



Notre Politique de développement durable

Bienvenus chez Les Voyages d'Angèle (LVA) où l'humain est au cœur de notre approche du voyage.

Chaque jour, LVA s'engage à offrir des expériences uniques, en travaillant en étroite collaboration avec les communautés locales. Nous ne nous contentons pas de survoler les traditions : nous comprenons les codes sociaux et nous immergeons dans le quotidien des habitants. Cela nous permet d'établir un contact privilégié, de mieux connaître nos partenaires locaux et de les former selon leurs besoins et aspirations.

Nous dénichons des lieux authentiques et explorons des zones plus reculées pour proposer de nouveaux itinéraires aux voyageurs curieux, tout en respectant les sites et les communautés locales.

Nos voyages vont bien au-delà de la simple découverte touristique. Ce qui nous importe, c'est que les échanges et le partage avec les populations locales soient au centre de l'expérience, tout en intégrant le respect de l'environnement.

Nous souhaitons également contribuer au développement économique local en créant des emplois. Nous formons des personnes qui n'ont pas forcément les compétences initiales nécessaires, leur donnant ainsi la chance d'acquérir de nouvelles aptitudes et de rejoindre une équipe bienveillante, pour offrir une expérience de voyage centrée sur l'humain.

"Le tourisme responsable se pratique dans le respect des autres et permet de préserver tous les métiers locaux, comme celui des porteurs, même si l'on pense ne pas en avoir besoin : eux, ils en ont besoin."

Nous valorisons le temps pris pour rencontrer les habitants, échanger et apprendre, afin que chaque voyageur revienne transformé, grâce à une approche rare et différente sur le marché.

"En prenant le temps, on découvre véritablement la vie locale. Il ne s'agit pas de tout voir, mais de mieux voir."



Management Interne	3
1. Gestion du développement durable et conformité juridique	3
2. Politique sociale et Droits de l'Homme	4
3. Gestion interne de l'environnement	5
Gestion des partenaires externes	6
4. Transport	7
5. Hébergement	8
6. Excursions et activités	9
7. Guides, représentants locaux et accompagnateurs	10
8. Destination	11
Protection du consommateur et communication	12



Management Interne

Notre gestion interne garantit que tous les membres de l'équipe suivent des directives claires et travaillent vers des objectifs communs afin d'améliorer l'efficacité, la qualité et la cohésion au sein de l'entreprise.

1. Gestion du développement durable et conformité légale

Les Voyages d'Angèle (LVA) s'engage pleinement à respecter toutes les lois et réglementations applicables. Des contrats formels sont établis avec tous les employés et partenaires afin de garantir le respect des normes légales et éthiques.

Nous veillons au respect intégral des lois nationales, des réglementations et des codes de conduite reconnus.

Notre approche du développement durable inclut les pratiques suivantes :

- **Mission et politique de durabilité** : définir une mission claire en matière de durabilité et maintenir une politique accessible en français, en anglais et dans la langue locale afin d'assurer une compréhension claire par tous les employés. Cette politique vise à réduire les impacts négatifs sociaux, culturels, économiques et environnementaux des activités de l'entreprise, tout en garantissant la santé et la sécurité des employés.
- **Planification et suivi des actions** : mettre en œuvre un plan d'action avec des objectifs précis et effectuer des évaluations régulières des progrès.
- **Évaluation des partenaires** : réaliser des contrôles internes et évaluer les pratiques de durabilité des partenaires clés.
- **Formation et engagement des employés** : proposer des formations au personnel, sensibiliser aux responsabilités en matière de durabilité et encourager les employés à contribuer par leurs idées et leur créativité.
- **Soutien aux communautés** : soutenir les initiatives locales qui contribuent au développement durable des communautés.
- **Transparence et communication** : assurer la transparence des actions en matière de durabilité à travers des rapports publics et une communication claire et ouverte.

Grâce à ces engagements, LVA garantit que ses activités sont conformes à la législation, gérées de manière éthique et contribuent activement au développement social et environnemental durable.



2. Politique sociale et droits humains

Notre équipe est au cœur de notre activité.

Nous reconnaissons que le respect des droits humains et la promotion de pratiques de travail équitables sont essentiels à nos opérations. Nous nous engageons à créer un environnement de travail sûr, inclusif et équitable. Toute forme de discrimination est strictement interdite.

