontaire.

## **III. Travaux dans d'autres fora et compatibilité**

14. Les experts ont rappelé la lettre du Secrétaire général de l'OMT de décembre 2017 qui approuvait les travaux de la Conférence de La Haye sur cette question. Certains experts ont déclaré qu'en effet, la Conférence de La Haye était le forum le plus approprié pour ces travaux ; d'autres ont fait observer que selon eux, l'approbation de l'OMT n'était pas concluante quant à l'existence éventuelle d'un autre forum pour entreprendre les travaux dans ce domaine.

15. Le Groupe d'experts a souligné que si le projet proposé devait progresser, il resterait nécessaire de poursuivre l'échange d'informations et de coordonner les efforts, en particulier avec l'OMT, afin d'exclure tout chevauchement ou incompatibilité potentiels d'un éventuel futur instrument.

## **IV. Informations sur l'accord du Mercosur de 2005 et le EEC-Net**

16. Les experts se sont félicités des explications fournies par les experts brésiliens et argentins concernant l'Accord du Mercosur de 2005 sur l'assistance aux consommateurs-visiteurs (« *Acuerdo interinstitucional de entendimiento entre los organismos de defensa del consumidor de los Estados Parte del Mercosur para la defensa del Consumidor visitante* ») et par les experts de l'Union européenne concernant le Centre européen des consommateurs (EEC-Net).

## **V. Relations avec la Convention de La Haye de 1980 sur l'accès à la justice**

17. Les experts ont souligné que la Convention de La Haye de 1980 sur l'accès à la justice (ci-après, la « Convention de 1980 ») est un instrument important qui traite de certaines des vulnérabilités et difficultés identifiés lors de la réunion, notamment la caution *judicatum solvi*.

18. Toutefois, certains experts ont fait observer que son champ d'application était limité et que la Convention de 1980 ne traitait pas pleinement des vulnérabilités et difficultés auxquelles les touristes sont aujourd'hui confrontés. Il a été suggéré qu'il pourrait être utile d'envisager l'élaboration d'un Protocole à la Convention de 1980 qui étend le champ d'application de l'instrument aux touristes et élargisse ses mesures pour leur offrir une protection efficace.

## **VI. Valeur ajoutée attendue d'un éventuel futur instrument**

19. Si un nouvel instrument devait être élaboré, les experts ont identifié un certain nombre de valeurs attendues que cet instrument pourrait apporter. Il s'agit notamment du fait que les touristes pourraient être en mesure d'obtenir des informations appropriées, y compris dans une langue qu'ils comprennent, pour connaître et comprendre leurs droits, et les options potentiellement disponibles pour demander réparation. Il pourrait également prévoir des mécanismes de coopération entre les organes appropriés qui pourraient travailler de manière concertée pour faciliter le règlement des plaintes, en vue de garantir l'accès à la justice au sens le plus large, y compris par des modes alternatifs de résolution des conflits, de manière non

discriminatoire. L'instrument pourrait également avoir un effet préventif. Enfin, il pourrait engendrer l'enregistrement officiel de la plainte, notamment en vue d'une utilisation ultérieure à l'étranger.

### ***VII. Coûts***

20. Lors de l'évaluation de la possibilité d'élaborer un éventuel instrument dans ce domaine, certains experts ont souligné que les coûts d'élaboration et de mise en œuvre de cet instrument devraient être pris en compte dès le départ, car ils constituent un élément important de l'étude de faisabilité. D'autres, cependant, ont souligné l'importance du sujet et ont argué que les coûts, en particulier ceux liés à la mise en œuvre d'un éventuel futur instrument, ne peuvent et ne devraient être examinés qu'à un stade ultérieur, lorsque le cadre général de cet instrument sera connu, compte tenu des avantages qui en découleront probablement. Cette évaluation des coûts devrait être effectuée au niveau étatique.

21. Certains experts ont fait observer que l'élaboration d'un nouvel instrument aurait également des incidences financières pour la Conférence de La Haye.

### ***VIII. Nature d'un éventuel instrument futur***

22. Si la Conférence de La Haye décidait d'élaborer un nouvel instrument dans ce domaine, certains experts se sont déclarés favorables à ce qu'il s'agisse d'un instrument contraignant. D'autres ont suggéré qu'il pourrait s'agir plutôt d'un instrument juridique non contraignant, notant que cet instrument pourrait éventuellement déboucher sur un instrument juridique contraignant à l'avenir.

