Politique de développement durable

Cadre général de gouvernance, de décision et de mise en œuvre

Déclaration de la Direction

Notre métier a toujours consisté à réduire la distance entre le voyageur et le terrain. Notre démarche responsable prolonge exactement ce geste : réduire la distance entre ce que nous sommes et ce que nous prouvons, entre les engagements que nous portons sur le terrain et leur formalisation, entre nos principes fondateurs et celles et ceux qui nous rejoignent. La responsabilité, chez nous, c'est encore une affaire de distance à réduire.

Cette politique générale fixe le cadre dans lequel Détours Madagascar conçoit ses voyages, organise son travail, choisit ses partenaires, protège les personnes, préserve les milieux et rend compte de ses engagements. Elle oriente les décisions de la Direction, les pratiques du bureau et du terrain, les relations de travail, les achats, les contrats, la communication et le suivi des résultats.

Détours Madagascar assume un positionnement clair, et ce positionnement commence par un refus : celui du greenwashing. La maison ne fait pas du tourisme responsable un argument de vitrine. Elle l'éprouve dans ses pratiques avant de le mettre en avant — et elle communique peu, par tempérament autant que par conviction.

La preuve par les actes, pas par le discours.
La maison ne prétend pas être parfaite. Elle reconnaît que le tourisme, et le transport aérien en particulier, portent des contradictions. Ce qu'elle revendique, c'est la lucidité sur ces contradictions et la volonté de placer son curseur au bon endroit.

Notre identité et nos repères

> *Partage, entraide, solidarité. La valeur malgache revendiquée par la direction irrigue le rapport aux voyageurs et entre les équipes — le lien prime sur la transaction. Le Fihavanana au cœur de la relation.*

L'aventure Détours Madagascar est le défi de passionnés de voyages et de professionnels du tourisme, qui mettent leur expertise au service d'un voyage sur mesure, adapté aux attentes de chaque voyageur. La maison œuvre à mettre en valeur l'exceptionnelle diversité de Madagascar et ses facettes méconnues, en proposant des itinéraires ciselés avec patience, à l'écart du tourisme de masse, dans des univers encore préservés.

Ses circuits réguliers comme ses voyages sur mesure s'articulent autour de trois axes : la découverte, l'exploration et la transmission de connaissances. Ils mêlent le respect de l'hôte, la rencontre de cultures spécifiques et un esprit de belle aventure.

Le credo de la maison tient en une phrase : réduire la distance entre le voyageur et le terrain.

Il se traduit concrètement — des itinéraires bien ficelés, un carnet de voyage remis avant le départ, une réactivité en cas d'imprévu sur place. Faire appel à Détours Madagascar, c'est s'appuyer sur une connaissance sans faille du terrain et le savoir-faire d'une agence spécialiste du pays.

Champ d'application

La politique s'applique à la Direction, aux salariés, aux stagiaires, aux guides, accompagnateurs, chauffeurs, porteurs, cuisiniers et autres intervenants agissant avec Détours Madagascar. Elle couvre le bureau, la conception et la vente des voyages, les opérations de terrain, les treks et bivouacs, ainsi que les relations avec les agences partenaires, hébergements, transporteurs, prestataires d'activités, communautés d'accueil et les voyageurs.

Les engagements qui relèvent directement de Détours Madagascar sont appliqués par l'entreprise. Ceux qui concernent des partenaires sont intégrés progressivement dans la sélection, l'information, les contrats, l'accompagnement, l'évaluation et, lorsque nécessaire, les mesures correctives ou la fin de la relation.

Principes directeurs

- Respecter les lois, les droits humains, les droits de l'enfant et les engagements contractuels.
- Prévenir les dommages avant qu'ils ne surviennent et faire primer la santé, la sécurité et la dignité.
- Réduire les consommations, les déchets, les pollutions et les impacts climatiques à la source.
- Renforcer l'emploi, les compétences, les achats, les services et les retombées économiques locales.
- Respecter les communautés, la culture, les fady, le patrimoine, la biodiversité, les paysages et le bien-être animal.
- Communiquer de manière exacte, loyale, compréhensible et vérifiable.
- Tracer les pratiques, mesurer les résultats, corriger les écarts et progresser dans le temps.

Les six engagements de Détours Madagascar

Satisfaction — proposer une sélection pointue d'itinéraires vers des univers-nature préservés et originaux ; offrir un conseil avisé, personnalisé, et concevoir chaque voyage aussi spécifique soit-il.

Qualité et service — offrir un voyage fidèle au programme proposé ; œuvrer avec les meilleurs guides et partenaires, sélectionnés sur le sérieux, la réactivité et le respect.

Durable et responsable — promouvoir un tourisme respectueux de l'environnement et des communautés ; soutenir les communautés locales par des produits qui contribuent à leur essor et à la conservation de leurs richesses ; privilégier des partenaires partageant cette vision.

Partage — faire des voyages des moments riches en émotions où les équipes partagent leur connaissance de la région, de la nature et des hommes ; donner du sens au voyage.

Transparence — croire qu'un tourisme responsable émerge de l'action conjointe d'une population, des professionnels et des voyageurs ; placer le respect et le partage au cœur de chaque décision, dans une relation gagnant-gagnant.

