



POLITIQUE ECO RESPONSABLE

Nous évoluons aujourd'hui dans un monde de plus en plus conscient que nos actions ont des conséquences et qu'il est de la responsabilité de chacun de décider de la manière dont nous pouvons progresser vers de nouvelles obligations durables, éthiques et sociales afin de protéger l'environnement dans lequel nous vivons.

Asev Travel, en tant qu'agence réceptive, a essayé de voir comment participer à un monde plus responsable. Mais le processus est vaste, de la protection de l'environnement des pays et des cultures uniques que nous promovons à l'amélioration des droits sociaux et humains dans les destinations visitées. Pour nous donner une ligne directrice, nous nous sommes engagés à travailler à la **certification Travelife**.

- **Notre mission et politique éco responsable s'inscrivent dans une approche à trois niveaux, avec un accent sur :**



L'ENGAGEMENT SOCIAL ET COMMUNAUTAIRE :
le soutien aux communautés locales et aux entreprises



LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT :
réduire notre empreinte carbone



LA SENSIBILITÉ CULTURELLE :
préservation du patrimoine

- **Cette approche à trois niveaux est imbriquée dans tous nos objectifs et actions :**

- Gestion interne en respectant les droits du travail et la formation en continue de nos équipes locales
- S'engager à ce que nos expériences de voyage soient en adéquation avec nos engagements pour un tourisme respectueux de son environnement et de ses hommes
- Sélectionner nos partenaires sur la base de critères éco responsables et leur donner des recommandations en matière de pratiques durables
- Maintenir un engagement constant à revoir nos politiques et nos pratiques, afin de s'assurer qu'elles soient conformes et pérennes avec nos valeurs

NOS ENGAGEMENTS :

Notre première étape a été de nommer un membre clé du personnel pour évaluer notre degré de «durabilité» et créer un plan d'action sur les deux prochaines années afin d'améliorer nos pratiques éco responsables. Ce nouveau coordinateur a élaboré avec l'équipe un plan d'action à plusieurs niveaux.

► NOUS NOUS ENGAGEONS ENVERS LA SOCIÉTÉ :

La politique d'ASEV Laos en matière de droits de l'homme et des pratiques de travail

ASEV Laos s'engage inconditionnellement à protéger les droits de l'homme, à traiter les gens avec dignité et respect sur le lieu de travail en lui-même, parmi les membres de l'équipe mais aussi avec nos voyageurs, nos partenaires commerciaux (des fournisseurs d'activités aux hôtels, restaurants et autres fournisseurs) et avec la communauté qui vit autour de nous. Nous valorisons la diversité et l'égalité des chances pour tous et ne tolérons ni la discrimination ni le harcèlement.

Notre politique en matière de droits de l'homme et du travail reflète nos convictions à l'égard des droits de l'homme et des pratiques de travail.

La direction a la responsabilité de veiller au respect de cette politique, de contrôler et d'évaluer chaque critère ainsi que d'être vigilante à toute violation potentielle.

Tous nos employés signent notre «Guide de l'employé» où ils peuvent trouver notre politique en matière des droits de l'homme et du travail et tous les avantages et obligations qu'implique le fait de travailler avec ASEV Laos.

Formation, bien-être, qualité et responsabilité

Nous pensons que la formation est la clé d'une équipe épanouie, de voyageurs satisfaits et qu'elle aide chacun à s'impliquer davantage dans notre processus éco responsable.

- La politique de santé et de sécurité a été élaborée avec l'ensemble du bureau et la sensibilisation est assurée par des trainings à la santé et à la sécurité dispensés dans le cadre des formations régulières aux premiers secours, aux formations à la sécurité incendie...
- Nous veillons, par des formations régulières, à ce que les employés soient à l'aise dans leur poste et évoluent au même rythme que l'entreprise. Notre politique d'engagement responsable est désormais un sujet régulier dans les formations et les séances de brainstorming avec l'équipe.

Tour leader et guides

Les guides touristiques sont la principale interface entre les clients, les attractions, la communauté locale et l'environnement. Ils sont souvent les premiers à donner l'impression générale d'une destination et sont fortement responsables de la satisfaction globale des clients. Ils jouent un rôle clé dans la promotion de notre politique éco responsable.

