



Politique Développement Durable

Voyager Vrai, des valeurs avant tout

- **Authenticité** : c'est la valeur la plus forte sur laquelle repose l'image de la marque Voyager Vrai. Etre authentique, c'est rester soi-même en toute simplicité et sans artifices.
- **Visionnaire et dynamique** : l'image de Voyager Vrai s'associe à celle d'une façon de voyager en pleine mutation : plus respectueuse des populations locales, plus proche de la nature, plus immersive et plus participative.
- **La relation humaine** pour Voyager Vrai doit rester au cœur de la relation avec les voyageurs, avec le principe d'accompagnement personnalisé à toutes les étapes du voyage ; mais aussi à travers un réseau de partenaires locaux ambitieux, porteurs d'humanité et de respect.
- **L'ouverture d'esprit** : rester curieux, attentifs aux autres, aux nouvelles expériences, s'enrichir de nouveaux partenaires, initier de nouveaux circuits, faire participer les acteurs porteurs de nouvelles valeurs ...

Nos clients sont invités à devenir des Voyageurs vrai en adoptant une attitude fidèle à nos engagements et en contribuant à un tourisme responsable.

Notre Politique

En tant qu'agence de voyage qui s'engage auprès de diverses parties prenantes du tourisme, nous avons conscience de notre rôle clé et notre influence dans le développement durable du tourisme. Par conséquent, nous avons mis en place notre politique de développement durable selon 10 critères :

1. Gestion de la durabilité et conformité légale

Nous nous engageons dans une gestion durable, pratiquée par les actions suivantes :

- Avoir des employées désignées qui sont responsables des tâches de coordinateur du développement durable ;
- Avoir un énoncé de mission de durabilité qui est communiqué aux clients, partenaires et fournisseurs ;
- Avoir une politique de développement durable accessible et écrite qui vise à réduire les impacts sociaux, culturels, économiques et environnementaux négatifs des activités de l'entreprise, incluant les aspects liés à la santé et à la sécurité des employés ;
- Effectuer une évaluation de base de la performance de l'entreprise en matière de pratiques durables ;
- Mettre en place des lignes directrices et un système d'évaluation en matière de durabilité pour identifier les performances en matière de durabilité des principaux partenaires ;
- Avoir un plan d'action de développement durable avec des objectifs clairs, des actions, des mesures, des responsabilités et une planification du temps ;
- Élaborer des procédures documentées pour surveiller et évaluer la mise en œuvre de la politique, et des objectifs de durabilité ;
 - Garantir la transparence de l'entreprise en matière de développement durable en rendant compte et en communiquant publiquement ;
 - Veiller à ce que tout le personnel connaisse notre politique de développement durable et s'engage à la mettre en œuvre.



Politique Développement Durable

2. Gestion interne : politique sociale et droits de l'homme

Nous nous engageons à une gestion interne durable notamment via notre politique sociale écrite, claire et bien communiquée qui comprend les principes suivants :

- Accorder aux salariés la liberté d'emploi et de rupture de contrat avec préavis et sans pénalité ;
- Inclure les conditions de travail conformément à la législation nationale ;
- Fournir une assurance médicale et responsabilité civile conformément à la législation nationale ;
- Accorder aux salariés des congés payés annuels fixes, des congés de maladie et des indemnités de congés annuels non payés ;
- Avoir une politique de santé et de sécurité pour les employés conforme aux normes légales nationales ;
- Obéir à l'âge minimum national d'admission à l'emploi ;
- Avoir des procédures en place pour que les employés puissent exprimer leurs plaintes et leurs attentes ;
- Avoir un système de mesure de la satisfaction des employés sur une base régulière ;
- Créer des opportunités pour les étudiants de participer à des stages/stages/apprentissages ;

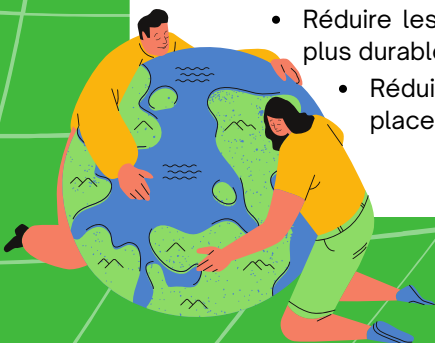
Nous nous engageons à respecter les droits de l'homme en veillant à l'application des pratiques suivantes :

- Déclarer ne pas entraver l'affiliation syndicale, les négociations collectives du travail et la représentation des membres par les syndicats ;
- Interdire les discriminations concernant le recrutement, les conditions d'emploi, l'accès à la formation et aux postes de direction, ou la promotion en termes de sexe, de race, d'âge, de handicap, d'origine ethnique, de religion/croyances ou d'orientation sexuelle ;
- Veiller à ce que tous les employés aient une chance égale et aient accès aux ressources et aux opportunités de développement personnel grâce à une formation régulière.

