

POLITIQUE DE DURABILITE_Authentic Madagascar Tours

"Protéger, respecter, et transmettre : tel est le devoir de tout acteur du voyage durable."

1. Introduction

Depuis 2005, AUTHENTIC MADAGASCAR TOURS, tour-opérateur malagasy spécialisé dans les voyages sur mesure, conçoit et organise des séjours individuels et collectifs à travers tout Madagascar, en collaboration étroite avec ses partenaires locaux afin de garantir la qualité, le confort et l'authenticité de ses prestations. L'entreprise défend un **tourisme responsable et solidaire**, valorisant la découverte de la culture malagasy, la préservation de la biodiversité et le développement des communautés villageoises.

La présente politique de durabilité traduit l'engagement d'AUTHENTIC MADAGASCAR TOURS à inscrire chacune de ses activités dans une démarche **respectueuse de l'environnement, des populations et des générations futures**. Elle vise à maximiser les effets positifs du tourisme sur les individus et les communautés locales, tout en réduisant les impacts sociaux, environnementaux et économiques négatifs.

Cette politique regroupe un ensemble d'initiatives en faveur d'un **tourisme durable, inclusif et responsable**, conciliant **performance économique, protection de l'environnement et impact social positif**. Elle constitue un cadre de référence pour le développement des produits, la conduite des opérations et la gestion des relations avec les partenaires. Elle traduit une volonté d'**agir de manière responsable dans toutes les activités**.

La présente politique de durabilité s'inscrit dans le cadre de la Charte de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) de l'organisation, qui définit les principes et valeurs fondamentales en matière de responsabilité sociétale. Les engagements décrits dans cette politique déclinent opérationnellement les orientations fixées par la Charte RSE.

2. Objectif et champ d'application

La politique de durabilité adoptée par AUTHENTIC MADAGASCAR TOURS est conçue pour répondre aux exigences réglementaires et aux attentes de ses clients, tout en affirmant son engagement en faveur du développement durable et de la protection des écosystèmes.

La présente politique de durabilité s'applique à l'ensemble des activités d'AUTHENTIC MADAGASCAR TOURS, à son personnel, à ses prestataires et partenaires opérationnels, ainsi qu'aux prestations proposées aux clients sur le territoire national et dans ses zones d'intervention.

3. Références réglementaires

La politique respecte l'ensemble des législations applicables et des cadres internationaux du développement durable.

Elle s'aligne en particulier sur la Cible 3 du Cadre mondial pour la biodiversité (Kunming-Montréal), dite « 30×30 », visant à conserver et gérer efficacement au moins 30 % des zones terrestres, d'eaux intérieures et marines d'ici 2030, ainsi que sur la Convention sur la diversité biologique (CDB) qui fixe les principes de protection des écosystèmes, de préservation de la biodiversité et d'utilisation durable des ressources naturelles.

La politique intègre également le respect des droits humains et du droit du travail, conformément aux conventions de l'Organisation internationale du Travail (OIT), aux conventions de l'ONU relatives aux droits de l'homme et à la législation nationale malgache (Code du travail – Loi n° 2024-0414).

4. Principes et engagements

AUTHENTIC MADAGASCAR TOURS a toujours privilégié une démarche éthique et respectueuse des communautés et des écosystèmes, désormais formalisée par l'adoption de bonnes pratiques du tourisme durable, s'appuyant notamment sur le référentiel et la certification Travelife.

Ce cadre définit des critères opérationnels et vérifiables en gestion environnementale, conditions de travail, engagement communautaire et gouvernance, et engage l'entreprise à un alignement progressif sur ces standards.

5. Déploiement de la politique

Cette politique est mise en œuvre au quotidien et améliorée en continu, tant en interne qu'avec les partenaires. Elle se déploie en étapes concrètes traduisant les engagements en actions : diagnostic et priorisation, intégration des procédures dans les opérations quotidiennes, adaptation des contrats et mise en place d'outils opérationnels, afin d'en garantir l'application.

Ces mesures renforcent la crédibilité des actions et assurent la mise en œuvre transparente des engagements par des procédures opérationnelles claires, la formation continue des équipes et un reporting accessible aux clients et partenaires.

L'obtention de la certification Travelife atteste de pratiques responsables, d'activités conduites en sécurité et d'une contribution effective à la protection des voyageurs, des collaborateurs et des communautés locales.