**Groupe d'experts sur la coopération et  
l'accès à la justice au profit des touristes internationaux**

**Conclusions et Recommandations**

**La Haye, du 28 au 31 août 2018**

1. Les experts se sont félicités de l'occasion qui leur a été donnée d'échanger leurs points de vue sur la coopération et l'accès à la justice au profit des touristes internationaux (projet Tourisme) et de mener des discussions de manière très constructive.
2. Conformément au mandat donné par le Conseil sur les affaires générales et la politique de la Conférence de La Haye, les experts ont conclu que le consultant finalisera le projet de rapport en tenant compte des commentaires qu'il a reçus et des réponses qu'il a fournies, ainsi que des discussions des experts pendant la réunion.
3. Notant que ces informations seraient très utiles pour la finalisation du projet de rapport, le Groupe d'experts a invité tous les États et autres parties prenantes qui n'ont pas encore répondu aux Questionnaires à le faire dès que possible et, en tout état de cause, avant le vendredi 28 septembre 2018. Le Groupe d'experts a demandé l'assistance du Bureau Permanent à cet égard.
4. Conformément à la feuille de route élaborée par le Groupe d'experts, le projet de rapport actualisé sera distribué aux experts au plus tard le lundi 22 octobre 2018. Les commentaires des experts devront être soumis dès que possible et, en tout état de cause, au plus tard le lundi 19 novembre 2018. Le rapport final sera transmis aux Membres de la Conférence de La Haye au plus tard le lundi 17 décembre 2018.
5. Le Groupe d'experts recommande au Conseil sur les affaires générales et la politique de lui confier le mandat de poursuivre ses travaux en vue d'évaluer la nécessité, la nature (options juridiques non contraignantes et options juridiques contraignantes) et les éléments clés d'un éventuel nouvel instrument. La composition du Groupe d'experts devrait rester ouverte et, si possible, inclure également des représentants des parties prenantes, telles que l'OMT, ainsi que des représentants des organisations concernées et des experts en droit international privé.
6. Le Groupe d'experts a approuvé l'Aide-mémoire rédigé par le Président sur la base des délibérations de la réunion et recommande que le Conseil sur les affaires générales et la politique l'examine.
7. Les experts ont exprimé leur gratitude au Gouvernement brésilien pour son soutien constant au projet concernant le tourisme, ainsi qu'au consultant pour tout son travail, et au Bureau Permanent pour la préparation de la réunion.



***Étude sur l'opportunité et la faisabilité de travaux complémentaires en ce qui concerne la proposition relative à un projet de Convention sur la coopération et l'accès à la justice pour les touristes internationaux (seule la synthèse de cette étude est disponible en français)***

SYNTHESE

EMMANUEL GUINCHARD

## Synthèse

Le rapport final consiste en une étude sur l'opportunité et la faisabilité de travaux complémentaires dans le domaine de la coopération en matière de protection des touristes et des visiteurs étrangers, en tenant compte, entre autres, de la compatibilité du sujet avec le mandat de la Conférence de La Haye de droit international privé (ci-après, la « HCCH ») et des travaux menés dans d'autres fors. Le rapport évoque tout d'abord la croissance du tourisme en tant que secteur commercial majeur au cours des dernières décennies et le fait que le tourisme devrait continuer à croître, les arrivées de touristes internationaux devant atteindre 1,8 milliard d'ici 2030. Les dépenses liées au tourisme suivent la même tendance. Il est fait valoir que, presque inévitablement, la probabilité d'un plus grand nombre (en termes absolus) de touristes insatisfaits de biens achetés ou de services fournis augmentera également, ce qui renforcera la pression sur les États pour garantir un accès effectif à la justice. La HCCH semble être en première ligne de cette évolution étant donné que tous les acteurs clés du tourisme international, ou presque, qu'il s'agisse des arrivées / recettes ou des départs / dépenses, sont soit des États membres soit des États tiers connectés non membres. Le profil du nouveau touriste contribue à la nécessité du projet Tourisme sur l'accès à la justice pour les touristes puisque beaucoup d'entre eux voyagent maintenant sans faire appel à une agence de voyage ou à un tour opérateur et ne bénéficient donc pas des dispositifs de sécurité qui y sont parfois associés. Dans la plupart des cas, le touriste venant de l'étranger se trouve dans une situation de vulnérabilité supplémentaire par rapport au consommateur local pour des raisons telles que la courte durée du séjour dans le pays visité et la méconnaissance de la langue locale, de la culture, de la législation et de la géographie sociale du pays. Les institutions reconnaissent de plus en plus la nécessité et la spécificité de la protection du tourisme en matière civile.

