



Politique de développement durable

Pour toutes questions ou informations relatives à la durabilité au sein de notre entreprise, nous vous prions d'écrire à : valiha@gassytour.com

CONTEXTE :

Madagascar, HOTSPOT de la biodiversité

Madagascar est la quatrième plus grande île du monde. L'île continent est située dans l'Océan Indien, à 400 kilomètres des côtes africaines. L'isolement biogéographique de l'île et la variété des climats et reliefs ont favorisé le développement de plusieurs espèces singulières. En effet, c'est l'un des seuls pays au monde à posséder une mégadiversité, dont l'endémicité de la flore et de la faune oscille entre 80 et 90% voire même jusqu'à 100% pour certaines espèces comme l'emblématique lémurien.

Traversé par le tropique du Capricorne, ce territoire est un mélange d'influences africaines, indiennes et extrême-orientales qui propose des paysages variés et somptueux et une diversité biologique exceptionnelle, reconnue mondialement.

Un patrimoine naturel en détresse

La destruction de l'environnement prend une ampleur alarmante sur l'île. Actuellement, il ne reste que 10 % des surfaces boisées originelles, la grande majorité des forêts tropicales riches en espèces, situées à l'Est et au Nord-Ouest de l'île, a disparu et le nombre de surfaces forestières qui en dépendent a considérablement reculé.

Défi de développement

Cependant, malgré des ressources naturelles considérables, notre pays d'environ 28 millions d'habitants (2020) affiche l'un des taux de pauvreté les plus élevés au monde.

PREAMBULE :

Sensible à la beauté unique du pays et conscient de sa vulnérabilité, GassyTour s'est engagé depuis sa création à apporter un impact positif et durable à Madagascar en étant un acteur du changement dans le secteur tourisme. Nous voulons à la fois, préserver le vivant, investir dans le capital humain de notre île et participer au développement économique du pays dans une perspective perpétuelle de durabilité

et d'inclusion de toutes les parties prenantes. Le tourisme est une industrie comprenant une chaîne de valeur large et diversifiée, à fort besoin de main-d'œuvre donc créateur d'emploi direct et indirect. Il représente aussi 10% du PIB de Madagascar.

Ainsi, cette politique de développement durable reflète la structure, les activités et les objectifs à moyen terme de l'entreprise. Cette politique vise à réduire les impacts négatifs des activités de l'entreprise sur le plan social, culturel, économique et environnemental, et comprend des aspects liés à la santé et à la sécurité des employés.

INTRODUCTION :

GassyTour est une Société à Responsabilité Limitée avec un capital de 7.500.000 Ar, créée en 2008 en tant que Tour Opérateur Réceptif. En 2023, GassyTour va fêter son 15^{ème} anniversaire. Durant ces 15 ans, nous avons pu impacter positivement dans le développement économique et le développement durable de Madagascar. Depuis nos débuts, nous nous sommes engagés activement dans le Tourisme durable, cette engagement est désormais reconnue par la certification internationale TRAVELIFE "Excellence in Sustainability" depuis 2018. Nous sommes également membre clé de ces associations œuvrant dans le développement touristique durable à Madagascar :Antso Re ou Association National de Tourisme Solidaire et Responsable et AVIMA ou Accueil Villageois Malagasy.

Nos valeurs

Nous avons basé notre entreprise autour de 5 valeurs principales.

- Professionnalisme avec nos clients
- Rigueur avec nos fournisseurs de services
- Service personnalisé (chaque client est différent)
- Citoyenneté (respect de la législation nationale, tous les salariés sous contrat et assurance sociale pour eux et leur famille)
- Avantage pour tous

Ce que nous croyons

- DURABILITÉ

Notre philosophie du voyage est que chacun doit prendre conscience de la nécessité de préserver le capital naturel et culturel de notre Terre. Nous croyons fermement que nous faisons partie des acteurs du changement vers un avenir meilleur et durable du tourisme.

