

**Politique de durabilité
MADAWAY TOURS**



01 **Objectif**

Madaway Tours s'engage à être un acteur responsable dans le secteur du tourisme, en contribuant à la préservation de l'environnement, au respect des cultures locales, au soutien des communautés et à la sécurité et au bien-être de ses employés. Nous visons à réduire les impacts négatifs de nos activités tout en maximisant les bénéfices pour nos voyageurs, les destinations que nous visitons et les communautés locales. Notre politique de développement durable fait partie d'une approche intégrée, couvrant les aspects environnementaux, sociaux, économiques mais aussi culturels, ainsi que ceux liés à la santé et à la sécurité de notre personnel.

02 **Champ d'application**

Cette politique s'applique à l'ensemble de notre équipe, du manager au personnel, en passant par les guides, fournisseurs et partenaires, qui sont tous tenus de respecter amplement les objectifs de cette politique dans la mesure du possible.

Le coordinateur de la durabilité et le directeur général sont responsables de la politique de durabilité de l'entreprise.

03 **Gestion de la durabilité et conformité juridique**

Engagement en matière de durabilité

La direction de Madaway Tours soutient la politique de durabilité de l'entreprise. Nous utiliserons la plateforme Travelife pour suivre et évaluer nos progrès. A communiquer publiquement nos performances en matière de durabilité tous les deux ans via le rapport Travelife.

Gestion de la durabilité et conformité légale

Madaway Tours s'engage à améliorer en permanence ses pratiques de durabilité, en surveillant et évaluant régulièrement sa politique avec des ressources et du personnel dédiés.

Nous respectons toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales concernant les droits de l'homme, les droits des enfants, les droits fonciers, la gestion environnementale, la faune et l'utilisation des terres. Nous appliquons un Code d'éthique strict, avec une politique de tolérance zéro envers la corruption, les pots-de-vin, le travail forcé ainsi que la discrimination.

04 **Internal management: social policy & human rights**

Employés

Madaway Tours :

- Soutient le développement professionnel lié à la carrière et au poste pour ses employés.
- S'engage à respecter le principe d'une rémunération équitable et égale pour un travail de même valeur, sans distinction de genre, race, origine nationale, statut marital, âge ou religion.
- S'engage à favoriser un environnement de travail sûr, sain et inclusif, où chaque employé peut s'épanouir et réaliser son potentiel.
- Applique une politique de tolérance zéro envers la corruption, les pots-de-vin, la discrimination, et toute violation des droits humains, y compris le travail forcé, la traite des êtres humains et les droits des enfants.
- Madaway Tours attend de ses partenaires et fournisseurs qu'ils partagent cet engagement.

05 **Gestion interne : environnement**

Gestion environnementale des opérations de bureau

Madaway Tours s'engage à gérer l'impact environnemental. Notre politique vise à garantir l'intégrité environnementale de nos processus et produits, en :

- Tous les ordinateurs et toutes nos lumières sont éteints à la fin des heures de travail soit de 12h00 à 15h00 et de 19h00 à 08h30.
- Cherchant en permanence des opportunités pour améliorer notre performance environnementale en établissant des objectifs et des cibles, en mesurant les progrès et en rapportant nos résultats, y compris mais sans se limiter à l'énergie, l'eau, le papier et le carbone.
- Adoptant une approche hiérarchique des déchets en cherchant toujours à réduire, réutiliser et recycler les biens et produits au lieu de les jeter.
- Favorisant la participation et en communiquant notre engagement envers une gestion environnementale responsable, en sensibilisant nos employés et parties prenantes et en sollicitant leurs contributions pour mieux atteindre nos objectifs environnementaux.
- Minimisant la pollution, y compris la lumière, le bruit et les contaminants du sol, de l'eau ou de l'air, et en évitant l'utilisation de substances dangereuses.