3. Gestion interne : Environnement

Nous nous engageons à participer à la protection de l'environnement en veillant à l'application des pratiques suivantes :

- Réduire activement l'utilisation des biens jetables et de consommation ;
- Favoriser l'achat de biens et services durables ;
- Mettre en place des mesures pour réduire le gaspillage de brochures ou une politique « Internet uniquement » ;
- Avoir un engagement actif pour mesurer, surveiller et réduire la consommation d'énergie ;
- Acheter de l'énergie verte et de l'éclairage économe en énergie pour toutes les zones, lorsqu'elles sont disponibles ;
- Éteindre les lumières et l'équipement lorsqu'ils ne sont pas utilisés ;
- Préférer les équipements à faible consommation d'énergie lors de l'achat de nouveaux articles, y compris les considérations de coût et de qualité ;
- Respecter la législation nationale relative à l'élimination des déchets ;
 - Prendre des mesures pour réduire l'utilisation de bouteilles en plastique ;
 - Réduire les déplacements du personnel et utiliser des modes de transport plus durables quand l'occasion s'y prête ;
 - Réduire les impacts liés au transport par le télétravail, et la mise en place de réunions à distance avec les clients.



Politique Développement Durable

4. Partenaires

Sur la base d'un inventaire de nos principaux partenaires, nous avons élaboré et mis en œuvre une politique visant à prendre en compte leur durabilité. Notre objectif est de collaborer avec des entreprises qui partagent nos valeurs. Nous nous engageons à cela par les actions suivantes :

- Tenir une liste des agents partenaires ;
- Évaluer régulièrement les pratiques en matière de développement durable de nos partenaires ;
- Informer les partenaires clés sur les normes touristiques Travel Life ;
- Informer les partenaires clés de la politique de développement durable de Voyager Vrai ;
- Avoir un contrat écrit avec les agences partenaires ;
- Veiller à ce que les entreprises partenaires respectent toutes les lois nationales pertinentes protégeant les droits des employés ;

5. Transports

Nous pensons que le transport est un aspect important du tourisme durable et nous faisons de notre mieux pour réduire le niveau moyen de pollution. Nous nous engageons à cela par les actions suivantes :

- Envisager et privilégier des alternatives plus durables lors de la sélection des options de transport pour les transferts et les excursions à destination, en tenant compte du prix, de la commodité et des considérations pratiques ;
- Proposer des véhicules de bonne qualité et respectueux des normes de pollution environnementale.

6. Hébergement

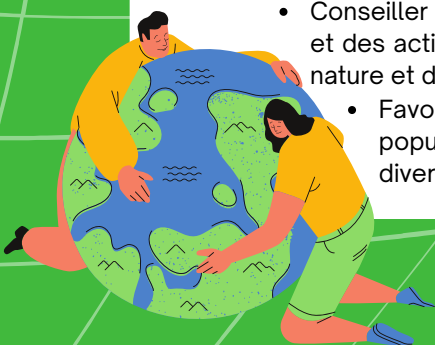
Nous essayons de produire une chaîne d'approvisionnement touristique durable. Les hébergements partenaires jouent un rôle important dans la réalisation de cet objectif et sont stimulés et motivés pour adopter des pratiques durables. Nous nous engageons à cela par les actions suivantes:

- Préférer et sélectionner des hébergements détenus et gérés localement ;
- Choisir des hébergements qui emploient les personnes issues communautés locales ;
- Mettre en avant les hébergements certifiés et engagés ;
- Encourager les échanges de bonnes pratiques entre hébergeurs ;
- Communiquer clairement et activement nos objectifs et exigences en matière de durabilité concernant les hébergements aux hébergements
- Travailler avec des hébergements et des restaurants qui intègrent des éléments de l'art, de l'architecture ou du patrimoine culturel local ; tout en respectant les droits de propriété intellectuelle des communautés locales.

