
Conseil exécutif

Quatre-vingt-dixième session
Mombasa (Kenya), 19-21 juin 2011
Point 3 de l'ordre du jour provisoire

CE/90/3 Annexe 3 rev.1
Madrid, 14 juin 2011
Original: anglais

Rapport du Secrétaire général

Annexe 3. rev.1 Recommandations sur l'utilisation des références géographiques, dates et heures dans les conseils aux voyageurs et les informations sur des événements

**Recommandations sur l'utilisation des références géographiques, dates et heures
dans les conseils aux voyageurs et les informations sur des événements**

Toile de fond – Travail du Secrétariat

1. L'Assemblée générale de l'OMT avait approuvé en 2009, dans sa résolution A/RES/578(XVIII), la Déclaration sur la facilitation des déplacements touristiques et chargé le Secrétaire général « de promouvoir les principes mentionnés dans la Déclaration, y compris l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication en ce qui concerne les conseils aux voyageurs et la facilitation en matière de visas ».

2. Dans cette résolution, l'Assemblée générale demandait aussi au Secrétaire général de lui faire rapport à sa prochaine session sur le suivi apporté à la Déclaration.

3. On se souviendra que le Code mondial d'éthique du tourisme, adopté par la résolution A/RES/406(XIII) à la treizième session de l'Assemblée générale de l'OMT (Santiago du Chili, 27 septembre – 1^{er} octobre 1999), précisait comme suit, dans son article 6, les obligations des acteurs du développement touristique :

- « *Les acteurs professionnels du tourisme ont l'obligation de fournir aux touristes une information objective et sincère sur les lieux de destination, et sur les conditions de voyage, d'accueil et de séjour...* » (point 1)
- « *Les gouvernements ont le droit -et le devoir- spécialement en cas de crise, d'informer leurs ressortissants des conditions difficiles, voire des dangers, qu'ils peuvent rencontrer à l'occasion de leurs déplacements à l'étranger ; il leur incombe cependant de délivrer de telles informations sans porter atteinte de manière injustifiée ou exagérée à l'industrie touristique des pays d'accueil et aux intérêts de leurs propres opérateurs ; le contenu d'éventuelles mises en garde devra donc être préalablement discuté avec les autorités des pays d'accueil et les professionnels intéressés ; les recommandations formulées seront strictement proportionnées à la gravité des situations rencontrées et limitées aux zones géographiques où l'insécurité est avérée ; elles devront être allégées ou annulées dès que le retour à la normale le permettra... » (point 5)*
- « *La presse, notamment la presse touristique spécialisée, et les autres médias, y compris les moyens modernes de communication électronique, doivent délivrer une information honnête et équilibrée sur les événements et situations susceptibles d'influer sur la fréquentation touristique ; ils ont également pour mission d'apporter des indications précises et fiables aux consommateurs de services touristiques ; les nouvelles technologies de la communication et du commerce électronique doivent également être développées et utilisées à cette fin... » (point 6)*

4. Le Secrétariat a entrepris en 2010 un examen minutieux des conseils aux voyageurs en pensant principalement à la nécessité de maximiser leur pertinence et leur efficacité, d'en accroître la transparence et de contribuer à limiter les répercussions inutiles.

5. Une première conclusion de cet examen soulignait que, en sus des conseils aux voyageurs, les informations que les destinations et/ou les pays concernés délivrent sur un événement étaient également importantes et devaient aussi être apportées pour couvrir le sujet de façon exhaustive. Sans perdre de vue l'objectif principal d'analyser les conseils aux voyageurs, il est apparu clairement que les informations fournies par les destinations pouvaient contribuer à amortir l'impact d'événements négatifs, comme l'ont fait les autorités thaïlandaises du tourisme en 2010.

6. Il a également été constaté que depuis l'introduction de Google Maps en 2005, les informations assorties de références géographiques occupent une place de plus en plus importante dans l'industrie mondiale des voyages et du tourisme.

7. Alors que les informations sur des catastrophes naturelles renvoient normalement à des références géographiques, les conseils aux voyageurs et les informations sur des événements n'en font pas encore usage. On a seulement recours à des textes lorsque l'on associe des événements négatifs à des zones géographiques dans les pays.

8. L'utilisation de données relatives aux date et heure dans les conseils aux voyageurs et dans les informations événementielles a aussi été analysée sous l'optique de leur efficacité et de leur fiabilité, notamment dans le contexte des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

9. Le Secrétariat a donc invité tous les États membres intéressés, les Membres affiliés et les membres du Réseau d'intervention en cas d'urgence touristique (RIUT) à une consultation technique sur les références géographiques et temporelles dans les informations événementielles et dans les conseils aux voyageurs. Cette réunion, qui s'est tenue au siège de l'OMT le 29 mars 2011, a permis de débattre des questions susmentionnées et d'élaborer d'éventuelles recommandations.

