



MADAGASCAR DESTINATION

Travel in peace

Politique de développement durable



En tant que Tour Operator Receptif qui s'engage auprès des différents acteurs du tourisme, à savoir les consommateurs, les guides touristiques, les agences de voyage, les hôtels, les sociétés de transport, les restaurants et les attractions, **MADAGASCAR DESTINATION** comprend son rôle clé et son influence dans le développement durable du tourisme. Par conséquent, nous nous engageons à promouvoir la durabilité. Nous voulons suivre, mettre en œuvre et promouvoir les bonnes pratiques de durabilité afin de maximiser les impacts positifs et de minimiser les impacts négatifs de nos activités sur le tourisme et d'inciter nos clients et partenaires à faire de même.

Notre politique de durabilité est divisée en 09 thèmes. Chaque thème est constitué d'un ensemble de principes et d'actions pratiques correspondantes.



1. Gestion du développement durable et conformité juridique

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

- Avoir un employé désigné qui est responsable des tâches de coordinateur.rice de la durabilité ;
- Disposer d'un énoncé de mission sur la durabilité qui est communiqué aux clients, partenaires et fournisseurs ;
- Effectuer une évaluation de base des performances de l'entreprise en matière de pratiques durables;
- Disposer de lignes directrices en matière de durabilité et d'un système d'évaluation pour identifier les performances en matière de durabilité des principaux fournisseurs/partenaires ;
- Disposer d'un plan d'action pour la durabilité avec des objectifs, des actions, des mesures, des responsabilités et une planification temporelle clairs ;
- Développer des procédures documentées pour contrôler et évaluer la mise en œuvre de la politique de durabilité, des objectifs et des cibles ;
- Assurer la transparence de l'entreprise en matière de développement durable en publiant des rapports et en communiquant ;
- S'assurer que tout le personnel est pleinement conscient de notre politique de durabilité et s'engage à la mettre en œuvre et à l'améliorer.

Nous nous engageons à respecter l'ensemble de la législation, des réglementations et des codes de pratique nationaux.



2. Gestion interne : Environnement et relations avec la communauté

Nous nous engageons à pratiquer la protection de l'environnement et à améliorer les relations avec la communauté en veillant à l'application des pratiques suivantes :

- Réduire activement l'utilisation de biens jetables et de consommation ;
- Achetez les produits en vrac, afin de réduire la quantité de matériaux d'emballage ;
- Mettez en place une politique "Internet uniquement" ;
- Éteignez les lumières et les équipements lorsqu'ils ne sont pas utilisés, utilisez un système d'allumage et d'extinction automatique avec des minuteries ou des capteurs de mouvement et réglez les équipements par défaut en mode d'économie d'énergie, lorsque cela est possible ;
- Privilégier les équipements à faible consommation d'énergie lors de l'achat de nouveaux articles, en tenant compte du coût et de la qualité ;
- Avoir une politique active de réduction de la consommation d'eau, mise en œuvre et suivie sur une base mensuelle ou annuelle à des fins d'évaluation ;
- Installez des dispositifs d'économie d'eau dans les toilettes.
- Prendre des mesures pour réduire la quantité de matériaux d'emballage et ne pas fournir de matériaux d'emballage non recyclables ou non biodégradables ;
- Prenez des mesures pour réduire la quantité de bouteilles d'eau potable en plastique (non rechargeables) utilisées au bureau ;
- Mesurer et réduire les déplacements liés au personnel et utiliser des modes de transport plus durables.
- Encouragez financièrement les employés à utiliser les transports publics ou des moyens de transport durables;
- Fournir périodiquement des conseils, une formation et/ou des informations à tous les membres du personnel sur leurs rôles et responsabilités en matière de pratiques environnementales internes ;
- Contribuer à la protection et à la préservation des propriétés et des sites locaux importants sur le plan historique, archéologique, culturel et spirituel, et ne pas en entraver l'accès aux résidents locaux ;



3. Agence partenaire:

Sur la base d'un inventaire de nos principales agences partenaires, nous avons élaboré et mis en œuvre une politique visant à améliorer la durabilité de nos agences partenaires. Notre objectif est de rendre le développement durable concret pour chacun des partenaires de notre entreprise.

Nous nous engageons en ce sens :

- Tenir une liste des pratiques de durabilité des hébergements et des agents partenaires;
- Minimiser l'empreinte écologique du bureau en se déplaçant principalement par les transports publics et en travaillant autant que possible sans papier
- Prêter attention aux avantages locaux des communautés lors de la sélection des logements locaux et de leur politique sociale pour les employés ;
- Sensibiliser les partenaires clés à la consommation durable en organisant des campagnes (en ligne) ;
- Informer les partenaires clés sur les normes Travelife et les normes touristiques nationales ;
- Motiver les partenaires entrants et sortants à participer à des formations sur la durabilité pour les entreprises de voyage ;
- Avoir un contrat écrit avec les agences partenaires ;
- S'assurer que les entreprises partenaires respectent toutes les lois nationales pertinentes protégeant les droits des employés ;



4. Transport

Nous nous efforçons de faire en sorte que les véhicules utilisés lors des circuits ne causent pas une pollution supérieure à la moyenne. Nous pensons que le transport est un aspect important du tourisme durable, et nous faisons de notre mieux pour réduire le niveau de pollution moyen.