5.1 Responsabilité

La mise en œuvre de la politique de durabilité repose sur une organisation claire des responsabilités. La direction assure la gouvernance générale, définit la stratégie, valide les objectifs de durabilité et alloue les ressources humaines, financières et techniques indispensables à l'application de la politique.

Le Responsable Durabilité et RSE assure le déploiement opérationnel de la politique, coordonne les parties prenantes et veille au suivi des indicateurs grâce à des procédures et des outils adaptés. Il organise les réunions de coordination et d'information, conduit les actions de formation et de sensibilisation et rédige les rapports correspondants. Il garantit également des révisions régulières du plan d'action afin de maintenir la cohérence engagements et l'efficacité des actions.

Les managers opérationnels intègrent les procédures dans les activités quotidiennes. Ils veillent à l'application des règles établies sur le terrain et supervisent la conformité des pratiques durables auprès des prestataires.

Le personnel et les prestataires respectent les procédures, suivent les formations obligatoires et participent activement aux actions de prévention et de signalement. Les employés, sensibilisés aux engagements de durabilité, assument leur part de responsabilité dans leur application, tandis que les prestataires veillent à intégrer ces engagements dans leurs opérations quotidiennes.

Les clients reçoivent des informations claires et accessibles sur les engagements de durabilité, les impacts environnementaux et les pratiques responsables adoptées. Ils sont encouragés à adopter des comportements responsables lors de leurs voyages, en particulier le respect des communautés locales, des sites naturels et de la faune.

5.2 Mécanisme de gouvernance

Les mécanismes de gouvernance s'appuient sur les politiques de durabilité et de RSE rédigées et publiées, qui définissent de manière transparente les engagements. Ils comprennent des comités internes périodiques, des revues de performance annuelles et des audits externes en vue de certifications reconnues, telles que Travelife.

Selon leurs responsabilités, les parties prenantes sont sensibilisées aux engagements de durabilité et contribuent activement à leur mise en œuvre.

6. Dispositifs de suivi et de contrôle

6.1 Communication et sensibilisation

Un plan de communication assure la diffusion de la politique, des procédures et des résultats. Il s'appuie sur des sessions d'information, des supports écrits, l'affichage sur les lieux d'activité ainsi que l'information des clients via les documents commerciaux et le site web.

6.2 Formation et renforcement des compétences

Un programme de formation est mis en place pour l'ensemble du personnel ainsi que pour les prestataires et collaborateurs externes ou associés. Des modules obligatoires sont destinés au personnel, tandis que les prestataires sont tenus de participer aux formations prévues par l'organisation et d'intégrer les engagements de durabilité dans leurs pratiques professionnelles.

Pour tous, les procédures de conformité doivent être appliquées et les standards en matière de sécurité, de droits humains, de droit du travail, de protection de l'enfance et de protection de l'environnement doivent être respectés. Il convient également de mettre en œuvre des écogestes fondés sur l'économie des ressources et la prévention du gaspillage.

La participation aux formations et leur mise en œuvre font l'objet d'un suivi rigoureux par le responsable, et sont intégrées au reporting annuel de durabilité.

6.3 Suivi, indicateurs et reporting

Un tableau de bord d'indicateurs opérationnels est instauré, comprenant notamment les consommations, la gestion des déchets, les incidents, la conformité des prestataires, les heures de formation et les signalements traités.

Les données sont collectées de manière régulière, analysées lors de revues trimestrielles et consolidées dans un rapport annuel accessible aux parties prenantes.

6.4 Audit interne, certification et contrôle externe

L'organisation met en place un dispositif d'audit interne régulier afin de vérifier l'application des politiques et procédures, d'identifier les écarts éventuels et de proposer des mesures correctives. La préparation aux audits externes et à l'obtention de certifications reconnues s'appuie sur ces évaluations préalables. Les résultats des audits internes et externes sont analysés et intégrés dans le plan d'amélioration continue.

7. Processus d'amélioration continue

7.1 Mécanisme de plainte

Une procédure formalisée encadre la réception, l'enquête et le traitement des plaintes et signalements. Elle garantit la confidentialité, interdit toute représaille et prévoit des mesures correctives assorties d'un suivi jusqu'à la clôture des dossiers.

Ce dispositif couvre aussi bien les réclamations des clients que les signalements internes ou ceux émanant des partenaires et prestataires. Chaque dossier est traité de manière transparente et documentée, afin d'assurer la confiance des parties prenantes et de renforcer l'amélioration continue des pratiques.

