

POLITIQUE DE TOURISME DURABLE MORA-TRAVEL

Programme 2025-2027



Introduction

Mora-Travel s'engage à faire évoluer ses activités dans un environnement professionnel responsable et durable.

À travers ce document, l'entreprise formalise ses engagements en matière de développement durable, intégrant des considérations **économiques, environnementales et socio-culturelles** dans l'ensemble de ses opérations.

Cette politique vise à **améliorer les conditions de travail des employés, le bien-être des voyageurs** et à **soutenir les communautés locales**, tout en préservant les ressources naturelles de Madagascar.

Elle sert de cadre pour **évaluer, suivre et renforcer** les performances de Mora-Travel en matière de durabilité.

Enfin, elle informe toutes les parties prenantes — collaborateurs, partenaires, voyageurs et institutions — des démarches entreprises en accord avec les valeurs de Mora-Travel et les principes du tourisme responsable.

Mission

Mora-Travel a pour mission de **promouvoir un tourisme durable à Madagascar**, à travers les actions suivantes :

- Protéger ses employés, ses voyageurs et les communautés locales ;
- Limiter les consommations d'eau et d'énergie ;

- Préserver l'environnement naturel et culturel ;
- Respecter les traditions et la culture des populations locales ;
- Sensibiliser toutes les parties prenantes à l'importance du développement durable.

Champ d'application

Cette politique s'applique à **tous les collaborateurs de Mora-Travel**, ainsi qu'à **l'ensemble des prestataires, partenaires et institutions** avec lesquels nous travaillons.

Elle constitue également un **outil de communication et d'engagement** pour les voyageurs, les fournisseurs, les associations et toute autre entité souhaitant contribuer à la durabilité du tourisme à Madagascar.

Responsabilité

La responsabilité de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation de cette politique relève du **Coordinateur du Développement Durable**, **Princy Nandraimbahoaka**, en collaboration avec l'ensemble de l'équipe Mora-Travel.

Objectif général

Améliorer la performance globale de Mora-Travel tout en **réduisant les impacts négatifs** sur les plans environnemental, social et culturel, et en **renforçant les bénéfices économiques locaux**.

Des **objectifs spécifiques** sont définis selon les quatre axes du tourisme durable : **économique, environnemental, socio-culturel et collaboratif**.

Axe A : Économique

Objectif A.I : Favoriser l'économie locale

- A.I-1 : Collaborer à 85 % avec des prestataires basés localement.
- A.I-2 : Employer 95 % de personnel issu des régions locales.
- A.I-3 : S'approvisionner à 90 % en produits locaux.

Objectif A.II : Améliorer la qualité de nos prestations

- A.II-1 : Atteindre un taux de satisfaction client supérieur à 85 %.
- A.II-2 : Garantir au moins une formation annuelle par employé.
- A.II-3 : Renforcer la reconnaissance de Mora-Travel à l'échelle internationale.

Objectif A.III : Assurer une gestion efficace des incidents et plaintes

- A.III-1 : Résoudre 90 % des incidents en moins d'une heure.
- A.III-2 : Maintenir un taux de plaintes inférieur à 40 %.

Objectif A.IV : Promouvoir une gestion responsable des ressources humaines

- A.IV-1 : 100 % des employés bénéficient d'un contrat de travail équitable.
- A.IV-2 : Atteindre un taux de satisfaction du personnel supérieur à 80 %.

Objectif A.V : Renforcer la performance économique

- A.V-1 : Augmenter le chiffre d'affaires de 5 % par an.
- A.V-2 : Maintenir un taux de rotation du personnel inférieur à 40 % par an.

Objectif A.VI : Réduire la consommation d'eau et d'énergie

- A.VI-1 : Réduction annuelle de 2,5 % de la consommation d'énergie.
- A.VI-2 : Réduction annuelle de 2,5 % de la consommation d'eau.

Axe B : Environnemental

Objectif B.I : Favoriser l'usage de ressources renouvelables

- B.I : Installer des lampes LED pour au moins 90 % de l'éclairage du bureau.

Objectif B.II : Réduire et valoriser les déchets

- B.II-1 : Réduire la production de déchets d'au moins 5 % par an.
- B.II-2 : Recycler au moins 50 % des déchets produits.