Nous mettons en œuvre une gestion interne durable, avec une politique sociale écrite et accessible, fondée sur les principes suivants :

- **Pratiques de travail équitables** : tous les contrats de travail respectent le droit du travail local, y compris les jours fériés, le congé maternité payé, le congé maladie, les congés annuels, les cotisations sociales nationales, les indemnités d'ancienneté et des salaires supérieurs à la moyenne nationale. Des avantages supplémentaires incluent des primes spéciales pour les événements de la vie tels que la naissance d'un enfant ou le mariage. Nous respectons les réglementations nationales concernant l'âge minimum d'emploi et proposons des stages structurés avec des objectifs d'apprentissage définis.
- **Santé, sécurité et bien-être** : garantir des conditions de travail sûres, des procédures d'urgence claires avec des directives de santé et sécurité, et une trousse de premiers secours accessible et entièrement équipée.
- **Égalité, diversité et inclusion** : promouvoir l'égalité des chances pour tous les genres, rejeter toute discrimination basée sur le sexe, la race, l'âge, le handicap, l'ethnie, la religion ou croyance, ou l'orientation sexuelle. Encourager l'égalité des chances lors du recrutement des personnes en situation de handicap. Les employés sont encouragés à exprimer leurs préoccupations et à fournir des retours lors de réunions individuelles régulières.
- **Développement professionnel** : soutenir le développement des compétences à travers des programmes de formation, des sessions de sensibilisation et des initiatives de croissance professionnelle.
- **Engagement communautaire** : recruter et travailler principalement avec les communautés locales.

En appliquant ces principes, LVA garantit que ses activités respectent les droits humains, promeuvent des pratiques de travail équitables et créent un environnement de travail responsabilisant, inclusif et socialement responsable.



3. Gestion environnementale interne et engagement communautaire

Chez Les Voyages d'Angèle (LVA), nous reconnaissons que le tourisme peut avoir des impacts environnementaux et sociaux importants. En tant qu'agence de voyage responsable, nous nous engageons à promouvoir un tourisme durable et à réduire notre impact à travers les pratiques suivantes dans nos opérations quotidiennes :

- **Efficacité énergétique et gestion des ressources** : utiliser un ordinateur et un écran externe par employé, éteindre les équipements et lumières lorsqu'ils ne sont pas utilisés, maximiser l'éclairage naturel, utiliser des équipements LED et à faible consommation, et réparer rapidement les fuites.
- **Papier et impression** : limiter l'utilisation du papier, privilégier la communication digitale, favoriser l'impression recto-verso, préférer l'impression en noir et blanc, et utiliser du papier brouillon ou recyclé autant que possible.
- **Réduction des déchets et recyclage** : diminuer l'utilisation de produits jetables et de consommables, trier les recyclables (verre, plastiques, canettes, électroniques) et les déposer dans des points de collecte, utiliser des sacs recyclés, privilégier l'achat en vrac pour réduire les emballages, utiliser des produits d'entretien écologiques et non toxiques, et limiter l'usage des produits chimiques.
- **Réduction de notre empreinte environnementale** : utiliser l'eau de manière durable, minimiser les déchets, respecter les lois sur les déchets et les eaux usées, réduire la pollution au bureau, encourager les déplacements éco-responsables lorsque possible (ex. : vélo), et suivre et compenser les émissions de carbone via les programmes disponibles (ex. : CARMACAL).
- **Sensibilisation interne** : former le personnel aux pratiques durables et promouvoir une culture de responsabilité environnementale.
- **Achats responsables et soutien local** : limiter les achats au strict nécessaire, privilégier les fournisseurs locaux et durables, et mettre en valeur les artisans et producteurs locaux (ex. : pour les cadeaux clients).
- **Protection du patrimoine local** : contribuer à la protection et à la préservation des sites locaux, historiques, archéologiques, culturels et spirituels importants, tout en garantissant que l'accès pour les habitants ne soit pas entravé.

En appliquant ces pratiques, LVA garantit que ses opérations et services sont respectueux de l'environnement, socialement responsables et durables sur le long terme.