Sérénité — être joignables en tout temps ; informer les voyageurs avant le départ de la portée d'éventuels problèmes de sécurité ; sensibiliser au respect du patrimoine et de la culture de Madagascar.

1 Gouvernance et pilotage de la conformité

Responsabilité et participation

Noro Rafaralahy assure la coordination du développement durable de la maison. Ce n'est pas un rôle symbolique : c'est le point de référence interne pour la démarche RSE, la personne vers qui remontent les questions, les initiatives et le suivi. Cette désignation traduit un choix : la durabilité n'est pas diffuse, elle est portée.

La Direction, dont fait partie la Coordinatrice Développement Durable, approuve la politique, fixe les priorités, attribue les responsabilités et les ressources, arbitre les décisions et examine les résultats. Les groupes référents des six axes participent à la mise en œuvre, au suivi, au retour d'expérience, à l'amélioration continue et au reporting. Chaque membre de l'équipe contribue dans le périmètre de sa fonction.

C'est pourquoi la transmission est un pilier de la démarche de Détours Madagascar, et non un supplément.

Conformité et maîtrise des risques

Détours Madagascar s'engage à identifier et à tenir à jour les obligations légales, réglementaires, contractuelles et professionnelles applicables à ses activités. L'entreprise veille notamment au droit du travail, à la santé et à la sécurité, aux assurances, au transport, au tourisme, à la protection des enfants, aux données personnelles, à la communication commerciale, aux déchets, à l'eau, aux espaces protégés, au patrimoine, à la faune et à la flore.

Planification et amélioration continue

Le plan d'action 2026–2028 traduit la présente politique en objectifs, tâches, responsables, ressources, échéances, indicateurs et preuves. Il est accessible aux personnes chargées de sa mise en œuvre.

Un engagement ne vaut que s'il se prouve. Prouver suppose trois choses : tracer, mesurer, contrôler.

Détours Madagascar inscrit sa démarche dans une logique d'amélioration continue : évaluer, ajuster, recommencer. La perfection n'est pas l'objectif ; la progression mesurée l'est.

2 Les six axes d'engagement

L'image de la cordée : en montagne, chacun avance avec ses propres forces, mais personne ne progresse véritablement seul. La corde relie, sécurise et permet au groupe de s'ajuster pour atteindre un même sommet. C'est cette logique qui guide les six axes d'action de Détours Madagascar : chaque binôme ou groupe met son sujet en mouvement, mobilise les personnes concernées et partage ses apprentissages, tandis que Noro assure la coordination et que la Direction, portée par Sylvain et Noro, maintient le cap, valide et arbitre.
Cette approche permet de construire une transformation durable qui ne repose ni sur une seule personne ni sur des actions isolées. En avançant par étapes, en expérimentant, en ajustant et en reliant les apprentissages, l'entreprise développe progressivement ses compétences internes et intègre la durabilité dans son fonctionnement quotidien. Une certification devient ainsi un jalon du parcours, tandis que le véritable objectif reste la capacité de Détours Madagascar à poursuivre son évolution collectivement, avec cohérence et dans la durée.

Les six axes suivants constituent l'ossature opérationnelle de la politique. Ils partent des pratiques, des constats et des actions formulées par les groupes référents. La Direction les inscrit dans le cadre général de Détours Madagascar et dans le plan d'action 2026–2028.

Les engagements ci-dessous définissent le cadre à respecter. Les orientations de mise en œuvre indiquent les priorités retenues avec l'équipe ; leur responsable, leurs ressources, leur échéance, leur indicateur, leur preuve et leur état d'avancement sont précisés dans le plan d'action et les tableaux de suivi. Leur présence dans cette politique ne signifie pas qu'elles sont déjà toutes réalisées au moment de la signature de la politique.

Axe 1 Achats et approvisionnements responsables

Cet axe couvre les produits d'entretien, les produits alimentaires, les fournitures de bureau, le matériel informatique et les achats de médicaments.

Engagements de politique

Les achats sont préparés, regroupés et suivis. À qualité, sécurité, disponibilité et coût raisonnables comparables, Détours Madagascar privilégie les produits locaux, durables, réparables, réutilisables, rechargeables, économes en énergie et en eau, faiblement emballés et dont la fin de vie peut être gérée de manière responsable.

Le papier de bureau et les supports promotionnels responsables, les produits d'entretien non dangereux et biodégradables, ainsi que le café et le thé issus de filières responsables sont privilégiés lorsqu'ils sont disponibles localement.

Les médicaments et produits de santé sont sélectionnés selon les besoins réels, leurs conditions de conservation, leur date de validité et l'avis de professionnels compétents. Les pistes relatives aux remèdes à base de plantes médicinales malgaches sont étudiées sans remplacer un traitement validé ni créer de risque pour les personnes.

Orientations de mise en œuvre

- Formaliser le suivi des achats, regrouper les commandes et réévaluer les quantités selon les besoins réels.
- Accompagner la personne chargée des achats et de l'entretien dans la lecture des étiquettes, le dosage, le stockage et l'usage sûr des produits.
- Privilégier la recharge, réduire le gaspillage de papier et prolonger la durée de vie du mobilier et du matériel informatique par la réparation lorsqu'elle est pertinente.
- Déterminer et suivre les médicaments réellement nécessaires, leurs conditions de conservation et leurs dates de péremption.
- Étudier les options de santé verte, les plantes médicinales malgaches et les remèdes de grand-mère pour le nettoyage, sous réserve des validations de sécurité prévues ci-dessous.
- Évaluer la faisabilité du compostage, de l'agriculture urbaine et d'un jardin potager au bureau.