- RICHESSE HUMAINE

Notre force est l'union de chaque membre de l'équipe. Comme l'a dit Steve Jobs : « Les meilleures choses qui arrivent dans le monde des affaires ne sont pas le résultat du travail d'un seul homme. C'est le travail de toute une équipe. Ensemble, nous produisons les meilleures choses. Ensemble, nous sommes meilleurs.

- CHACUN DE VOUS

Notre motivation, c'est vous. C'est de partager ce bonheur avec vous à travers ces voyages. Car comme le dit Richard Burton: « Le moment le plus heureux d'une vie humaine est le départ vers une terre inconnue.

Ce qui nous rend unique

- CONVICTION

Nous sommes profondément engagés dans le développement du tourisme durable. C'est le moteur de notre Tour Operateur : une manière de voyager plus consciente, sensible et durable. Notre excellence en matière de durabilité a été certifiée par le label Travelife. Nous sommes fiers d'être l'un des quatre seuls Tour Operateur certifiés par ce label d'excellence en durabilité à Madagascar

- UNE EXPÉRIENCE SINGULIÈRE.

Chaque membre de notre équipe donne le meilleur d'eux-mêmes, de la création à la réalisation de chaque voyage pour que cette expérience unique vous offre une bonne dose de merveilleux.

- GUIDES PASSIONNÉS

Nous avons reçu à trois reprises le « Prix du meilleur guide » de l'agence Chamaleon Reisen, l'une des meilleures agences de voyages d'Allemagne. Nos guides Rado et Irène l'ont obtenu à deux reprises en 2015, 2016 et 2018 respectivement.

I. Notre management interne : Politique sociale et Droits de l'Homme

- ✓ Nous nous conformons aux exigences de la LOI N° 2003 -044 Portant Code du Travail
- ✓ Nous nous conformons aux exigences du Décret n° 2011-490 du 6 septembre 2011 sur les organisations syndicales et la représentativité. Notre personnel jouit de leur liberté d'association
- ✓ Tous les employés de l'organisation ont un contrat de travail écrit, incluant les conditions de travail et la description du poste.
- ✓ L'entreprise paie les employés avec un salaire au moins égal ou supérieur au minimum légal.
- ✓ L'organisation propose une assurance santé pour tous les employés.
- ✓ L'entreprise a des plans de retraite pour tous les membres du personnel.
- ✓ L'entreprise prévoit des congés de grossesse et de maternité pour tous ses employés.
- ✓ Nos employés sont formés aux soins de première urgence

- ✓ Nous respectons la convention n°138 de l'OIT sur l'âge minimum
- ✓ L'entreprise assure les compétences, le développement personnel et la progression de ses employés (à tous les niveaux de responsabilité), en offrant des ressources et des opportunités égales, telles que des formations régulières, l'accès à l'éducation ou l'acquisition d'une expérience relative à la nature/organisation de leur travail.

II. Gestion interne de l'environnement

Approvisionnement / Achat :

Pour le bureau

- ✓ Nous planifions d'installer une fontaine d'eau au bureau pour ne plus acheter de l'eau en plastique
- ✓ Nous achetons du thé avec emballage responsable
- ✓ Nous achetons du sucre en vrac que nous stockons dans notre bocal
- ✓ Nous achetons des rames de papier certifié FSC
- ✓ Nous achetons des cadeaux auprès des artisans locaux, à base de matière durable pour nos clients : Sac en toile de jute, épices produits dans l'éthique durable par la société Sahanala qui est certifié Fair Trade Tourism

Pour la cuisine :

- ✓ Nous utilisons des Vaisselles en céramique et des couverts en inox
- ✓ Nous utilisons des serviettes de table en tissu au lieu des serviettes en papiers ou essuie-tout. Celles qui sont usées seront ensuite utilisées comme torchon.
- ✓ Nous utilisons des Tote bag plutôt que des sachets en plastique
- ✓ Nous utiliserons désormais du savon pour la vaisselle au lieu des

Pour les toilettes

- ✓ Nous utiliserons désormais des papiers toilettes recyclés
- ✓ Nous utiliserons désormais du savon au lieu du lave main contenu dans du plastique

Papier (pour les brochures distribuées aux clients)

- ✓ L'entreprise a mis en œuvre des mesures visant à réduire le gaspillage de brochures. La quantité de brochures est mesurée sur une base annuelle.
- ✓ Nous offrons ces catalogues uniquement à nos clients qui viennent ici avant leur retour chez eux. Nous imprimons uniquement selon le nombre précis des clients qui vont venir.