Gestion des partenaires externes

Chez Les Voyages d'Angèle (LVA), nous travaillons activement avec des partenaires pour l'hébergement, les excursions, les guides et d'autres services.

La gestion de nos partenaires externes est essentielle pour offrir des produits et services de qualité, éthiques et durables. Nous sélectionnons avec soin des partenaires qui partagent nos valeurs et notre engagement envers des pratiques responsables.

Nous attendons de tous nos partenaires qu'ils :

- Fournissent le **bon produit au bon prix**, en privilégiant les options durables.
- Agissent avec **intégrité, équité et en conformité avec la loi**, en respectant les droits humains et l'équité sociale.
- Minimisent les **impacts environnementaux et sociaux négatifs**.
- Garantissent le **bien-être des employés, des conditions de travail sûres et des pratiques de travail équitables**.
- Réduisent l'utilisation de plastique et **évitent les plastiques** à usage unique pour les clients.
- Trient et **recyclent les déchets de manière responsable**.
- Suivent des **pratiques économes en énergie et en eau**, y compris la récupération d'eau lorsque cela est possible.
- **Protègent les enfants** et préviennent toute forme d'exploitation.
- Utilisent des **produits locaux** et mettent en valeur le patrimoine culturel local.
- Limitent les impacts négatifs sur la **biodiversité** et protègent les communautés locales.

LVA adopte une tolérance zéro envers la discrimination, la corruption, les violations des droits humains et l'exploitation des enfants.

En respectant ces standards, nos partenaires contribuent à permettre à LVA d'offrir des expériences de voyage éthiques, durables et socialement responsables.



4. Transport

Le transport est l'un des aspects les plus polluants de l'industrie du tourisme. Chez Les Voyages d'Angèle (LVA), notre objectif est de promouvoir des comportements plus durables en réduisant l'impact environnemental des déplacements que nous organisons, tout en maintenant la qualité et le confort pour Les voyageurs.

Les autorités locales ne proposent pas toujours des alternatives durables aux moyens de transport touristiques actuels en termes de qualité, de confort et de prix. LVA s'engage à adapter nos modes de transport de manière durable.

Pour y parvenir, nous nous concentrons sur :

- **La formation des chauffeurs et guides** : sensibiliser nos chauffeurs et guides aux pratiques durables et à l'impact environnemental. Fournir des conseils sur les comportements de voyage durables, notamment le style de conduite, l'entretien des véhicules et leur rôle d'intermédiaires.
- **Le choix approprié des véhicules** : sélectionner le véhicule adapté au nombre de voyageurs afin de réduire la consommation de carburant et les émissions.
- **Le suivi des émissions de carbone** : vérifier et surveiller les émissions de carbone des véhicules.
- **Les options de transport durables** : choisir des solutions de déplacement équilibrant confort, coût et durabilité.
- **Les forfaits de voyage durables** : intégrer et/ou promouvoir des forfaits incluant des transports, hébergements et activités durables.
- **Les activités à faible empreinte carbone** : créer et promouvoir des excursions et activités ayant une empreinte carbone réduite.

Ces mesures garantissent que le transport dans le cadre de nos services est sûr, efficace et aussi respectueux de l'environnement que possible.

Notre Engagement en matière de transport durable

Les Voyages d'Angèle s'engage à promouvoir des options de transport plus durables dans la conception de ses itinéraires.

Dans la mesure du possible;

- Nous privilégions les déplacements terrestres ainsi que les passages de frontières par voie terrestre ou fluviale afin de réduire l'impact environnemental des voyages.
- Nous encourageons également nos clients à choisir des options de vols plus responsables en leur fournissant des informations sur l'empreinte carbone des itinéraires via notre partenaire de réservation, Option Way.
- Lorsque les vols sont nécessaires, nous privilégions des compagnies aériennes fiables offrant un bon équilibre entre coût, sécurité et impact environnemental, tout en garantissant le confort et la sécurité des voyageurs.



5. Hébergement

Les Voyages d'Angèle (LVA) vise à établir une chaîne d'approvisionnement touristique entièrement durable. Les partenaires d'hébergement jouent un rôle essentiel dans la réalisation de cet objectif et sont encouragés et accompagnés dans l'adoption de pratiques durables.