Les preuves recueillies jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2018 montrent que le touriste moyen peut rencontrer plusieurs difficultés pour accéder à la justice. Il peut s'agir notamment :

- D'un manque d'information : les touristes semblent souvent ignorer leurs droits et les voies de recours. Il n'y a pas de diffusion ni d'assistance expresse et systématique de l'information. Même les touristes pro-actifs peuvent avoir des difficultés à identifier l'information. Ce manque d'informations peut conduire, dans la pratique, à un déni de justice.
- De l'impossibilité de recourir à la médiation / conciliation au-delà du séjour dans le pays visité : la médiation / conciliation est généralement considérée comme la méthode la plus appropriée / proportionnée pour le règlement des petits litiges (sans doute une proportion majeure des demandes présentées par les touristes). Cette méthode semble souvent disponible en théorie, mais elle peut ne pas l'être dans la pratique pour deux raisons principales. Premièrement, la présence physique est exigée par la loi et l'utilisation d'outils de communication à distance pour remplacer la présence physique est impossible, ce qui entraîne l'indisponibilité ou l'interruption de la médiation / conciliation, en particulier lorsque le séjour dans le pays visité est d'une durée insuffisante ou lorsqu'un retour, bien qu'envisageable, ne serait pas raisonnable. Deuxièmement, même lorsqu'il existe des outils de communication à distance, d'autres limites, telles que les barrières linguistiques, peuvent entraver le règlement approprié de la demande.
- D'une persistance d'obstacles à l'accès à la justice dans les affaires transfrontières, en particulier la *cautio judicatum solvi*.
- D'une incapacité à engager une procédure judiciaire au-delà du séjour dans le pays visité : les procédures judiciaires peuvent ne pas être disponibles dans les cas où la présence physique est requise. L'exigence d'une présence physique a un impact disproportionné sur les touristes, en particulier les touristes de court séjour. Les difficultés sont accentuées notamment par le manque d'informations et les barrières linguistiques.

- D'une impossibilité de poursuivre la procédure judiciaire au-delà du séjour dans le pays visité : même si un touriste peut engager une procédure pendant le séjour dans le pays visité, la durée potentielle de la procédure judiciaire peut s'avérer prohibitive pour obtenir un accès approprié à la justice. Le problème est aggravé lorsque les procédures sont closes en l'absence de présence physique à l'audience et amplifié lorsque les procédures durent plus longtemps qu'un sursis autorisé par les conditions du visa, auquel cas le retard peut être utilisé de façon stratégique.
- D'une indisponibilité d'une procédure de règlement des petits litiges adaptée aux affaires transfrontières : des procédures sur mesure pour les petites demandes d'indemnisation semblent particulièrement souhaitables dans les litiges liés au tourisme, qui s'apparentent généralement à des demandes typiques des consommateurs, en ce sens qu'elles sont de faible valeur et de faible complexité.
- De l'absence d'autorités financées par le gouvernement chargées d'aider les touristes à accéder à la justice : la plupart des États ne disposent pas d'organismes ou d'organes gouvernementaux spécialisés chargés d'aider les touristes à accéder à la justice, bien que certains organismes de protection des consommateurs assument un rôle comparable. Toutefois, même lorsque de tels organismes existent, ils sont souvent mal équipés pour fournir une aide appropriée, en particulier compte tenu des contraintes de temps et des barrières linguistiques.
- De l'absence de mécanismes de liaison appropriés entre les autorités du pays visité et le pays du touriste : lorsque les touristes cherchent à porter plainte auprès d'un organisme (de consommateurs) après leur retour, ces organismes rencontrent régulièrement des difficultés pratiques pour assurer la liaison avec le professionnel, que ce soit en ce qui concerne les faits, ou même pour entamer une médiation / conciliation. Par ailleurs, la mise en œuvre complexe de tout accord conclu aurait un effet dissuasif important.