Nous veillons à ce que :

- Ils soient conscients de nos objectifs éco et de nos exigences minimales ;
- Ils soient formés aux pratiques durables
- Ils soient formés et encouragés à acquérir et à accroître leurs connaissances de la destination.
- Ils soient sensibiliser à identifier et lutter contre l'exploitation des enfants ou toutes activités dites 'sensibles'

► NOUS NOUS ENGAGEONS POUR L'ENVIRONNEMENT :

Nous sommes engagés dans un processus visant à réduire notre empreinte carbone par différents moyens à travers une approche globale :

Réduction des déchets et politique d'achat responsable

Le moyen le plus efficace de réduire nos déchets est de ne pas en créer. La réduction et la réutilisation sont les moyens les plus efficaces d'économiser les ressources naturelles, de protéger l'environnement et de faire des économies :

- Réduire la consommation de papier et d'encre en n'imprimant que lorsque c'est nécessaire : courrier électronique, QR code, impression en A5 au lieu de A4, réutilisation du papier.
- Réduire la consommation de plastique grâce à des fontaines à eau sur le lieu de travail, utilisation de bouteilles d'eau rechargeables et mise en place d'une politique sans plastique au bureau.
- Séparer les déchets selon les directives des autorités locales ou, lorsqu'il n'y en a pas, suivre un système de recyclage informel (plastique, canettes, papier, nourriture)
- Réduire nos déchets grâce à une politique d'achat judicieuse pour changer pas à pas notre comportement d'achat.
Ex : Alors qu'en Asie du Sud-Est, les bâtonnets Nescafé sont incontournables, notre café et notre thé proviennent d'entreprises locales, sociales et éthiques.
- L'approvisionnement de nos besoins en papier A4 provient d'une entreprise aux pratiques éco responsables.
- Privilégier les produits et services d'origine locale

En termes d'impression, nos objectifs pour 2020 seront de réduire de 50 % nos brochures en anglais (50 imprimées seulement au lieu de 100) et de 30 % nos brochures en français (100 imprimées au lieu de 150 en 2019). Les QR codes, les e-brochures et les clés USB (à télécharger uniquement, à ne pas donner) seront utilisés en priorité à la place.

Les possibilités d'imprimer avec des entreprises certifiées sont à l'étude.

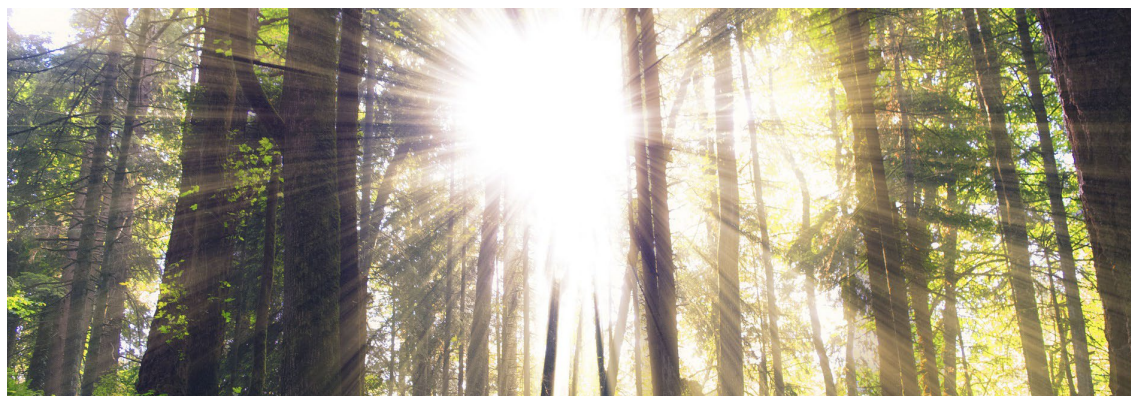
Suivi de la consommation d'eau et d'énergie et plan de réduction

Au cours des deux prochaines années, nous nous sommes engagés à réduire considérablement notre consommation d'énergie et d'eau grâce à :

- Des ampoules à faible consommation d'énergie.
- Une politique d'économie d'énergie au bureau et un panneau d'économie d'énergie et d'eau.
- L'entretien éco des équipements.
- Un suivi de la politique d'achat pour tout nouvel équipement.
- Remplacement de tous les produits de nettoyage "standard" par des produits non chimiques qui ne nécessitent pas l'utilisation d'eau. Les conteneurs sont réutilisés afin de limiter les déchets.

L'empreinte carbone des voyages d'affaires

Nous surveillons notre impact carbone grâce à une politique de mobilité du personnel afin d'être en mesure en 2020 de compenser notre émission de carbone.