7.2 Gestion des non-conformités

La gestion des non-conformités suit un processus structuré. Elle commence par le constat des écarts par rapport aux politiques et procédures établies. Ces écarts sont ensuite enregistrés dans un registre dédié, puis font l'objet d'une analyse approfondie afin d'en identifier les causes et les impacts.

Sur cette base, des plans d'action correctifs sont élaborés et mis en œuvre. Chaque non-conformité est systématiquement documentée, suivie jusqu'à sa résolution et intégrée dans le processus d'amélioration continue.

7.3 Amélioration continue

La politique est révisée chaque année et ajustée en fonction des résultats des audits, des retours des parties prenantes et des évolutions réglementaires. Les bonnes pratiques identifiées sont systématiquement capitalisées et diffusées afin de renforcer l'efficacité et la cohérence des engagements.

8. Mesures spécifiques de durabilité

8.1 Actions environnementales

L'empreinte écologique des activités doit être minimisée par une gestion responsable des ressources et la mise en œuvre de pratiques durables. Chaque action est intégrée dans les procédures quotidiennes et suivie par des indicateurs opérationnels.

❖ Ressources énergétiques

L'installation et l'utilisation d'équipements à haute efficacité énergétique, tels que les éclairages LED, les appareils basse consommation et les systèmes optimisés de chauffage et de climatisation, constituent une priorité afin de réduire la consommation énergétique.

Des protocoles stricts d'extinction sont également appliqués dans les bureaux et infrastructures pour limiter les gaspillages.

Par ailleurs, des études de faisabilité sont régulièrement conduites afin d'intégrer des solutions d'énergies renouvelables, notamment le solaire, dans les équipements et bâtiments.

Indicateurs opérationnels : consommation mensuelle d'électricité, taux d'utilisation d'appareils et équipements à haute efficacité énergétique.

❖ Ressources en eaux

La gestion de l'eau repose sur la prévention des fuites, l'évitement des gaspillages et le contrôle régulier des infrastructures pour garantir une utilisation durable. La surveillance des débits et la maintenance préventive renforcent l'efficacité des dispositifs.

Indicateurs opérationnels : volume d'eau consommé par mois, vitesse de traitement des incidents de fuite.

❖ Achats et consommation responsables

Les achats responsables sont privilégiés afin de garantir une chaîne d'approvisionnement conforme aux principes de durabilité. Les fournisseurs certifiés ou engagés dans des pratiques sociales et environnementales durables sont favorisés, renforçant ainsi la responsabilité de l'organisation dans ses relations contractuelles.

La consommation est optimisée notamment par la réduction de l'usage du papier grâce à la digitalisation des processus internes, mais également par la limitation des plastiques à usage unique et la rationalisation des fournitures de bureau.

La sensibilisation des employés à une utilisation raisonnée des ressources complète ces mesures et contribue à une gestion responsable au quotidien.

Indicateurs opérationnels : volume de papier utilisé par employé ou pour l'ensemble, réduction de l'utilisation de plastiques à usage unique.

❖ Déchets et emballages

La réduction et le tri des déchets sont systématisés dans les bureaux et sur le terrain afin de limiter l'impact environnemental moyennant une gestion durable et circulaire des ressources. Les emballages sont réduits grâce aux achats responsables et à la sensibilisation des équipes à l'élimination des plastiques à usage unique.

Les déchets triés sont valorisés dans la mesure du possible, et des initiatives de réutilisation sont encouragées, notamment par la récupération de matériaux ou la mise en place de circuits internes de réemploi.

***Indicateurs opérationnels :** volume de déchets non recyclables, proportion d'emballages réduits ou supprimés, volume de matériaux réutilisés, nombre d'initiatives de réemploi mises en place.*

❖ Transport

Les impacts liés au transport sont limités par l'optimisation des itinéraires et la promotion de l'éco-conduite auprès des employés et prestataires externes. Les contrats de service intègrent des exigences de modernisation progressive de la flotte afin de réduire les émissions et d'améliorer la sécurité. Les partenaires sont sensibilisés et accompagnés pour garantir l'adoption de pratiques de conduite respectueuses de l'environnement, notamment par des formations régulières dispensées à leurs chauffeurs.

***Indicateurs opérationnels :** consommation de carburant, nombre de chauffeurs formés à l'éco-conduite.*

❖ Reboisement et compensation

Les initiatives de reboisement et de compensation carbone sont activement soutenues afin de contribuer à la régénération des écosystèmes et à la neutralisation des émissions résiduelles. Les projets sont sélectionnés en fonction de leur impact environnemental et de leur bénéfice pour les communautés locales.