Axe 2 Gestion des ressources au bureau (électricité, eau et déchets)

Au bureau, les priorités portent sur la maîtrise de la consommation d'eau et d'électricité, la prévention des fuites et des gaspillages, l'adaptation au délestage, la réduction des déchets et la clarification des consignes de tri.

Engagements de politique

Détours Madagascar mesure progressivement ses consommations d'eau et d'énergie, prévient les fuites et les gaspillages, applique des consignes d'arrêt, privilégie les équipements économes et étudie les solutions d'énergie renouvelable disponibles et raisonnables.

L'entreprise agit selon la hiérarchie suivante : éviter, réduire, réutiliser, réparer, trier, recycler ou valoriser, puis éliminer de manière sûre. Les déchets dangereux ou spécifiques — notamment piles, cartouches, équipements électriques et électroniques, produits chimiques et documents confidentiels — sont stockés et confiés à des filières appropriées lorsqu'elles existent.

La réduction des impressions, le paramétrage économe des équipements, l'usage de papier responsable, la réduction des emballages et des bouteilles à usage unique, la mise en place des bacs à tri et le recyclage, le compostage, l'agriculture urbaine et le jardin potager contribuent à cette politique.

Orientations de mise en œuvre

- Contrôler régulièrement les robinets, les toilettes et les installations, traiter rapidement les fuites et suivre mensuellement la consommation d'eau.
- Éteindre les lumières et les équipements lorsqu'ils ne sont pas nécessaires, privilégier la lumière naturelle et étudier les solutions d'énergie renouvelable adaptées.

- Éviter autant que possible les emballages, privilégier les contenants réutilisables et réduire les produits à usage unique.
- Installer des poubelles clairement identifiées, séparer les déchets recyclables, ordinaires et spécifiques, et mettre en place le compostage des déchets biodégradables lorsque les conditions le permettent.
- Limiter les impressions, réutiliser les feuilles imprimées sur un seul côté lorsque la confidentialité le permet, numériser les archives et organiser la destruction ou le recyclage sécurisé des documents sensibles.
- Envoyer les programmes de manière électronique aux guides et privilégier les supports numériques partagés.
- Suivre les résultats obtenus afin d'ajuster les consignes, les équipements et les filières utilisées.

.. Axe 3 Guides, chauffeurs et transports responsables

Chez Détours Madagascar, nous avons déjà une base solide, notamment grâce à notre expérience du terrain et à notre réseau de guides, chauffeurs et partenaires locaux.

Nous travaillons avec des personnes qui connaissent bien les destinations et les réalités du terrain. La connaissance du pays et l'expérience des équipes constituent une vraie force pour assurer la qualité et la sécurité des voyages.

Notre enjeu est maintenant de transformer ces bonnes pratiques individuelles en bonnes pratiques communes et vérifiables.

Pour nous, un transport responsable n'est donc pas seulement un transport qui consomme moins de carburant. C'est un transport sûr pour le voyageur et le chauffeur, respectueux des personnes, adapté au terrain, économiquement viable et aussi sobre que possible. Il cherche à concilier sécurité, équité sociale, performance environnementale et qualité de service.

. Engagements de politique

Guides
Détours Madagascar sélectionne ses guides selon leur compétence, expérience, connaissance de la destination et aptitude à accompagner les voyageurs en sécurité. Les compétences locales sont privilégiées et une attention particulière est portée à la formation, aux premiers secours en milieu isolé, à la confidentialité et à la responsabilité du guide envers les voyageurs.
« La prudence prime sur la performance. L'écoute prime sur la conviction. Le soin prime sur le programme. »

Chauffeurs
Les chauffeurs sont sélectionnés selon leur compétence, expérience et connaissance du terrain. Détours Madagascar veille à des conditions de travail équitables, au respect des temps de conduite et de repos et à une conduite prudente, adaptée aux routes et aux pistes.
« La sécurité passe avant l'horaire. Toujours. »

Véhicules et transports
Les véhicules sont choisis et suivis selon leur sécurité, conformité, état, assurance, équipements et adaptation au terrain. Le choix des transports tient également compte du confort, du coût et des impacts environnementaux ; les alternatives plus responsables et la réduction ou le regroupement des trajets sont privilégiés lorsqu'ils sont réalistes dans le contexte malgache.

Engagement transversal
Détours Madagascar veille à des conditions dignes, justes et formalisées pour les guides, chauffeurs, accompagnateurs, porteurs, cuisiniers et autres équipes terrain : accords écrits, rémunération équitable, assurances, équipements et repos adaptés.
« L'équité envers les équipes est un engagement central de Détours Madagascar : conditions dignes, reconnaissance et relations justes. »

. Orientations de mise en œuvre

- Communiquer les critères de répartition et des priorités d'attribution pour les guides et les chauffeurs.
- Créer une fiche commune regroupant les informations essentielles et les documents à jour des guides, chauffeurs et véhicules.