Gestion du carbone des opérations de bureau

Madaway Tours s'engage à réduire son empreinte carbone et cherche à limiter au maximum ses déplacements en :

- Réduisant autant que possible la quantité de déplacements effectués.
- Surveillant et mesurant l'empreinte carbone dans le but de la réduire autant que possible et de compenser les émissions restantes.
- Encourageant les employés à limiter leur empreinte carbone en privilégiant des modes de transport communs ou écologiques
- Installant des équipements et appareils à faible consommation d'énergie, lorsque cela est approprié et possible.

Utilisation des terres

- Les bureaux de Madaway Tours sont situés dans une zone urbaine et respectent toutes les lois locales relatives à l'utilisation des terres. Nous respectons les ressources culturelles et naturelles locales dans nos opérations commerciales et privilégions l'architecture et le design durables.

06 **Politique générale des fournisseurs**

Politique générale des fournisseurs

- Madaway Tours s'engage à s'approvisionner en produits et services de manière responsable, en évitant autant que possible les impacts nuisibles sur la société, la culture et la nature. Nous attendons le même niveau d'engagement et de responsabilité de la part de nos fournisseurs.
- Madaway Tours préfère travailler avec des partenaires qui partagent l'engagement de l'entreprise envers la durabilité. Cela signifie que nous privilégions les partenaires ayant une déclaration de durabilité écrite comme partie intégrante de leur politique commerciale et/ou une politique de durabilité clairement définie.
- Madaway Tours privilégie les fournisseurs locaux ou gérés localement, qui utilisent des produits et services locaux et de saison, et qui bénéficient à la communauté locale en embauchant de manière équitable et en offrant de bonnes conditions de travail.
- Chaque fois que cela est possible, Madaway Tours préfère sélectionner des entreprises partenaires qui respectent des certifications internationales reconnues dans le domaine du tourisme (accréditées par le GSTC) ou d'autres certifications en matière de durabilité comme Travelife, B Corp ou ISO.
- Madaway Tours accorde la priorité aux partenaires activement engagés dans des opérations durables.

- Madaway Tours attend de ses fournisseurs qu'ils adhèrent à un Code de Conduite ou Code d'Éthique, qui inclut les pratiques commerciales responsables suivantes :

1- Respecter toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales

2- Respecter tous les droits humains, y compris les droits des travailleurs, des enfants et des femmes

3 - S'engager à offrir des conditions d'emploi équitables

4 - Suivre des politiques contre la corruption, les pots-de-vin, l'extorsion et la discrimination

5 - Protéger les enfants de l'exploitation (sexuelle) à travers le tourisme

6 - Protéger l'environnement et les ressources naturelles

7 - Agir dans l'intérêt des communautés locales

8 - Protéger les intérêts de Madaway Tours

Notre Code de Conduite complet pour les fournisseurs est disponible ici : www.madawaytours.com

- Conformément à une politique de tolérance zéro, Madaway Tours mettra immédiatement fin à toute relation avec des fournisseurs qui violent nos politiques, le Code de Conduite, notamment par des actes de corruption, de pots-de-vin, de discrimination et de violation des droits humains.
- Madaway Tours sensibilise ses fournisseurs à l'adoption de bonnes pratiques sociales et environnementales et à la réduction de leur empreinte carbone.
- Madaway collabore activement avec ses fournisseurs pour améliorer leur performance en matière de durabilité. Nous encourageons nos fournisseurs à se former en continu sur la durabilité et soutenons cet apprentissage dans la mesure du possible.
- Madaway Tours maintient des lignes de communication ouvertes avec ses fournisseurs et partenaires et encourage les retours de ses parties prenantes à tout moment et sur tout sujet, en particulier la durabilité.

07 Agences partenaires entrantes

- Madaway Tours collabore exclusivement avec des agences partenaires qui respectent le Code de Conduite de l'entreprise.
- Tout au long du développement et de l'exploitation de nos forfaits de voyage, Madaway Tours attend de ses agences partenaires qu'elles privilégient le bien-être des communautés locales, de l'environnement et de nos clients.