Consommation énergétique

- ✓ Nous travaillons confortablement à la lumière du jour

- ✓ Nous éteignons nos ordinateurs dès lors que nous savons que nous n'allons pas l'utiliser pendant plus d'une heure.
- ✓ Nous configurons nos ordinateurs pour que l'écran s'éteigne lorsqu'il est inutilisé pendant 10 minutes et se mette en veille au bout de 30 minutes.
- ✓ Nous utilisons des ampoules LED
- ✓ En fin de journée, nous éteignons tous les ordinateurs et notre imprimante avant d'éteindre la lumière.
- ✓ A chaque fin de journée, nous éteignons même le compteur d'électricité.
- ✓ Nous n'utilisons pas de chauffage

Consommation d'eau

- ✓ Avant, nous lavions nos voitures presque tous les jours. Depuis 2 ans, l'employé responsable de la propreté des voitures a reçu de nouvelles directives. Les voitures ne sont lavées qu'une fois par semaine sauf si c'est vraiment nécessaire lors du transport des clients.
- ✓ Nous avons une fiche excel de suivi de la consommation d'eau
- ✓ Nous avons installé une bouteille de sable dans la chasse d'eau pour réduire le volume d'eau qui se déverse quand on la tire.

Gestion des déchets

La prévention des déchets est le meilleur début pour la réduction des déchets. Nous incluons la règle des 5 R dans notre : Refuser, Réduire, Réutiliser, Recycler et Composter (Root en anglais). Nous allons commencer par refuser, puis réduire ce qu'il reste à acheter. Nous allons remplacer les articles jetables par des articles réutilisables et réparer les biens au lieu de les jeter. Nous allons séparer le peu de déchets que nous avons laissé et les recycler. Compostez ce qui est organique et biodégradable.

Papier :

- ✓ Nous organisons et généralisons la récupération des papiers imprimés d'un seul côté pour les récupérer comme brouillon
- ✓ Nous choisissons d'imprimer en noir et blanc la plupart du temps
- ✓ Nous n'imprimons plus de panneau en papier pour accueillir les clients, nous utiliserons désormais notre panneau en fer.
- ✓ Nous ne jetons pas les cartouches d'imprimante et le toner dans la poubelle, nous les rechargeons de nouveau
- ✓ Nous imprimons un minimum de documents et favorisons la communication électronique avec les fournisseurs.
- ✓ Nous recyclons les brochures/catalogues périmés et les papiers dont nous n'avons plus besoin auprès de notre partenaire de recyclage.

Emballage et contenant

- ✓ Nous utilisons des mugs pour boire de l'eau au bureau
- ✓ Nous utilisons des vaisselles en céramique et des couverts en inox pour ne pas utiliser les couverts jetables à usage unique

- ✓ Nous plions les cartons et les réutilisons pour réduire l'encombrement et le volume des déchets.
- ✓ Nous utilisons des tote bags au lieu des sachets en plastique
- ✓ Nous utilisons des bocaux pour stocker le sucre et le cacao
- ✓ Nous achetons du thé avec emballage éco- responsable
- ✓ Nous utilisons désormais du savon pour la vaisselle et du savon noir pour le lavage du sol et des toilettes pour ne plus acheter des lave vaisselles et gel WC en plastique
- ✓ Nous réduisons l'utilisation de produits en conditionnement individuel pour produire moins de déchets d'emballages.
- ✓ Nous favorisons l'achat de produits en gros conditionnement.
- ✓ Nous utilisons des produits de haute qualité, durables et facilement réparables

Réduction de la pollution

- ✓ Les eaux usées incluant les eaux grises sont traitées de manière efficace, conformément à la législation nationale, et sont seulement réutilisées ou rejetées en toute sécurité, sans effet néfaste sur la population locale et l'environnement.