- Mettre en place une charte de tourisme durable pour les partenaires du terrain, à traduire en malgache au besoin.
- Mettre en place une fiche courte de vérification avant chaque départ couvrant le véhicule, les documents, la sécurité, l'itinéraire, les contacts d'urgence et les pauses prévues.
- Mettre en place un plan de formation pour les guides et chauffeurs.
- Veiller au bon déroulement de ces trois points : briefing chauffeur, briefing guide et briefing voyageur.
- Mieux encadrer les temps de conduite et les pauses, et éviter les journées trop ambitieuses uniquement pour respecter un programme.
- Analyser les difficultés et incidents rencontrés sur les circuits afin d'éviter leur répétition et d'améliorer la préparation.

Notre priorité est de faire en sorte que ce qui est promis au voyageur soit correctement réservé, bien préparé, correctement réalisé sur le terrain, puis évalué et amélioré.

Axe 4 Voyages responsables sur le terrain

Spécialiste du voyage sur mesure, Détours Madagascar conçoit des itinéraires uniques, adaptés aux attentes de chaque voyageur, et propose une grande variété de séjours, notamment des treks, des immersions culturelles et des circuits familiaux.

Détours Madagascar pratique le voyage cousu main, taillé pour chaque voyageur comme une pièce unique, là où l'industrie fabrique en série. La maison conduit de petits groupes - douze personnes au plus - en immersion, à l'écart des sentiers battus, sur le créneau de l'aventure, de la découverte et de la nature.

Nous recherchons des retombées économiques directes dans les villages traversés et des relations de confiance et de respect mutuel avec les communautés locales.

La maison entretient une collaboration durable avec ses équipes de terrain, notamment les guides, porteurs et cuisiniers. Leur expertise et leur fidélité contribuent à la qualité des prestations et à la dimension humaine des voyages.

Engagements de politique

La conception des voyages intègre les dimensions humaines, environnementales, économiques, culturelles, climatiques, sanitaires et sécuritaires. Les itinéraires, saisons, tailles de groupe, moyens de transport, hébergements, activités et équipements sont adaptés au terrain, à la capacité des sites et aux communautés d'accueil.

Détours Madagascar privilégie l'emploi, les achats, les savoir-faire et les services locaux. Les contributions aux communautés et à la conservation répondent à des besoins identifiés, sont décidées avec les personnes concernées, tracées et suivies.

« Le patrimoine ne nous appartient pas. Nous sommes des passeurs, pas des propriétaires. Site quitté propre comme un bivouac complet — aucune exception sur ce point, mêmes règles de déchets et de feu. »

Orientations de mise en œuvre

- Évaluer la faisabilité de voyages de découverte pour les membres de l'équipe bureau qui en ont besoin, selon la croissance de l'entreprise, le budget pouvant être alloué et les priorités, en privilégiant la reconnaissance des voyages et l'expérience du terrain.
- Améliorer la collaboration avec les guides dans les zones reculées et faciliter leurs retours grâce à un formulaire générique et à un retour systématique après chaque voyage.
- Réviser les itinéraires et les documents remis aux voyageurs afin de mieux intégrer les dimensions humaines, environnementales et économiques et les bonnes pratiques durables.
- Évaluer la création de petites infrastructures de stockage dans les villages concernés pour les treks et l'acquisition d'équipements adaptés, avec l'accord des personnes du lieu et dans le respect des règles applicables.
- Installer, lorsque cela est techniquement et sanitairement adapté, des bonbonnes d'eau traitée dans les véhicules afin de réduire l'usage des bouteilles en plastique.
- Actualiser les données sur les prestations et les intervenants et suivre la mise en place des initiatives à l'aide d'indicateurs, des avis des voyageurs et, lorsque cela est pertinent, d'un regard externe.

. Politique des treks itinérants et des bivouacs

Les treks et bivouacs sont préparés et conduits selon une double exigence : dignité des équipes et moindre impact sur les milieux. Les effectifs, charges, vivres, abris, équipements, repos, rémunérations et moyens de sécurité sont dimensionnés avant le départ.

« Dix-huit kilogrammes au maximum pour un homme, quinze pour une femme. »

Ces limites constituent des maximas. Elles sont adaptées aux règles plus protectrices éventuellement applicables, aux conditions du terrain, à l'équipement porté et à la capacité physique de chaque personne.

Détours Madagascar veille à une nourriture suffisante, à un abri adapté, à des charges soutenables et à la reconnaissance du rôle des porteurs, cuisiniers, guides locaux, piroguiers, chauffeurs et autres personnes qui rendent le voyage possible.

« Derrière nous, aucune trace de notre passage ne doit subsister. »

Les sites sont choisis d'abord pour leur sécurité : hors des zones exposées aux crues, aux branches mortes, aux pentes instables et aux autres dangers identifiés. Leur usage respecte les cultures, les pâturages, les points d'eau, les lieux sacrés, les fady et l'accord des personnes du lieu. L'installation est organisée avant la nuit ; aucune navigation nocturne n'est programmée.