08 Transport

- MADAWAY TOURS veille à ce que les véhicules utilisés lors des circuits ne génèrent pas plus de pollution que la moyenne.
- Lors de la sélection des moyens de transport pour les clients, MADAWAY TOURS s'engage à choisir les options les plus écologiques disponibles pour les trajets vers, depuis et à l'intérieur de la destination, en tenant compte de la distance, du prix et du confort.
- Madaway Tours s'engage à promouvoir des produits de vacances durables, basés sur des activités écologiques telles que la randonnée, la marche, la réduction des trajets en voiture autant que possible et le recyclage des bouteilles en plastique.

MADAWAY TOURS a mis en place des directives claires pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) liées au transport et choisir les options de transport les plus écologiques, comprenant les mesures suivantes :

- 1- Privilégier le transport terrestre plutôt que le transport aérien pour les destinations à courte distance.
- 2- Éviter les vols internes dans la destination autant que possible.
- 3- Proposer des options de transport rail-et-avion pour les trajets vers et depuis l'aéroport.
- 4- Utiliser des transports publics dans les destinations.

5- Choisir la taille des véhicules en fonction du nombre de voyageurs et partager les véhicules avec d'autres voyageurs autant que possible.

09 Hébergements

Madaway Tours cherche à établir une chaîne d'approvisionnement touristique durable, et les hébergements partenaires jouent un rôle important dans cette démarche.

MADAWAY TOURS s'engage à :

- Privilégier et sélectionner des hébergements qui respectent et protègent l'utilisation des terres, tout en mettant en valeur de manière respectueuse les éléments de l'architecture locale, les coutumes et les traditions.
- Choisir des hébergements qui emploient des membres des communautés locales.
- Informer les hébergements sur les meilleures pratiques en matière de tourisme responsable.
- Communiquer clairement la durabilité dans les contrats, y compris les normes de durabilité, afin de ne travailler qu'avec des hébergements qui respectent le Code de Conduite de l'entreprise.

10 Activités & Excursions

Madaway Tours s'engage à garantir que toutes les excursions sont organisées de manière durable.

- Madaway Tours ne travaille qu'avec des prestataires d'excursions qui respectent le Code de Conduite de l'entreprise.
- Toutes les excursions et activités organisées par ou pour le compte de Madaway Tours respectent les coutumes locales, les traditions, l'intégrité culturelle et les ressources naturelles.

- Madaway Tours s'engage à ne proposer aucune excursion qui nuit aux êtres humains, à la faune, à l'environnement ou aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie.
- Madaway Tours privilégie les excursions et activités qui bénéficient aux communautés locales, respectent le bien-être des animaux et soutiennent la protection de l'environnement.
- Madaway Tours dispose de Codes de Conduite clairs pour les excursions écologiquement et culturellement sensibles proposées par ou pour le compte de l'entreprise. Ces directives sont activement communiquées aux clients et sont distribuées et mises en œuvre par les guides d'excursion.
- Madaway Tours offre aux guides d'excursion des opportunités d'apprentissage et de gestion de la durabilité, y compris un accès gratuit à la plateforme en ligne Travelife pour l'apprentissage et la production de rapports.

11 **Tour leaders, représentants locaux et guides**

MADAWAY TOURS s'engage à impliquer autant que possible les habitants locaux en les employant dans le secteur touristique.

MADAWAY TOURS s'engage à :

- S'assurer que tous les employés disposent d'un contrat de travail écrit, comprenant les conditions de travail et une description de poste, et qu'ils comprennent pleinement les termes et conditions.
- Privilégier le travail avec des guides locaux, des porteurs, des chauffeurs et d'autres employés locaux lorsque les compétences sont équivalentes.
- Veiller à ce que nos employés locaux soient informés des aspects pertinents de notre politique de durabilité et qu'ils y adhèrent.
- Demander à nos guides d'informer 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), les normes sociales et les valeurs, ainsi que les droits humains.