Notre approche inclut :

- **Des critères de sélection des hébergements** : absence de travail des enfants, absence de corruption, gestion appropriée des déchets, de l'eau et de l'énergie, protection de l'environnement et respect des droits et conditions de travail des employés.
- **Le dialogue avec les partenaires** : échanges réguliers avec les représentants afin de discuter des pratiques actuelles, partager les attentes et identifier des axes d'amélioration.
- **L'intégration culturelle et artistique** : privilégier les hébergements qui valorisent l'art, l'architecture et la culture locale, tout en respectant les droits de propriété intellectuelle.
- **La vérification sur site** : effectuer des visites pour évaluer les pratiques durables.
- **La prise en compte des retours** : considérer les retours des guides, chauffeurs et clients dans le processus d'amélioration continu.
- **Le partage des bonnes pratiques** : mise à disposition de ressources et d'orientations en matière de durabilité, incluant des informations sur les certifications possibles (ex. Travelife).
- **Engagements des partenaires** : les principes de durabilité sont partagés avec les hébergements partenaires via notre Politique Hébergement et notre Code de Conduite Fournisseurs.
- **La gestion de la conformité** : émettre des avertissements ou mettre fin au partenariat en cas de non-respect des exigences de durabilité.

En appliquant ces mesures, LVA garantit que ses partenaires d'hébergement contribuent activement à un tourisme responsable, durable et respectueux des cultures locales.



6. Excursions et activités

Les Voyages d'Angèle (LVA) s'engage à promouvoir des excursions et activités durables. Lors de la sélection des excursions et activités pour les clients, notre politique privilégie les options les plus durables à des prix justes, en favorisant les entreprises qui suivent des pratiques responsables.

Nous nous engageons à atteindre cet objectif par les actions suivantes :

- **Inventaire des activités sensibles** : maintenir un registre des excursions pouvant impacter l'environnement, la faune ou la culture locale.
- **Conseils aux clients** : informer les clients sur les comportements appropriés avant et pendant les excursions, en insistant sur le respect de la culture locale, de la nature et de l'environnement.
- **Excursions responsables** : éviter les activités qui nuisent aux personnes, aux animaux, aux plantes ou aux ressources naturelles (eau, énergie), ou qui sont socialement ou culturellement inacceptables.
- **Bien-être animal** : soutenir les associations et centres de protection des animaux menacés ; travailler uniquement avec des entreprises non impliquées dans l'exploitation de la faune.
- **Protection de la faune** : ne pas participer à des activités de collecte, consommation, exposition, vente ou commerce d'espèces sauvages, sauf dans le cadre d'activités réglementées, durables et conformes à la loi. S'assurer que les animaux captifs sont légalement obtenus, correctement soignés et logés dans des installations adaptées par un personnel compétent.
- **Interdiction d'activités spécifiques** : prohiber les spectacles forcés, combats d'animaux, mendicité ou exploitation pour photos.
- **Installations et activités interdites** : exclure les zoos/aquariums non agréés, installations avec animaux captifs, élevage ou commerce dans des sanctuaires, et toute exploitation de la faune. Éviter le contact humain avec des animaux sauvages ou la collecte non régulée de plantes et animaux.
- **Communication et responsabilité des guides** : informer les guides des objectifs de durabilité et du code de conduite via messages écrits, réunions ou formations. Employer des guides compétents et/ou certifiés pour les sites culturels, patrimoniaux ou écologiques sensibles. Autoriser les guides à conseiller les voyageurs sur les comportements respectueux et durables.
- **Soutien aux communautés** : promouvoir et conseiller les clients sur les activités qui bénéficient directement aux communautés locales, notamment l'achat de services locaux, l'artisanat traditionnel, la gastronomie ou la visite de projets sociaux.
- **Protection de l'environnement et de la biodiversité** : encourager les excursions qui protègent les écosystèmes locaux, visitent des zones protégées ou s'engagent dans des initiatives de conservation.
- **Respect culturel** : privilégier les activités qui valorisent l'art, l'architecture et le patrimoine local, tout en respectant les droits de propriété intellectuelle.
- **Retour d'information et vérification** : prendre en compte les retours des guides, chauffeurs et clients, effectuer des visites sur site et partager les informations avec les partenaires pour améliorer les pratiques durables.
- **Engagements des partenaires** : les principes de durabilité sont partagés avec les partenaires d'excursions via notre Politique d'Excursions Durables et notre Code de Conduite Fournisseurs.