***Indicateurs opérationnels :** nombre d'arbres plantés, surface reboisée, estimation des tonnes de CO₂ compensées.*

8.2 Pratiques sociales responsables

❖ Valorisation culturelle

Le patrimoine et les traditions malgaches doivent être respectés et valorisés dans toutes les activités. Les guides et employés sont formés afin de sensibiliser les voyageurs au respect des coutumes locales, aux codes vestimentaires appropriés et aux comportements responsables sur les sites naturels et culturels.

Cette démarche contribue à préserver l'identité culturelle, à renforcer le lien avec les communautés locales et à promouvoir un tourisme responsable et inclusif.

***Indicateurs opérationnels :** heures de formation dispensées, signalements traités, conformité des prestataires aux critères sociaux et culturels.*

❖ Contribution au développement local

Les achats et services locaux sont systématiquement privilégiés afin de générer des retombées économiques directes pour les communautés malgaches. La collaboration est renforcée avec les hébergements, transporteurs, artisans et coopératives locaux.

L'égalité des chances est respectée et des conditions de travail équitables sont appliquées, tandis que des partenariats durables avec les communautés et associations locales favorisent inclusion, solidarité et prospérité partagée.

Chaque client accueilli contribue à l'économie du territoire et, à travers les offres proposées, soutient le développement communautaire.

***Indicateurs opérationnels :** part des achats réalisés auprès de fournisseurs locaux, nombre de partenariats communautaires actifs, contributions économiques directes documentées.*

8.3 Santé, sécurité et bien-être au travail

Des conditions de travail sûres et décentes sont garanties pour les employés, guides et partenaires. La présence de dispositifs de premiers secours dans les bureaux et lors des voyages des circuits, ainsi que la tenue régulière de formations en sécurité, constituent des engagements permanents.

Un environnement de travail respectueux de la santé et du bien-être sont assurés pour les employés ainsi qu'une couverture d'assurance adaptée. Les employés sont encouragés à signaler les incidents et les risques et à participer activement à l'amélioration continue de la santé, sécurité et bien-être au travail.

***Indicateurs opérationnels :** séances de formation sur les thématiques, nombre de signalements traités, conformité aux procédures de santé et sécurité.*

8.4 Protection des enfants

Dans le cadre de l'engagement pour un tourisme pleinement responsable, la protection des enfants constitue une priorité absolue. Toute forme d'exploitation ou d'abus sexuel est strictement interdite et sanctionnée.

Les activités touristiques sont systématiquement évaluées afin d'éviter toute situation à risque et garantir que chaque expérience respecte les droits fondamentaux des enfants.

Les employés, partenaires et clients sont sensibilisés et formés à la prévention des abus, conformément aux standards internationaux de protection de l'enfance et aux principes du tourisme responsable.

Les signalements sont traités de manière confidentielle et suivis jusqu'à leur résolution, avec des mesures correctives immédiates, assurant ainsi un environnement sûr et respectueux pour les communautés locales et les voyageurs.

***Indicateurs opérationnels :** nombre de formations dispensées sur la protection de l'enfance, signalements traités, conformité des prestataires aux engagements de protection.*

9. Conclusion

La politique de durabilité d'AUTHENTIC MADAGASCAR TOURS traduit un engagement ferme à intégrer les principes du développement durable dans toutes ses pratiques commerciales, à promouvoir la durabilité au sein de ses destinations et à préserver l'environnement par une amélioration continue de ses performances.

Elle formalise une démarche inclusive qui associe la protection de la biodiversité, la réduction de l'empreinte écologique, le soutien aux communautés locales et la sensibilisation des employés, partenaires et voyageurs.

En s'appuyant sur des mécanismes de transparence, des évaluations régulières et l'obtention de la certification Travelife, AUTHENTIC MADAGASCAR TOURS garantit la conformité de ses actions aux normes internationales de responsabilité.



Chaque initiative contribue ainsi à un tourisme responsable, respectueux de l'environnement, des populations locales et de l'équité sociale, renforçant la crédibilité de l'entreprise, la fidélité de sa clientèle et son impact positif durable sur la société et l'environnement.

Validée le 16/01/2026

Henintsoa R. RARIVOSON

Chief Executive Officer – Authentic Madagascar Tours