7. Excursions et activités

Nous attachons une grande importance au respect de la population locale. Nous souhaitons protéger l'authenticité des communautés locales et l'environnement naturel dans lequel ils évoluent. Nous nous engageons à cela par les actions suivantes :

- Conseiller les clients sur les normes de comportement lors des excursions et des activités en mettant l'accent sur le respect de la culture locale, de la nature et de l'environnement ;
- Favoriser les échanges culturels et les rencontres avec les populations locales pour promouvoir la compréhension mutuelle et la diversité culturelle



Politique Développement Durable

- Ne pas proposer d'excursions dans lesquelles la faune sauvage est retenue en captivité, à l'exception d'activités correctement réglementées conformément à la législation locale, nationale et internationale ;
- Ne pas proposer d'excursions qui nuisent à l'homme, aux animaux, aux plantes, aux ressources naturelles comme l'eau et l'énergie, ou qui sont socialement et culturellement inacceptables ;
- Ne pas être impliqué dans des entreprises qui récoltent, consomment, exposent, vendent ou commercialisent des espèces sauvages à moins que cela ne fasse partie d'une activité réglementée qui garantit que leur utilisation est durable et conforme aux lois locales, nationales et internationales ;
- Conseiller nos clients sur les excursions et les activités qui impliquent et soutiennent directement les communautés locales en achetant des services ou des biens, de l'artisanat traditionnel et des objets créés avec des méthodes de production locales ;
- Conseiller nos clients sur les excursions et les activités qui soutiennent l'environnement local et la biodiversité telles que la visite des zones protégées ou des projets de protection de l'environnement ;
- Avoir des guides qualifiés pour guider nos clients dans des sites culturels sensibles, des sites patrimoniaux ou des destinations écologiquement sensibles ;

8. Accompagnateurs, représentants locaux et guides

Nous défendons un environnement de travail équitable et sûr qui soutient et respecte les communautés locales. Nous nous engageons à cela par les actions suivantes :

- Préférer travailler avec des accompagnateurs locaux, des représentants locaux, des guides touristiques locaux, des porteurs, des chauffeurs, des cuisiniers et d'autres membres du personnel local à capacité égale ;
- Demander à nos représentants locaux d'informer les clients sur les questions de développement durable pertinentes dans la destination (la protection de la flore, de la faune et du patrimoine culturel, l'utilisation des ressources), les normes et valeurs sociales (les conseils, le code vestimentaire et la photographie).

9. Destination

Nous visons à maximiser les impacts positifs et à minimiser les impacts négatifs à destination pour assurer le développement durable des lieux où nous opérons. Nous nous engageons à cela par les actions suivantes :

- Tenir compte des aspects de durabilité dans le processus de sélection de nouvelles destinations et éventuellement proposer des destinations alternatives non traditionnelles ;
- Ne pas sélectionner des destinations dans lesquelles le tourisme entraîne des effets négatifs structurels ;
- Soutenir le gouvernement local concernant la durabilité, la planification et la gestion des destinations, l'utilisation des ressources naturelles et les questions socioculturelles ;
- Ne pas promouvoir des souvenirs contenant des espèces de faune et de flore menacées, comme indiqué dans le traité CITES et la « Liste rouge » de l'UICN ; ou des artefacts historiques et archéologiques (sauf dans la mesure permise par la loi) .



Politique Développement Durable

10. Communication et protection des clients

Le bien-être et l'information des clients sont des éléments à prioriser. Nous assurons une communication claire, constante et une haute protection à nos clients.

Avant de réserver, nous nous engageons à cela par les actions suivantes:

- Proposer un voyage sur mesure, qui répond aux attentes particulières de chaque voyageur ;
- S'assurer que des données personnelles des clients ne sont pas compromises ;
- Mettre à disposition aux clients notre charte éthique ;
- Respecter les normes pertinentes et les codes de conduite volontaires dans les messages marketing et publicitaires, et ne pas promettre plus que ce qui est livré ;
- Rendre les informations sur les produits et les prix claires, complètes et exactes, en ce qui concerne l'entreprise et ses produits et services ;
- Fournir des informations sur la destination équilibrées et complètes ;
- Informer le client des alternatives durables en matière d'hébergement, d'excursions, de forfaits vacances et d'options de transport, si disponibles ;

Après réservation et pendant les vacances, nous nous y engageons :

- Informer les consommateurs sur l'environnement naturel, la culture locale et le patrimoine culturel de la destination de vacances ;
- Informer les clients des risques et précautions liés aux questions de santé et de sécurité à destination ;
- Garder une personne de contact et un numéro de téléphone disponibles en permanence pour les situations d'urgence ;
- Fournir aux clients des directives documentées et/ou des codes de conduite pour les excursions et activités sensibles, afin de minimiser l'impact négatif des visiteurs et de maximiser le plaisir ;

Après les vacances, nous nous y engageons en :

- Mesurer systématiquement la satisfaction client et prendre en compte les résultats, pour l'amélioration du service et du produit ;
- Avoir des procédures claires en cas de plaintes des clients.