Mobilité

- ✓ Nous avons une politique de mobilité durable pour les voyages du personnel, ce qui inclut une réduction des voyages et plus de modes de transport responsables. Tous nos employés utilisent les transports publics pour leur déplacement domicile travail.
- ✓ Les véhicules d'entreprise motorisés sont bien entretenus et contrôlés régulièrement afin de réduire les émissions et la consommation d'énergie.

Formation sur le développement durable et sensibilisation

- ✓ Tous les membres du personnel reçoivent des indications périodiques, une formation et/ou de l'information quant à leur rôle et responsabilités concernant les pratiques environnementales internes incluant l'eau, les économies d'énergie, le papier, et la gestion des déchets.

Utilisation du sol et relations avec les communautés

- ✓ Nous intégrons des éléments de l'art local, d'architecture ou du patrimoine culturel dans ses opérations, dans le design, la décoration, la nourriture ou les magasins, tout en respectant les droits de propriété intellectuelle des communautés locales.

III. AGENCES PARTENAIRES

- ✓ Notre partenaire principal est également engagé dans le tourisme durable et est informé de notre politique de développement durable. Il est engagé dans un processus de certification Travelife.
- ✓ Les clauses de durabilité principales sont incluses dans les contrats avec les agences partenaires (ex : travail des enfants, lutte contre la corruption, gestion des déchets et protection de la biodiversité).
- ✓ Notre agence partenaire principale fournit des renseignements et explications sur les questions de durabilité en lien avec la destination (protection de la faune, la flore et le patrimoine culturel, l'utilisation des ressources) et sur les valeurs socio-culturelles (conseils, tenue vestimentaire et photographie), y compris via la distribution de codes de conduite des clients. Nous avons même développé ensemble un Tour Guide Manuel pour les clients.

IV. TRANSPORT

- ✓ Pour les véhicules, que ce soit pour les transferts ou le circuit en lui-même nous utilisons des voitures adaptées à la taille du groupe de clients.
Pour les transports dans le pays : en fonction de la visite, nous proposons à nos clients des véhicules économes en carburant. Malheureusement, cela n'est pas toujours possible à Madagascar en raison des infrastructures routières nécessitant des vols nationaux pour certains circuits.
- ✓ Nous avons sélectionné nos partenaires avec rigueur sur la base de critères de sécurité (ceintures de sécurité, conduite sécurisée, état du véhicule,) et de qualité (véhicules régulièrement entretenus pour minimiser au maximum l'émission de carbone) ainsi que de conducteurs qui respectent les règles de la circulation.
- ✓ Nous allons former nos chauffeurs à l'éco-conduite

V. HEBERGEMENTS

- ✓ Nous allons envoyer un questionnaire à tous les hôtels avec qui nous travaillons pour évaluer leur engagement pour le développement durable.
- ✓ Dans la mesure du possible, nous privilégions les hébergements engagés dans le durable.
- ✓ Nous allons envoyer notre politique d'hébergement durable à nos établissements hôteliers partenaires.
- ✓ Nous avons un inventaire des hébergements labélisés à Madagascar. Dans la mesure du possible, nous privilégions ces hôtels certifiés selon le budget du client et la disponibilité des chambres.