MADAWAY TOURS offre aux guides des opportunités d'apprentissage sur les sujets liés à la durabilité, y compris un accès gratuit à la plateforme d'apprentissage en ligne Travelife.

Tous nos guides suivent une formation spécifique de Travelife sur la question cruciale de l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme.

12 Destinations

Destinations durables

- MADAWAY TOURS privilégie les destinations qui se sont engagées en faveur de la durabilité dans le cadre du développement des communautés et des destinations.
- MADAWAY TOURS cherche à envoyer des visiteurs dans des zones touristiques secondaires ou moins connues afin d'éviter le surtourisme.
- MADAWAY TOURS ne soutient pas les destinations ayant un passé problématique en matière de droits humains.

Contribution aux communautés locales / Réseau économique local

MADAWAY TOURS s'engage à apporter une contribution positive aux destinations où nous opérons, en :

- S'approvisionnant localement et de manière responsable, et en soutenant les arts et la culture locaux et traditionnels.
- Encourageant nos clients à acheter de manière responsable et en les éduquant sur les souvenirs illégaux/interdits.
- Collaborant avec d'autres acteurs locaux du tourisme (y compris les gouvernements locaux, d'autres entreprises touristiques, le milieu académique, les groupes communautaires) pour promouvoir le développement du tourisme durable dans la destination.
- Respectant et défendant tous les droits humains (droits des enfants, droits des femmes, droits du travail, etc.) ainsi que les droits fonciers.

Gestion environnementale dans les destinations

MADAWAY TOURS s'engage à la gestion environnementale des destinations où nous opérons en :

- Veillant à ce que les ressources naturelles restent intactes.
- Éduquant nos clients sur les principes du voyage responsable et du comportement respectueux des visiteurs.

13 **Communication et protection des clients**

Vie privée

Le bien-être et la protection des informations de nos clients sont très importants pour nous. Ainsi, MADAWAY TOURS s'engage à garantir la protection des données de nos clients.

Marketing et communication

- MADAWAY TOURS s'efforce d'être honnête en toutes circonstances. Nous proposons des produits et services qui correspondent à ce que nous affirmons dans nos communications.
- Nous honorons nos engagements explicites et implicites.
- Nous sommes contre le greenwashing et soutenons pleinement nos affirmations en matière de durabilité.
- Nous nous efforçons d'être inclusifs et représentatifs dans notre marketing, en tenant toujours compte des sensibilités culturelles, religieuses et ethniques.

Communication sur la durabilité

Les clients sont informés de l'impact social et environnemental de leur voyage et sont éduqués sur les choix durables qu'ils peuvent faire, incluant une communication transparente sur :

1. Les hébergements certifiés.
2. La compensation des émissions de CO2 de leur voyage.

3. Les activités et excursions qui bénéficient aux communautés locales et à la protection de l'environnement.

4. Les achats responsables et les souvenirs illégaux.

Expérience client

MADAWAY TOURS vise à garantir que toutes les expériences clients soient positives, et suit des politiques strictes en matière de santé et sécurité, de marketing et d'excursions pour assurer la satisfaction des clients. Ces politiques couvrent des sujets spécifiques tels que :

- Santé et sécurité
- Procédures d'urgence
- Confidentialité
- Nombre de participants par groupe
- Transport
- Achats
- Exploitation sexuelle
- Enfants dans le tourisme
- Satisfaction et gestion des plaintes

MADAWAY TOURS maintient des lignes de communication ouvertes avec nos clients et encourage les retours à tout moment et sur tous les sujets, en particulier sur la durabilité.

13 **Contact / Personne responsable**

Tous les employés sont responsables de l'adhésion à cette politique et de sa mise en œuvre.

Chaque membre du personnel est chargé de promouvoir et d'appliquer cette politique de durabilité au sein de ses départements.

La mise en œuvre de cette politique sera dirigée par la Coordinatrice en Durabilité, Nadissia Auguste, qui peut être contactée à l'adresse suivante : **nadissia@madawaytours.com**.