En tant qu'agence de voyage, nous travaillons avec différents fournisseurs : hôtels, restaurants, prestataires d'activités. Le choix de nos partenaires a un impact sur notre niveau éco responsable et c'est pourquoi nous construisons continuellement un réseau durable et créons des partenariats privilégiés.

NOUS NOUS SOMMES ENGAGÉS À :

Évaluer et apprécier le niveau éco responsable de nos fournisseurs.

Mettre en valeur auprès de notre équipe de vente et de nos agents de voyage partenaires nos fournisseurs les plus "engagés"

Informers nos partenaires de notre engagement en matière éco responsable et de ce que cela signifie pour eux

Encourager nos partenaires à s'engager dans des pratiques plus responsables :

Leur fournir une ligne directrice pour l'auto-évaluation de leur degré de «durabilité»

Inclure une clause éco responsable par le biais d'un avenant au contrat que nous les encourageons à suivre. Nous indiquons clairement que le respect de ces critères a un impact direct sur notre processus de sélection des partenaires. Ils doivent :

- Être activement engagés dans la réduction de leur impact environnemental : réduction de la consommation d'énergie et d'eau et gestion des déchets
- Soutenir la communauté locale, être sensible aux projets environnementaux et/ou à la protection de la faune et de la flore

Refuser de travailler avec des fournisseurs qui ne respectent pas nos exigences fondamentales en matière éco responsable :

- **Pour les hôtels et les restaurants :**

Respecter les droits de l'homme

Protection de l'enfance

Vie privée des clients

Promotion de souvenirs et/ou d'aliments qui contiennent des espèces de flore et de faune menacées figurant dans le traité CITES (www.cites.org).

- **Pour les activités :** même réglementation que pour les hôtels et restaurants, avec une clause supplémentaire concernant les animaux en captivité et l'interaction avec la faune

Nous soutenons notre communauté :

ASEV Laos est impliquée dans plusieurs projets locaux :

- Le semi-marathon de l'hôpital Lao Friend Hospital afin de récolter des fonds pour les enfants.
- En 2019, ASEV Laos a entièrement financé un bungalow écologique traditionnel pour le Mekong Eden Farm.
- Journée de plantation d'arbres.

Nous sensibilisons notre communauté et développons des programmes éco responsables

- Soumettre des idées, des échanges de projets avec les voyageurs au Laos.
- Nous communiquons par le biais de bulletins d'information et les réseaux sociaux sur nos progrès et notre engagement.
- Nous mettons en avant les partenaires responsables auprès de nos partenaires d'agence avec des icônes durables.

Nous suggérons de collecter des dons pour soutenir les initiatives locales :

- Le Mekong Elephant Park à Pakbeng: 2 ou 3\$/client.
- Le Discovery Center de Luang Prabang: 3\$/ client.

Lorsque les clients choisissent de participer à ces activités, nous leur suggérons automatiquement de cocher une case dans la rubrique 'options dons' au sein du programme et de l'ajouter à la facture.

4

NOS CLIENTS

Nous nous soucions de la vie privée de nos clients :

Nous tenons à la confiance de nos clients. La sécurité des informations de nos clients et la conformité à leurs attentes sont nos priorités absolues

Ce que nous promouvons, c'est ce que nous offrons :

La communication et l'information sur les visites et les activités réservées à l'avance sont multiples mais précises. Cela permet aux voyageurs et aux agences partenaires de bien comprendre ce qui est proposé, comment et à quel prix. Nous nous efforçons d'offrir aux voyageurs des options de plus en plus responsables en termes de transport, d'activités, d'hébergement et de restauration.

Nous leur donnons les outils pour un séjour sûr, éco responsable et mémorable :

- Leur fournir des informations pertinentes sur le Laos (culture, histoire, religions) pour une meilleure compréhension du pays.
- Leur donner les informations nécessaires en matière de santé et de sécurité pour un voyage sans soucis (contact d'urgence, conseils de santé..).
- Informer nos voyageurs sur les principaux enjeux éco responsable de la destination.
 - Informations générales : conseils sur ce qu'il faut faire et ne pas faire, soutien à l'économie locale...
 - Exploitation et harcèlement, sexuels ou autres, en particulier des enfants et des adolescents.
 - Achat illégal d'artefacts historiques/religieux ou d'articles contenant des matériaux de la flore et de la faune menacées.

Nous nous soucions de la satisfaction de nos clients

Les clients disposent de plusieurs moyens pour nous faire part de leur satisfaction et/ou de leurs plaintes : leur guide et un questionnaire de satisfaction que nous leur demandons de remplir.

Les commentaires sont minutieusement recueillis, étudiés et traités.