- ✓ Les hébergements sous contrats sont encouragés à réaliser une auto-évaluation de leur entreprise de manière régulière et de partager cette information avec le tour opérateur. Le lien vers l'auto évaluation sur la plateforme Travelife figure dans le questionnaire que nous allons envoyer à nos partenaires hôteliers.
- ✓ Nous privilégions le plus possible les établissements qui mettent en avant la culture malgache (décoration, cuisine, animations.)
- ✓ Nous sommes très vigilants avec nos partenaires hôteliers. Chaque nouveau partenaire avec qui nous travaillons reçoit une information de notre part expliquant que notre collaboration cessera immédiatement en cas de manque de mesures adéquates contre l'exploitation sexuelle des enfants.
De plus nous demandons à nos guides et chauffeurs guide de nous signaler tous les établissements suspects lorsqu'ils sont confrontés à ce qui pourrait ressembler à de l'exploitation sexuelle d'enfants.
- ✓ Nos partenaires ne proposent pas d'espèces menacées au menu. Il y a également d'autres actions : par exemple, les hôtels ne peuvent pas proposer des poissons ou des homards au menu lorsque la saison de pêche est terminée.

VI. EXCURSIONS ET ACTIVITES

- ✓ L'entreprise a dressé un inventaire des excursions sensibles pour l'environnement ou la culture qui sont proposées dans chaque destination.
- ✓ Nous avons une politique d'excursions responsable
- ✓ Dans la majorité de nos visites, nous proposons des excursions écoresponsables dans le but de préserver la faune et la flore locales et de contribuer activement au développement des communautés locales. (Reboisement, préservation des mangroves, guides locaux pour le tourisme rural...). Nous sommes partenaires d'une association dans le centre de Madagascar pour le reboisement d'une zone avec des arbres locaux et endémiques.
- ✓ Nous allons planifier une communication plus accrue au cours de nos politiques de durabilité pour l'année à venir. Nous allons leur partager notamment notre politique d'excursion responsable et notre politique de gestion de déchet à nos partenaires.
- ✓ Nous allons les donner un questionnaire d'auto-évaluation en terme de durabilité à nos partenaires excursionnistes et guide locaux.
- ✓ Nous ne proposons jamais d'activités qui pourraient avoir un impact négatif sur l'environnement, les humains et leur culture. Madagascar a beaucoup de "fady" (tabous) et nous demandons toujours à nos clients de les respecter et de suivre les conseils de leur guide.
- ✓ Les excursions et attractions qui incluent des animaux en captivité sont proposées uniquement pour les activités règlementées en accord avec les lois locales, nationales et internationales.

- ✓ Nous nous conformons aux exigences de la LOI n°2005-018 sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages
- ✓ Toutes nos visites comprennent au moins une visite dans la communauté locale où la plupart des avantages vont directement à la population locale. Toutes les associations et ONG avec lesquelles nous travaillons sont indiquées sur notre site internet.
- ✓ Nos packages incluent plusieurs visites de zones protégées et des parc villageois ayant des répercussions économiques directes pour la population locale. Nous incluons également des reforestations dans les circuits.

VII. GUIDES, REPRESENTANTS LOCAUX ET ACCOMPAGNATEURS

- ✓ Tous nos guides sont des locaux, que ce soit les accompagnateurs ou les guides locaux. Tous les chauffeurs sont également malagasy.
- ✓ Nos guides travaillent sur la base des règlements locaux, selon l'arrêté en vigueur.
- ✓ Nos guides informent les clients sur les sujets pertinents de développement durable sur la destination. Nous allons partager les dernières informations pertinentes sur la durabilité à Madagascar en interne (agent de tourisme/guide touristique) tous les mois.
- ✓ Nous avons conçu, notamment pour les touristes allemands, un Tour Guide Manual dans lequel sont rappelés les notions importantes à transmettre aux clients à chaque étape. Cela concerne les aspects environnementaux mais aussi les valeurs culturelles spécifiques à chaque région. Nous allons étendre cette action pour les touristes francophones et anglophones.