Nous nous engageons en ce sens ;

- Choisir les options les plus durables en tenant compte du prix et du confort lors du choix des moyens de transport vers la destination ;
- Y compris le transport durable (public) vers le point de départ du voyage international/de longue distance ;
- Considérer et donner la préférence à des alternatives plus durables lors de la sélection des options de transport pour les transferts et les excursions dans la destination, en tenant compte du prix, du confort et des considérations pratiques ;
- Intégrer et/ou promouvoir un ou plusieurs produits/forfaits de vacances durables basés sur une méthodologie reconnue, y compris le transport durable, l'hébergement durable et les activités durables.



5. Hébergement

Nous nous efforçons de mettre en place une chaîne d'approvisionnement touristique entièrement durable. Les hébergements partenaires jouent un rôle important à cet égard, et sont stimulés et motivés pour adapter des pratiques durables.

Nous nous engageons en ce sens :

- Motiver et encourager les hébergements partenaires à obtenir une certification durable ;
- Préférer et sélectionner des hébergements qui sont détenus et gérés localement ;
- Choisir des hébergements qui emploient des communautés locales ;
- Encourager les hébergements à suivre les meilleures pratiques/formations en matière de tourisme responsable ;
- Encourager les hébergements à remplir le questionnaire sur la durabilité afin de mieux comprendre leurs pratiques ;
- Communiquer clairement et activement nos objectifs de durabilité et nos exigences en matière d'aménagements pour les personnes sous contrat et autres aménagements pertinents ;
- Inclure dans tous les contrats avec les fournisseurs d'hébergement des clauses standard de durabilité axées sur le travail des enfants, la lutte contre la corruption et les pots-de-vin, et la protection de la biodiversité ;
- Offrir des incitations aux hébergements qui s'engagent activement dans la durabilité ;
- Travailler avec des hébergements et des restaurants qui intègrent des éléments d'art, d'architecture ou de patrimoine culturel local, tout en respectant les droits de propriété intellectuelle des communautés locales ;



6. Excursions et activités

Nous accordons une très grande importance au bien-être des animaux et des communautés et nous visons des circuits qui ne laissent qu'une empreinte mineure. Nous sauvegardons l'authenticité des communautés et de l'environnement naturel, et sommes fermement opposés à toute atteinte à la vie sauvage et à la pollution de l'environnement.

Nous nous engageons en ce sens ;

- Disposer d'un inventaire des excursions sensibles sur le plan environnemental ou culturel qui sont proposées dans chaque destination ;
- Conseiller les clients sur les normes de comportement pendant les excursions et les activités en mettant l'accent sur le respect de la culture locale, de la nature et de l'environnement ;
- Communiquer nos objectifs et nos exigences en matière de durabilité aux prestataires d'excursions sous contrat et aux autres prestataires concernés en diffusant ces informations par le biais de codes de conduite, d'agents de représentation, de médias sociaux, d'e-mails, de discussions et/ou de réunions, afin de minimiser l'impact négatif sur les visiteurs et de maximiser le plaisir ;
- Ne pas proposer d'excursions qui portent atteinte aux êtres humains, aux animaux, aux plantes, aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie, ou qui sont socialement et culturellement inacceptables ;
- Ne pas proposer d'excursions au cours desquelles des animaux sauvages sont détenus en captivité, à l'exception d'activités dûment réglementées et conformes à la législation locale, nationale et internationale ;
- Ne pas s'associer à des entreprises qui récoltent, consomment, exposent, vendent ou commercialisent des espèces sauvages, sauf dans le cadre d'une activité réglementée qui garantit que leur utilisation est durable et conforme au droit local, national et international ;
- Disposer de guides qualifiés et/ou certifiés pour guider nos hôtes dans les sites culturels sensibles, les sites du patrimoine ou les destinations écologiquement sensibles ;
- Promouvoir et conseiller nos clients sur les excursions et les activités qui impliquent et soutiennent directement les communautés locales par l'achat de



services ou de biens, l'artisanat traditionnel et les méthodes de production (alimentaire) locales, ou la visite de projets sociaux ;

- Promouvoir et conseiller nos clients sur les excursions et les activités qui soutiennent l'environnement local et la biodiversité, comme la visite de zones protégées ou de projets de protection de l'environnement ;



7. Accompagnateurs, représentants locaux et guides

Nous visons à impliquer autant de locaux que possible en les employant dans l'activité touristique. Nous défendons un environnement de travail équitable et sûr qui soutient et respecte les communautés locales.