Les emplacements existants et les sols minéraux résistants sont réutilisés lorsque cela est approprié ; aucun nouveau site n'est ouvert sans nécessité, autorisation et évaluation. La fréquentation et les itinéraires sont échelonnés ou adaptés pour éviter autant que possible les chevauchements et la pression excessive sur un même site.

La cuisine du groupe privilégie le gaz ou le réchaud. Tout feu autorisé reste modeste, surveillé, conforme aux règles du parc et complètement éteint. Les déchets et reliquats alimentaires sont triés et sortis du site ; aucune graine ni aucun pépin n'est abandonné. Les toilettes sont installées à au moins 40 mètres des points d'eau, ou à la distance supérieure imposée par les règles du site ; les produits biodégradables sont privilégiés et l'eau de boisson est traitée. La faune n'est ni nourrie, ni perturbée, ni approchée d'une manière nuisible.

. Règles de protection du patrimoine et de la biodiversité

- « Ne rien prélever — aucun objet, aucun fragment, aucun élément naturel n'est emporté. »
- « Ne rien marquer — aucune inscription, aucun graffiti, aucune trace volontaire n'est laissée. »
- « Ne rien déplacer — aucun objet n'est manipulé, aucune pierre n'est retournée, aucune structure n'est modifiée. »
- « Ne rien acheter d'illicite — aucun objet patrimonial protégé n'est acquis, ni pour soi, ni pour un voyageur, ni pour un tiers. »

. Axe 5 Protection, information et sensibilisation des voyageurs

Cet axe garantit la continuité entre les informations recueillies, la conception, la réservation, la préparation, la réalisation sur le terrain, le retour des voyageurs et l'amélioration des voyages.

. Engagements de politique

Les informations communiquées aux voyageurs sont claires, exactes, accessibles et cohérentes avec les prestations réellement proposées. Les engagements environnementaux et sociaux présentés par Détours Madagascar reposent sur des pratiques réelles et vérifiables, afin d'éviter toute communication trompeuse ou susceptible de relever du greenwashing.

Les voyageurs reçoivent les informations utiles à leur sécurité, à leur santé et au respect des destinations visitées. Ils sont sensibilisés aux cultures locales, à la biodiversité, à la protection des enfants et des personnes vulnérables, aux comportements responsables et aux impacts de leurs choix pendant le voyage.

Les données personnelles, retours, incidents et réclamations des voyageurs sont traités de manière confidentielle, structurée et suivie afin de protéger les clients et d'améliorer continuellement la qualité des prestations.

. Orientations de mise en œuvre

- Utiliser de manière optimale la plateforme de CRM existante pour centraliser les informations nécessaires au traitement des dossiers des voyageurs (de la conception jusqu'au questionnaire post-voyage).
- Structurer chaque dossier selon un modèle commun couvrant le voyageur, l'itinéraire, les réservations, les vouchers, les formalités et le suivi terrain.
- Pour les voyages compliqués, faire vérifier par une deuxième personne la cohérence des dates, des noms, des nuits, des montants, des inclusions et des exclusions avant l'envoi d'un devis ou d'un carnet de voyage.
- Tracer chaque changement important dans le dossier, avec sa date et son origine.
- Faire passer les réservations fournisseurs par les outils professionnels retenus, éviter les messageries personnelles et transmettre les programmes aux guides sous un format électronique pratique.
- Organiser le suivi des questionnaires de satisfaction et intégrer leurs résultats dans l'amélioration des voyages.
- Rendre accessibles tous les documents à communiquer aux clients dans leurs premières langues.

. Information loyale, données et images

Détours Madagascar s'engage à protéger la vie privée et les données personnelles. Les informations sont collectées pour des finalités définies, accessibles aux seules personnes autorisées, conservées pendant une durée appropriée et sécurisées. Les promotions, prix, programmes, prestations, niveaux de confort, difficultés, risques, inclusions et exclusions sont clairs, complets et exacts.

- « Détours Madagascar ne publie pas de photos identifiables sans accord explicite et écrit. »
- « Aucune photo d'enfant identifiable n'est publiée »
- « On ne photographie jamais sans accord, même de loin. Pas de photo-volée. »

. Conduite proposée aux voyageurs

- *Saluez toujours les habitants avant d'engager une conversation ; le salut est essentiel dans la culture malgache (« Salama »).*
- Demandez l'autorisation avant de photographier une personne, une maison ou un lieu privé.
- Respectez les fady (tabous locaux) : renseignez-vous auprès de votre guide ou de vos hôtes, ils varient d'une région à l'autre.
- Ne cueillez pas de plantes, ne prenez pas de boutures, d'écorces ou de graines dans les parcs nationaux.
- Ne nourrissez jamais les lémuriens ni aucun animal sauvage — cela modifie leur comportement et leur alimentation.
- Emportez tous vos déchets avec vous, y compris dans les sites isolés et les plages (ex : mégots).
- Réduisez l'usage des plastiques : privilégiez la gourde réutilisable et refusez les sacs à usage unique. (ex : utilisation de filtre à eau, bonbonne ...)
- Achetez des produits artisanaux locaux et négociez avec respect et bonne humeur — le marchandage fait partie de la culture, mais doit rester équitable.
- Évitez les dons non sollicités (argent, bonbons, stylos) aux enfants, qui peuvent encourager la mendicité. Soutenez plutôt des projets éducatifs ou associatifs locaux.
- Suivez les consignes de votre guide, en particulier dans les parcs, les réserves et les zones de brousse.
- Refusez toute activité impliquant des animaux sauvages captifs ou exploités (photos avec lémuriens en laisse, cirques itinérants, etc.).
- Ne touchez pas, ne déplacez pas et ne prélevez pas d'objets dans les sites historiques, grottes et tombeaux.
- Informez-vous avant le départ sur l'histoire, les langues (malgache, français) et les coutumes du pays.