En appliquant ces mesures, LVA garantit que toutes les excursions et activités sont éthiques, respectueuses de l'environnement, culturellement appropriées et bénéfiques pour les communautés locales, offrant aux voyageurs des expériences durables et de qualité.

7. Guides, représentants locaux et accompagnateurs

Nos guides et nos chauffeurs qualifiés, ainsi que les représentants locaux et les accompagnateurs, jouent un rôle essentiel d'intermédiaires entre nos clients, la destination, les communautés locales et notre entreprise. Leur professionnalisme, leur connaissance culturelle et leur engagement envers la durabilité sont indispensables pour offrir des expériences de voyage responsables et de haute qualité.

Nous nous engageons à :

- **Recruter de manière responsable** : respecter l'âge légal minimum de travail et s'assurer que tous les guides et chauffeurs possèdent les licences professionnelles valides.
- **Fournir des contrats écrits** : préciser clairement les conditions de travail, les descriptions de poste et les termes contractuels.
- **Assurer la conformité légale** : exiger que les partenaires locaux respectent toutes les lois locales, nationales et internationales applicables.
- **Prioriser l'emploi local** : travailler avec des représentants locaux, guides, porteurs, chauffeurs, cuisiniers et autres employés locaux lorsque les qualifications sont équivalentes, tout en fournissant la formation nécessaire et en établissant des partenariats durables.
- **Garantir une rémunération équitable** : veiller à ce que tous les employés locaux sous contrat reçoivent au moins un salaire permettant de vivre décemment, égal ou supérieur au minimum légal ou à la norme applicable du secteur.
- **Communiquer notre politique de durabilité** : informer les employés locaux et assurer le respect via des formations, des réunions et des canaux de communication digitale (ex. : Telegram, WhatsApp, e-mail).
- **Fournir une formation dédiée à la durabilité** : inclure un module spécifique sur le tourisme responsable pour les guides et acteurs locaux.
- **Assurer la sensibilisation des clients** : demander aux guides et accompagnateurs d'informer les voyageurs sur :
 - La protection de la flore, de la faune et du patrimoine culturel
 - L'utilisation responsable des ressources naturelles
 - Les normes et valeurs sociales locales (ex. : pourboires, codes vestimentaires, règles pour la photographie)
 - Les questions de droits humains, y compris la prévention de l'exploitation sexuelle
- **Prévenir le harcèlement et l'exploitation** : former les accompagnateurs et représentants locaux à identifier et prévenir le harcèlement, l'exploitation et les abus sexuels, en particulier concernant les enfants et adolescents, et à vérifier le respect des standards de protection de l'enfance.



8. Destination

Nous visons à maximiser les impacts positifs et à minimiser les impacts négatifs au niveau des destinations afin de garantir le développement durable des lieux dans lesquels nous opérons. En tant qu'agence de voyage, nous reconnaissons que nos décisions influencent de manière significative les communautés locales, les écosystèmes, le patrimoine culturel et le développement économique.

Nous nous engageons à :