La proposition de *Convention de La Haye sur la coopération et l'accès à la justice pour les touristes internationaux* vise à résoudre ces difficultés en mettant en place un mécanisme de coopération internationale entre Autorités centrales ainsi que des dispositions sur l'accès à la justice (en particulier la *cautio judicatum solvi* et l'assistance judiciaire). L'une des idées fondamentales sous-jacentes semble être que l'intervention d'une autorité de l'État du commerçant devrait souvent suffire à le convaincre de la nécessité de prendre sérieusement en compte la plainte du touriste étranger, tout en lui offrant la possibilité de comprendre cette plainte dans sa propre langue. Le touriste est pour sa part susceptible de connaître les coordonnées de l'autorité compétente avec laquelle il pourra correspondre dans sa propre langue. Toute tentative de médiation se fait par l'intermédiaire des autorités. Le mécanisme de coopération serait également utile en cas d'échec de la tentative de médiation. Le présent rapport indique que le mécanisme mis en place par la Convention de La Haye proposée est fondamentalement viable et a démontré son utilité au sein du Mercosur et de l'UE (réseau CEC). Le projet Tourisme s'appuierait sur ces succès, mais au niveau mondial. On peut ajouter que le désir d'une plus grande coopération internationale en matière de tourisme a également été parfois exprimé par ceux qui connaissent le mieux les problèmes pratiques rencontrés par les touristes / consommateurs. Par exemple, en 2014, certains membres du réseau CEC se sont penchés sur la question de l'assistance aux touristes non ressortissants de l'UE et ont suggéré un projet de protocole pour traiter ces demandes émanant de ces touristes après avoir pris contact avec leur homologue nord-américain. Le présent rapport propose toutefois quelques amendements et ajouts à l'actuelle suggestion de Convention de La Haye sur la coopération et l'accès à la justice pour les touristes internationaux. En particulier, il pourrait être nécessaire de reconsidérer la définition du touriste afin qu'elle soit plus acceptable pour une majorité de Membres de La Haye et un guide pourrait compléter utilement le texte actuel.

La proposition de Convention de La Haye sur la coopération et l'accès à la justice pour les touristes internationaux s'appuierait sur la vaste expérience de la HCCH dans la constitution de réseaux

d’Autorités centrales dans le domaine de la procédure civile internationale. Le présent rapport estime que le projet Tourisme est compatible avec le mandat de la HCCH.

Enfin, le rapport se penche sur la compatibilité du projet Tourisme avec les travaux menés dans d’autres fors, en particulier l’OMT. Il ne semble pas nécessaire d’examiner les travaux menés en dehors de l’OMT lorsqu’il s’agit d’examiner la compatibilité du projet Tourisme avec les travaux menés dans d’autres fors dans la mesure où une enquête jusqu’au 1<sup>er</sup> décembre 2018 des principales organisations mondiales et régionales ne fait apparaître aucun projet semblable à celui de la Conférence de La Haye. Quant à la Convention-cadre de l’OMT relative à l’éthique du tourisme (y compris son Protocole facultatif) et au projet actuel de Convention de l’OMT sur la protection des touristes et sur les droits et obligations des prestataires de services touristiques, ils ne semblent ni chevaucher ni être incompatibles avec le projet Tourisme. Au contraire, le projet Tourisme semble compléter le programme plus large de l’OMT, en particulier le désir d’accroître la confiance des touristes en tant que consommateurs dans les prestataires de services touristiques, souligné notamment dans le préambule du projet de Convention de l’OMT sur la protection des touristes et sur les droits et obligations des prestataires de services touristiques, ainsi que l’objectif à long terme du tourisme durable. Les relations de travail productives établies entre la HCCH et l’OMT à la suite du contact établi au début de 2017 ont abouti à une lettre d’approbation du projet Tourisme par l’OMT à la fin de l’année 2017.

Dans l’ensemble, le rapport fait donc valoir que la proposition de Convention de La Haye sur la coopération et l’accès à la justice pour les touristes internationaux est à la fois opportune et faisable tout en respectant le mandat de la HCCH et le travail mené dans d’autres fors.