.. Axe 6 Qualité de vie au travail et développement des compétences

. Engagements de politique

Détours Madagascar s'engage à préserver et renforcer les bonnes pratiques déjà en place et reconnues par l'équipe, notamment la flexibilité, la cohésion, la liberté d'expression, les bonnes conditions de travail, le paiement ponctuel des salaires, la déclaration des employés ainsi que les avantages liés à la santé, à l'assurance et à la restauration.

La maison s'engage à ne pas entraver la liberté d'association et la représentation du personnel, et à n'admettre aucun travail forcé ni travail des enfants. L'entreprise formalise les contrats, fiches de poste, salaires, heures

supplémentaires, repos, congés, congés maladie, assurances, règles de santé et de sécurité, mécanismes disciplinaires et voies de plainte compréhensibles, conformes au droit et accessibles aux personnes concernées.

Détours Madagascar assure l'égalité des chances et interdit toute discrimination, tout harcèlement, toute violence et toute représaille. Le recrutement, l'accès à la formation, les responsabilités, les promotions, la rémunération et les autres opportunités reposent sur des critères objectifs. L'entreprise favorise l'inclusion des personnes ayant des besoins particuliers et met en place, dans la mesure du possible, les aménagements raisonnables nécessaires.

La santé et la sécurité au travail reposent sur l'évaluation des risques, la prévention, des équipements et trousses adaptés, des personnes formées, le signalement des dangers, l'analyse des accidents et incidents, des mesures correctives et une gestion de crise documentée. La charge de travail, la fatigue, les déplacements tardifs, l'état des locaux et des outils sont intégrés à cette prévention.

. Orientations de mise en œuvre

- Organiser des formations et des voyages découvertes adaptées aux besoins des équipes, avec un retour d'expérience permettant de favoriser la mise en pratique des connaissances acquises.
- Mettre en place une boîte à lettre et un baromètre anonyme permettant de recueillir les avis et suggestions, puis communiquer sur les suites données.
- Mettre à jour les fiches de poste pour chaque fonction, précisant clairement les missions et responsabilités.
- Définir clairement les règles de confidentialité et préciser quelles informations peuvent être communiquées, à qui et dans quelles circonstances.

Détours Madagascar développe les compétences à tous les niveaux par la formation, les voyages découvertes, l'apprentissage par l'expérience, le compagnonnage et le retour d'expérience. Les stagiaires bénéficient d'une convention, d'un encadrement et de missions formatrices. Les contributions et l'expérience sont reconnues de manière équitable.

.. Hébergements responsables

Les hébergements occupent une place majeure dans l'expérience du voyageur, la qualité du voyage, les conditions de travail, les retombées économiques locales et les impacts sur l'eau, l'énergie, les déchets, la biodiversité et le patrimoine. Détours Madagascar leur consacre donc un chapitre distinct de sa politique et un dispositif de pilotage propre.

. Gouvernance du chapitre

Le pilotage direct de ce chapitre est confié à la Coordinatrice Développement Durable. Elle tient à jour la cartographie des hébergements, organise la collecte et l'analyse des informations, coordonne les priorités d'accompagnement, suit les actions correctives et présente les résultats à la Direction. Les équipes commerciales, de production et de terrain contribuent à la qualité des informations et au suivi des établissements avec lesquels elles travaillent.

. Engagements de politique

Détours Madagascar met en place et tient à jour un inventaire de ses hébergements. Le suivi est priorisé selon le volume de voyageurs ou de nuitées, l'importance stratégique de l'établissement, les risques identifiés et la capacité de Détours Madagascar à accompagner une amélioration.

La sélection, la recommandation et la contractualisation tiennent compte de la conformité légale, des droits des travailleurs, de la santé et de la sécurité, de la protection des enfants, de la prévention de l'exploitation sexuelle, de la lutte contre la corruption, de la gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets, de la réduction des plastiques à usage unique, de l'approvisionnement local, de la préservation de la biodiversité et du patrimoine, ainsi que de la fiabilité des informations communiquées aux voyageurs.

Détours Madagascar examine les pratiques réelles, les contraintes du contexte et la volonté de progression. Toute information ou allégation relative à la durabilité doit être exacte, proportionnée et appuyée par des éléments vérifiables.

Les principes essentiels de durabilité sont progressivement intégrés aux conditions de collaboration avec les hébergements, notamment concernant les droits humains et le travail des enfants, la prévention de la corruption, la

gestion des déchets, la protection de la biodiversité et la prévention de l'exploitation sexuelle des enfants. Les manquements graves à ces principes peuvent conduire à la réévaluation ou à la rupture de la collaboration.