10. Le Secrétariat a préparé un projet de recommandations suite aux débats concernant, particulièrement, quatre domaines clés :

- a) Il est souligné, dans le premier groupe de recommandations, que des mesures techniques doivent être prises pour permettre d'identifier sans ambiguïté, dans les conseils aux voyageurs et les informations événementielles, d'importants éléments tels que le nom du pays, la date et l'heure (qu'il s'agisse des date et heure de l'événement lui-même, de celles de l'information diffusée ou de tout autre concept de lieu et heure) et la zone géographique visée. Les recommandations, formulées de façon générique, soulignent le besoin de cohérence et rappellent que les experts préconisent de transmettre les informations au format RSS (Really Simple Syndication), un standard pour les informations mises à jour fréquemment sur Internet.
- b) Le deuxième bloc de recommandations vise la description des zones géographiques concernées par les conseils aux voyageurs ou les informations événementielles. Tel qu'évoqué ci-dessus, l'utilisation et l'importance croissantes des références géographiques dans l'industrie des voyages et du tourisme, et leur usage courant dans les informations sur les catastrophes naturelles, conseillent d'appliquer les mêmes techniques. On pourrait ainsi confiner clairement les conseils à la zone concernée et limiter leurs répercussions négatives.
- c) L'utilisation des informations relatives aux date et lieu diffère fortement selon les conseils aux voyageurs analysés. Ces données sont importantes, entre autres, pour identifier un événement négatif ainsi que la publication et/ou mise à jour d'une information. C'est donc dans le troisième groupe des recommandations proposées qu'il convient si possible de faire figurer les informations sur la date et l'heure et de décrire quand l'information a été publiée pour la première fois et/ou mise à jour pour la dernière fois. Pour bien interpréter les faits, il est également recommandé d'utiliser au moins une référence de temps internationale, de préférence l'Universal Time Code (UTC). Pour distinguer facilement les mises à jour, notamment dans les situations qui évoluent rapidement et qui donnent lieu à plusieurs actualisations le même jour, il convient d'adopter des mesures qui peuvent revêtir la forme de séquences, date et heure ou autre.
- d) La recommandation finale insiste sur la nécessité de faciliter les échanges d'informations en s'appuyant notamment sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il

est donc recommandé de prendre des dispositions permettant et facilitant la diffusion et/ou récupération d'informations lisibles par machine, de préférence au format RSS.

11. Les recommandations ne sont pas contraignantes.

12. Le Secrétaire général transmet aux Membres, pour information, le projet de texte de recommandations ci-joint.

Recommandations sur l'utilisation des références géographiques, dates et heures dans les conseils aux voyageurs et les informations sur des événements

Identification des informations pertinentes

1.1 Les conseils aux voyageurs et les informations sur des événements publiés et/ou diffusés grâce à Internet ou à d'autres formes de communication électronique comprendront des mesures techniques permettant d'identifier les informations pertinentes de façon claire et simple, notamment les noms de pays, les zones géographiques concernées, la date et l'heure,¹

1.2 Les mesures techniques seront documentées et décrites par l'institution dont elles émaneront pour faciliter leur utilisation cohérente et appropriée. Il devra être facile d'accéder à cette documentation.

Zones géographiques

2.1 La description des zones géographiques visées par les conseils aux voyageurs et les informations événementielles devra être présentée, chaque fois que cela sera possible et utile, de façon à ce que les Systèmes d'information géographique (SIG) puissent interpréter et afficher facilement les zones concernées en utilisant des normes communes d'échange de ces données.²

Date et heure

3.1 Les informations sur la date et l'heure préciseront, si possible, quand l'information a été distribuée pour la première fois et/ou mise à jour pour la dernière fois.

3.2 Dans les mises à jour de conseils aux voyageurs et d'informations sur des situations évoluant rapidement, toutes les mesures raisonnables seront prises pour permettre une identification rapide et claire des éléments actualisés.

3.3 De façon exceptionnelle, les informations sur la date et l'heure peuvent se limiter aux données brutes d'un site web et ne pas être visibles pour le lecteur, afin d'éviter des distorsions inutiles.

3.4 Les informations sur l'heure se rapporteront au moins à une référence de temps internationale, de préférence l'Universal Time Code (UTC), afin de pouvoir être interprétées de façon claire et cohérente.

Interfaces

4.1 Des dispositions seront prises, si possible, par l'institution émettrice pour permettre et faciliter la diffusion et/ou récupération d'informations lisibles par machine.

¹ Il pourrait s'agir, par exemple, de l'utilisation et de l'application cohérentes de noms de variables. Voici des exemples de noms de variables (étiquettes) au format XML : <nom du pays> </nom du pays>, <date_d'émission> </date d'émission>, <heure d'émission></heure d'émission>.

² Exemples de telles normes de données : Geo RSS (extension RSS), Geography Markup Language (GML), Keyhole Markup Language (KML)