VIII. DESTINATIONS

- ✓ Nous avons un fichier sur les aspects principaux de durabilité de la destination Madagascar.
- ✓ Nous avons une politique de création de circuit durable
- ✓ Nous avons cependant mis en place des circuits que nous appelons "circuits boucle" sans transport aérien.
- ✓ Les activités de l'entreprise sont en accord avec une planification de l'espace fondée sur la loi, des réglementations du patrimoine et des zones protégées et des stratégies de gestion de la destination des autorités locales, nationales et internationales.
- ✓ Nous sommes membres du réseau Accueil Villageois. Cette association reçoit dans des gîtes ruraux les touristes. Ce sont les villageois qui gèrent l'accueil, la restauration, l'hébergement, les excursions. Tous les produits proposés sont des produits locaux (produits alimentaires, artisanaux).

- ✓ Nos circuits incluent également l'achat de souvenirs auprès des boutiques d'artisanat locaux, la plupart du temps, avant le transfert des clients vers l'aéroport pour leurs vols de retour.
- ✓ Nous sommes membres de la Confédération du Tourisme (CTM) et de la TOP (Tours Opérateurs Professionnels de Madagascar) qui sont en lien direct avec le ministère du tourisme. Ces deux entités sont activement engagées dans le développement du tourisme durable et travaillent étroitement avec le ministère du tourisme sur les démarches de développement touristique durable.
- ✓ Nous soutenons activement la conservation de la biodiversité. Chaque année nous reboisons et faisons un suivi des reboisement accomplis. Nous sommes partenaires de la GERP Groupe d'Etudes et de Recherches sur les Primates et chacun de nos clients de passage à Andasibe plantent 5 arbres dans l'aire protégée Maromizaha qui est géré par la GERP.
Nous incluons également plusieurs zones protégées et zones « HOTSPOT » de biodiversité dans toutes nos offres.
- ✓ Nous avons un documents "Préparer votre voyage" qui est rempli de toutes les informations nécessaires pour nos clients avant leur arrivée à Madagascar. Elle inclut des informations sur les souvenirs autorisés et interdits.

IX. PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET COMMUNICATION

Avant la réservation

- ✓ L'entreprise met à disposition des directives pour conseiller les clients
- ✓ L'entreprise respecte la LOI N° 2014 – 038 sur la protection des données à caractère personnel : "Toute manifestation explicite de volonté, libre, spécifique et informée par laquelle la personne concernée accepte que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement."
Nous ne publions jamais aucune information sans l'accord du consommateur. Par exemple, les témoignages envoyés par nos clients sont publiés sur notre site Internet uniquement avec leur accord préalable.
- ✓ Les informations contenues dans les échanges de mails ainsi que les programmes de voyages et le document contenant les informations importantes ainsi que les conseils pour préparer le voyage à Madagascar sont fidèles à la réalité.
- ✓ Dans nos propositions de circuit, nous indiquons clairement les associations avec lesquelles nous travaillons et l'objectif de ces associations. Durant les visites, les clients sont ainsi au courant de la raison de la visite et de leur apport économique sur la vie de l'association.
- ✓ Nous avons informé et nous informons toujours nos clients et nos prospects de nos engagements dans le tourisme durable ainsi que de notre certification Travelife.

Après la réservation et pendant le séjour

- ✓ Des informations sont fournies aux consommateurs sur l'environnement naturel, la culture locale et le patrimoine culturel dans la destination.
- ✓ Les consommateurs sont informés sur les risques et précautions en lien avec les questions de santé et de sécurité dans la destination.
- ✓ Une personne à contacter est joignable en permanence au téléphone et disponible pour les situations d'urgence.
- ✓ Nous avons un fichier contenant les procédures à suivre
- ✓ Les clients sont informés quant à la législation applicable concernant l'achat, les ventes, l'import et export d'objets artisanaux historiques ou religieux et des articles contenant des matériaux issus de faune et/ou flore menacée dans la destination (ex : CITES).

Après le voyage

- ✓ La satisfaction des clients est systématiquement mesurée et les résultats sont pris en compte pour les améliorations des produits et services.
- ✓ Le développement durable est intégré dans l'évaluation de la satisfaction client.
- ✓ Nous prenons des résolutions par rapport aux plaintes / réclamations des clients