Détours Madagascar ne soutient pas un hébergement dont les activités compromettraient l'accès des communautés voisines à la nourriture, à l'eau, à l'énergie, aux soins de santé, au sol ou à d'autres services essentiels.

. Mise en œuvre et suivi

- Établir et actualiser l'inventaire prioritaire, en commençant par les hébergements représentant les volumes de voyageurs ou de nuitées les plus importants.
- Recueillir des informations proportionnées et vérifiables au moyen de questionnaires, de documents disponibles, d'échanges directs, des retours des équipes et, lorsque cela est pertinent, de visites.
- Identifier pour chaque hébergement les pratiques existantes, les informations à compléter, les possibilités de progrès et les éventuelles non-conformités graves.
- Communiquer la présente politique et intégrer progressivement les attentes applicables dans la sélection, les échanges, les contrats, les évaluations et les plans de progrès.
- Recueillir les retours des voyageurs, des guides et des équipes de production sur la qualité, la sécurité et les pratiques de durabilité des hébergements. (À intégrer dans le questionnaire post-voyage)
- Présenter au moins une fois par an la progression des hébergements partenaires à la Direction et intégrer les résultats pertinents au bilan de développement durable.

. Accompagnement et mesures correctives

Lorsqu'un écart est identifié, Détours Madagascar privilégie le dialogue, la clarification et un plan de progrès assorti d'un responsable, d'une échéance et d'une vérification. Un manquement grave ou persistant, notamment en matière de droits humains, de sécurité, de protection des enfants ou d'intégrité, entraîne des mesures proportionnées pouvant aller jusqu'à la suspension ou à la fin de la relation.

.. 3. Engagements transversaux

. Agences partenaires et autres prestataires

Détours Madagascar met en place et tient à jour un inventaire de ses partenaires internationaux et nationaux, transporteurs et prestataires d'activités clés, et recueille des informations proportionnées sur leurs pratiques. La politique leur est communiquée et les attentes pertinentes sont intégrées progressivement dans les échanges, évaluations, formations, contrats et plans de progrès.

Les accords écrits intègrent progressivement, selon le contexte, la conformité légale, les droits des travailleurs, la santé et la sécurité, l'environnement, la protection des enfants, la prévention de l'exploitation sexuelle, la lutte contre la corruption, la confidentialité et la fiabilité des informations communiquées aux voyageurs.

Détours Madagascar ne soutient pas une activité qui compromettrait l'accès des communautés à la nourriture, à l'eau, à l'énergie, aux soins de santé, au sol ou à d'autres services essentiels.

Un manquement grave ou persistant entraîne des mesures correctives pouvant aller jusqu'à la suspension ou à la fin de la relation.

. Protection des enfants

- « L'intérêt supérieur de l'enfant prime sur toute autre considération — commerciale, relationnelle ou personnelle. »
- « Aucune atteinte à un enfant ne sera tolérée de la part d'un membre de l'équipe ou d'un prestataire. »
- « Détours Madagascar ne propose ni ne facilite les visites d'orphelinats ni le bénévolat non encadré auprès d'enfants. »
- « La règle Détours Madagascar : les cadeaux destinés aux enfants passent par les parents, par l'école, ou par un dispensaire ; un don collectif à une institution identifiée vaut mieux qu'une poignée de pièces distribuée au hasard. Le guide explique cette règle aux voyageurs, sobrement, en amont. »

Détours Madagascar met en place, pour la protection des enfants, des mesures de prévention, de formation, des règles de conduite, des clauses contractuelles, un mécanisme de signalement et une réponse immédiate aux

situations préoccupantes. Toute situation signalée est traitée sérieusement et confidentiellement, dans l'intérêt de l'enfant ; la personne qui signale de bonne foi est protégée.

. Intégrité et lutte contre la corruption

- « Détours Madagascar s'engage à maintenir les plus hauts standards d'intégrité et d'éthique dans toutes ses activités. Toute forme de corruption, de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêts, de détournement de fonds publics ou de favoritisme est strictement interdite. »
- « Ne pas solliciter, accepter ou offrir de pots-de-vin ou d'avantages indus. Signaler toute tentative de corruption ou tout comportement suspect à la direction. Respecter les lois et règlements en vigueur relatifs à la lutte contre la corruption. »
- « Toute sollicitation, tout comportement suspect se signale à la direction. Le dispositif protège l'identité du plaignant ; le signalement peut être anonyme. »

Cet engagement s'applique à la Direction, aux salariés, aux guides, aux chauffeurs, aux cuisiniers, aux porteurs, aux piroguiers, aux prestataires, aux fournisseurs et aux partenaires, dans les deux sens et quel que soit le montant. Aucune rétro-commission, surfacturation partagée, facture gonflée, utilisation personnelle d'une avance, paiement illicite ou avantage destiné à influencer une décision n'est admis.

Les paiements officiels sont réalisés au tarif prévu, contre une pièce justificative. Les dépenses et avances sont tracées. Les cadeaux modestes et symboliques ne sont admis que s'ils sont sans lien avec une décision ; tout cadeau de valeur ou lié à une décision est décliné et tout conflit d'intérêts est déclaré.