Nous nous engageons en ce sens :

- S'assurer que tous les employés disposent d'un contrat de travail écrit, comprenant les conditions de travail et une description du poste, et qu'ils en comprennent parfaitement les termes et conditions ;
- Préférer travailler avec des responsables de voyages locaux, des représentants locaux, des guides touristiques locaux, des porteurs, des chauffeurs, des cuisiniers et d'autres membres du personnel local en cas d'égalité des capacités, et fournir une formation si nécessaire ;
- S'assurer que nos partenaires locaux se conforment à toutes les lois et réglementations internationales, nationales et locales applicables, aux normes minimales de l'industrie et à toute autre exigence légale pertinente, selon les exigences les plus strictes ;
- Payer aux organisateurs de voyages, aux représentants locaux, aux guides, aux porteurs et aux autres membres du personnel local sous contrat avec nous au moins un salaire vital égal ou supérieur au minimum légal ou à la norme industrielle pertinente
- Veiller à ce que nos employés locaux soient informés des aspects pertinents de notre politique de durabilité et s'y conforment, par le biais de bulletins d'information, de références ou de compléments aux contrats, d'e-mails ou de sessions de formation et d'information ;
- Faire en sorte que nos accompagnateurs, représentants locaux et guides informent les clients sur les questions de durabilité pertinentes dans la destination (par exemple, la protection de la flore, de la faune et du patrimoine culturel, l'utilisation des ressources), les normes et valeurs sociales (par exemple, les pourboires, le code vestimentaire et la photographie) et les droits de l'homme (par exemple, l'exploitation sexuelle) ;



Travel in peace

- Former nos guides touristiques et nos représentants locaux à la prévention de l'exploitation sexuelle des enfants. Cela comprendra une formation sur la manière de vérifier les exigences concernant l'exclusion de l'exploitation sexuelle des enfants ;



8. Destination

Nous cherchons à maximiser les impacts positifs et à minimiser les impacts négatifs à destination afin de garantir le développement durable des lieux où nous opérons.

Nous nous engageons en ce sens :

- Prendre en compte les aspects de durabilité dans le processus de sélection des nouvelles destinations et éventuellement proposer des destinations alternatives, non traditionnelles ;
- Ne pas sélectionner de destinations dans lesquelles le tourisme entraîne des effets locaux négatifs structurels (à moins que l'implication de l'entreprise n'entraîne des effets compensatoires clairs) ;
- Envisager la sélection de nouvelles destinations, qui sont accessibles par des moyens de transport plus durables ;
- Se conformer aux réglementations légales en matière d'aménagement du territoire, de zones protégées et de patrimoine. Également avec les stratégies de gestion des destinations des autorités locales, régionales et nationales ;
- Soutenir les initiatives qui améliorent les relations entre les hébergements et les producteurs locaux ;
- Influencer et soutenir le gouvernement local (si possible, avec d'autres entreprises de voyage et parties prenantes) en ce qui concerne la durabilité, la planification et la gestion des destinations, l'utilisation des ressources naturelles et les questions socioculturelles ;
- Soutenir la conservation de la biodiversité, notamment les zones protégées et les zones de grande biodiversité, par une contribution financière, un soutien politique et l'intégration dans les offres de produits ;
- Ne pas promouvoir de souvenirs contenant des espèces de faune et de flore menacées, telles qu'indiquées dans le traité CITES et la "liste rouge" de l'IUCN, ou des objets historiques et archéologiques (sauf si la loi l'autorise) ;



09. Communication et protection des clients

Le bien-être et l'information des clients sont très importants pour nous. **MADAGASCAR DESTINATION**, nous assurons une communication claire et constante et une protection élevée à nos clients.

Avant la réservation, nous nous engageons à le faire:

- Respecter les normes pertinentes et les codes de conduite volontaires dans les messages de marketing et de publicité, et ne pas promettre plus que ce qui est livré ;
- Veuillez à ce que la vie privée des clients ne soit pas compromise;
- Faire en sorte que les informations sur les produits et les prix soient claires, complètes et précises, en ce qui concerne l'entreprise et ses produits et services, y compris les allégations de durabilité ;
- Fournir des informations sur la destination, y compris sur les aspects liés à la durabilité, qui soient factuellement correctes, équilibrées et complètes ;
- Informer les clients de l'impact environnemental des différentes options de transport pour atteindre la destination (dans le cas où celles-ci ne sont pas incluses dans le forfait), et proposer des alternatives durables, le cas échéant ;
- Informer le client sur les alternatives durables en matière d'hébergement, d'excursions, de forfaits vacances et de transport, le cas échéant ;
- Informer clairement les clients directs (potentiels) des engagements et des actions en matière de durabilité ;

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

- Former le personnel et tenir à disposition des directives sur la manière de gérer les situations d'urgence ;
- Fournir des informations aux consommateurs sur l'environnement naturel, la culture locale et le patrimoine culturel de la destination de vacances ;



- Informer les clients des risques et des précautions à prendre en matière de santé et de sécurité dans la destination;
- Fournir aux clients des directives documentées et/ou des codes de conduite pour les excursions et les activités sensibles, afin de minimiser l'impact négatif sur les visiteurs et de maximiser le plaisir. Dans la mesure du possible, les directives sont élaborées en collaboration avec les ONG concernées et la communauté touchée ;
- Encouragez les clients à utiliser les restaurants et les magasins locaux (le cas échéant) ;
- Informer les clients sur les options de transport durable dans les destinations, lorsque cela est possible ;
- Encouragez les clients à faire des dons aux associations caritatives locales et aux initiatives durables ;