Objectif B.III : Encourager les achats responsables

- B.III-1 : 80 % du café et thé consommés sont issus du commerce équitable ou certifiés durables.
- B.III-2 : 50 % des produits consommables achetés en gros.
- B.III-3 : 90 % de l'usage du papier est responsable.

Objectif B.IV : Améliorer la gestion des eaux usées

- B.IV-1 : Utiliser au moins 70 % de produits d'entretien biodégradables.
- B.IV-2 : Réutiliser 50 % des eaux grises.
- B.IV-3 : Rejeter les eaux usées conformément aux normes environnementales.

Objectif B.V : Réduire les émissions de carbone

- B.V-1 : Limiter à 15 % l'usage des transports privés par le personnel.
- B.V-2 : Compenser 75 % des émissions de carbone.
- B.V-3 : Favoriser les transports écoresponsables.

Objectif B.VI : Protéger la biodiversité

- B.VI-1 : Valoriser le patrimoine naturel local dans nos circuits.
- B.VI-2 : Contribuer à la protection des espèces menacées.

Objectif B.VII : Garantir la santé et la sécurité des voyageurs

- B.VII-1 : 100 % des chauffeurs ayant plus de 2 ans d'ancienneté formés aux premiers secours.
- B.VII-2 : Informer 100 % des voyageurs sur les risques sanitaires locaux.

Axe C : Socio-culturel

Objectif C.I : Offrir des conditions de travail saines et équitables

- C.I-1 : 100 % des employés permanents bénéficient d'une assurance santé.
- C.I-2 : Organisation régulière d'activités de teambuilding.
- C.I-3 : Déjeuner du personnel financé à 100 % par l'entreprise.

Objectif C.II : Soutenir les communautés locales

- C.II-1 : Soutenir chaque année un ou plusieurs projets communautaires, avec participation des voyageurs.
- C.II-2 : Contribuer à hauteur de 150 000 Ariary par enfant d'employé pour le matériel scolaire.
- C.II-3 : Encourager l'achat de produits artisanaux et locaux.

Objectif C.III : Préserver le patrimoine culturel

- C.III-1 : Intégrer le patrimoine malgache dans chaque voyage.
- C.III-2 : Inclure au moins une activité culturelle dans chaque itinéraire.

Objectif C.IV : Protéger les personnes vulnérables

- C.IV-1 : Respect strict des droits de l'enfant.
- C.IV-2 : Tolérance zéro envers le tourisme sexuel.

Objectif C.V : Limiter les impacts sur les communautés locales

- C.V-1 : Réduire les impacts négatifs sur les destinations à moins de 30 %.
- C.V-2 : Réduire les effets sur les besoins vitaux des communautés à moins de 20 %.

Axe D : Collaboration

Objectif D.I : Sensibiliser et informer

- D.I-1 : Intégrer le tourisme durable dans le plan de communication de Mora-Travel.
- D.I-2 : Partager nos expériences et bonnes pratiques via nos pages **Instagram et Facebook**.

Objectif D.II : Impliquer le personnel et les partenaires

- D.II-1 : Élaborer et faire respecter une charte interne du tourisme durable.
- D.II-2 : 50 % du personnel obtient le certificat "Tourisme Durable".
- D.II-3 : 70 % des employés permanents impliqués dans le plan d'action annuel.

Objectif D.III : Développer des partenariats responsables

- D.III-1 : Privilégier les prestataires et activités écoresponsables.
- D.III-2 : Intégrer des clauses durables dans les contrats partenaires.

Objectif D.IV : Participer à la promotion du développement durable

- D.IV-1 : Participer à des forums, salons et groupes de travail dédiés à la durabilité.
- D.IV-2 : Collaborer avec les autorités locales pour promouvoir des politiques durables.

Mise en œuvre et suivi

Mora-Travel a mis en place un **plan d'action opérationnel** pour concrétiser cette politique. Chaque année, une **évaluation des progrès** est réalisée à l'aide d'indicateurs précis, accompagnée de **recommandations d'amélioration**.

Toute l'équipe de Mora-Travel reste disponible pour échanger sur cette politique et sur les actions entreprises pour un **tourisme plus durable à Madagascar**.