- **Intégrer des critères de durabilité** dans la création de nouveaux produits et la sélection de nouvelles destinations, y compris en explorant des lieux alternatifs ou moins connus pour réduire le surtourisme.
- **Éviter les destinations** où le tourisme génère des impacts structurellement négatifs, sauf si notre implication contribue clairement à des bénéfices compensatoires mesurables. Nous ne soutenons pas les destinations ayant des antécédents douteux en matière de droits humains.
- **Prendre en compte l'accessibilité** via des options de transport plus durables lors de l'évaluation de nouvelles destinations.
- **Prioriser la sécurité des clients** en respectant strictement les réglementations nationales en cas de conflit, de restrictions ou de zones non sécurisées.
- **Respecter les lois** relatives à l'aménagement du territoire, aux zones protégées et au patrimoine culturel, ainsi que les stratégies locales, régionales et nationales de gestion des destinations.
- **Promouvoir des zones secondaires ou moins fréquentées** pour atténuer les effets négatifs du tourisme de masse.
- **Soutenir les initiatives** renforçant les liens entre les hébergements et les producteurs locaux, favorisant une meilleure intégration économique locale.
- **Encourager et soutenir les autorités locales**, lorsque cela est possible et en collaboration avec d'autres acteurs du tourisme, dans l'avancement de la planification durable des destinations, la gestion des ressources naturelles et la responsabilité socioculturelle.
- **Contribuer à la conservation de la biodiversité**, en particulier dans les zones protégées et à forte biodiversité, par la conception responsable des produits, des contributions financières lorsque cela est approprié, et la sensibilisation.
- **Protéger les espèces menacées et lutter contre le trafic d'animaux sauvages**, en veillant à ne pas promouvoir de souvenirs contenant de la flore ou de la faune menacée (conformément à la CITES et à la Liste rouge de l'UICN), ni d'objets historiques ou archéologiques sauf si la législation l'autorise, tout en encourageant les clients à adopter des comportements d'achat responsables.
- **Former nos Créateurs de voyage** à privilégier les destinations et partenaires qui appliquent des pratiques durables.



Protection des consommateurs et communication

La satisfaction et la protection de nos clients sont nos priorités absolues. Les Voyages d'Angèle (LVA) a mis en place une politique de confidentialité, disponible sur notre site web, couvrant les points suivants :

- Collecte et traitement des données personnelles
- Gestion et protection des données
- Droits des utilisateurs
- Utilisation des cookies
- Conditions et modifications de la politique de confidentialité
- Accusé de réception de la politique de confidentialité par l'utilisateur

Nous nous engageons à sensibiliser nos visiteurs aux communautés locales, à la culture et à la durabilité. À ce titre, nous fournissons à nos clients des informations claires sur nos pratiques et partenariats. LVA s'attache à offrir des expériences positives à ses clients à travers des politiques de sécurité, de santé et d'activités, afin d'assurer leur satisfaction.

Avant la réservation, nous nous engageons à :

- Communiquer de manière claire et transparente sur les produits et leurs tarifs.
- Respecter les normes et codes de conduite en matière de marketing et publicité, sans promettre plus que ce qui est réellement fourni.
- Protéger les données des clients conformément à notre politique de confidentialité.
- Fournir des informations exactes et complètes sur la destination et ses aspects durables.
- Informer les clients des formalités de visa.
- Informer les clients sur les alternatives durables, incluant l'hébergement, les activités et le transport.
- Communiquer clairement sur les actions durables de l'entreprise.

Après la réservation et pendant le voyage, nous nous engageons à :

- Former le personnel et fournir des instructions claires sur le comportement à adopter en cas d'urgence.
- Sensibiliser les clients aux différentes dimensions de la durabilité à la destination et leur fournir des recommandations pour contribuer positivement.
- Fournir des informations sur l'environnement local, la culture et le patrimoine.
- Informer les clients sur l'exploitation commerciale, sexuelle ou autres formes d'exploitation et de harcèlement, en particulier concernant les enfants et adolescents.
- Informer les clients sur les risques sanitaires et de sécurité et les précautions nécessaires à la destination.
- Fournir des directives pour les activités sensibles afin de minimiser les impacts négatifs potentiels.



- Informer les clients sur la législation applicable concernant l'achat, la vente, l'importation et l'exportation d'objets historiques ou religieux, ainsi que des articles contenant des matériaux provenant de flore et/ou faune menacée à la destination.
- Encourager les clients à visiter les restaurants et commerces locaux lorsque cela est approprié.
- Maintenir un contact d'urgence disponible 24h/24 et 7j/7.

Après le voyage, nous nous engageons à :

- Évaluer systématiquement la satisfaction des clients, prendre en compte les résultats et identifier les axes d'amélioration.
- Intégrer les critères de durabilité dans les enquêtes de satisfaction.
- Maintenir une procédure claire pour le traitement des plaintes clients.

Amélioration continue:

Nous reconnaissons que la durabilité est un processus continu. Nous nous engageons à surveiller, évaluer et améliorer en permanence nos performances environnementales, sociales et économiques, en collaboration avec nos employés, partenaires, clients et communautés locales.



Angélique LABRUNE
Managing Director & Founder

Les Voyages d'Angèle (LVA)