Les signalements de bonne foi sont protégés contre les représailles, examinés avec confidentialité et dans le respect des droits des personnes. Les manquements avérés entraînent des mesures proportionnées pouvant aller jusqu'à la rupture de la relation contractuelle et au signalement aux autorités compétentes.

. Respect des personnes et prévention du harcèlement

Détours Madagascar s'engage à garantir un environnement fondé sur le respect, la dignité et la sécurité de chacun, au bureau comme sur le terrain. Cet engagement s'applique aux relations entre collègues, avec la Direction, les voyageurs, les équipes terrain, les stagiaires, partenaires et prestataires. Aucune forme de harcèlement moral ou sexuel, de discrimination, d'intimidation, de violence, de comportement humiliant, de geste non consenti ou d'abus de position n'est tolérée. Toute personne victime est protégée, écoutée et accompagnée ; tout témoin a le devoir d'alerter par les voies de signalement communiquées par Détours Madagascar. Toute personne concernée peut s'exprimer, poser ses limites ou signaler une situation préoccupante sans crainte de représailles. Les signalements sont traités avec sérieux, confidentialité et impartialité, et donnent lieu, lorsque nécessaire, à des mesures appropriées.

. Loyauté commerciale et relation avec les voyageurs

- « Le guide ne propose jamais de voyage en direct à un voyageur, ni avant, ni pendant, ni après le voyage. La relation construite pendant un voyage Détours Madagascar est un actif de l'entreprise — son utilisation à des fins parallèles est un détournement. »
- « Le principe à retenir : aucun membre de l'équipe Détours Madagascar ne sollicite jamais financièrement un voyageur ; le voyageur reste libre d'aider une cause juste, mais hors du voyage et de façon traçable. »
- « La fidélité dans les deux sens fonde la relation longue. Elle protège chacun et elle rend le métier possible. »

Les informations commerciales sont exactes ; le dénigrement, la falsification, le démarchage parallèle, le détournement de voyageurs et l'usage des réseaux personnels à des fins commerciales concurrentes sont interdits. Les avis restent libres et authentiques.

. Destinations, communautés, biodiversité et bien-être animal

Les dimensions environnementales, sociales, culturelles, économiques, climatiques et de sécurité sont intégrées à la sélection et à l'évolution des destinations et itinéraires. Détours Madagascar examine les capacités d'accueil, les ressources, la saisonnalité, l'accessibilité, les transports, les zones protégées, le patrimoine et les stratégies des autorités compétentes.

Les contraintes physiques, logistiques et matérielles sont décrites honnêtement. Détours Madagascar recherche des solutions d'accessibilité réalistes et informe le voyageur lorsque certaines limites ne peuvent être levées.

Détours Madagascar veille à ce que les activités proposées respectent les personnes, les communautés, les animaux, la biodiversité, les ressources naturelles et le patrimoine local, et évite toute activité susceptible de leur causer un dommage évitable. Les activités impliquant des animaux sauvages ou en captivité doivent respecter la réglementation, le bien-être animal et les principes de conservation. Détours Madagascar exclut toute forme d' exploitation, de commerce illégal, de nourrissage ou d ' interaction nuisible avec la faune.

Les activités qui soutiennent directement les communautés, les savoir-faire locaux, les aires protégées et les projets de conservation sont privilégiées et expliquées aux voyageurs. Les dons et contributions sont décidés selon des critères transparents, documentés et suivis afin de soutenir des besoins identifiés sans créer de dépendance ni encourager la mendicité.

• Climat mobilité et communication responsable

Détours Madagascar s'engage à réduire les consommations et les émissions à la source, à optimiser les déplacements et les itinéraires, à entretenir les équipements et à suivre les consommations. Les émissions sont documentées progressivement. Toute contribution climatique est présentée séparément des réductions directes, avec sa méthode et ses limites.

Les allégations de durabilité, labels et résultats reposent sur des preuves accessibles et leur périmètre est explicité. Les certifications ou reconnaissances sont présentées uniquement avec leur statut exact, leur périmètre et leur période de validité.

4 Mise en œuvre et révision de la politique

• Documents associés

La présente politique définit le cadre et les engagements de Détours Madagascar. Les procédures internes, codes de conduite et clauses contractuelles précisent les règles d'application. Le plan d'action 2026–2028 attribue les responsabilités, les moyens et les échéances. Le tableau de bord et les tableaux de suivi des axes mesurent les résultats. Les registres, questionnaires, supports de formation, comptes rendus et dossiers de preuve permettent de démontrer la mise en œuvre et l'amélioration continue.

• Rythme de pilotage

- Les groupes référents mettent à jour l'avancement, les résultats, les dépenses et les preuves tous les mois.
- La coordination consolide les indicateurs et porte les difficultés à la connaissance de la Direction.
- La Direction examine périodiquement les résultats, les risques, les ressources, les retards et les actions correctives.
- Les changements importants, incidents majeurs, évolutions légales ou nouveaux risques peuvent déclencher une révision anticipée.
- La présente politique est revue au moins tous les deux ans et rendue accessible aux personnes concernées.

• Engagement de la Direction

La Direction de Détours Madagascar adopte cette politique et s'engage à lui donner une traduction concrète dans les décisions, les responsabilités, les moyens, les relations contractuelles, la formation et le suivi. Chaque personne faisant partie et agissant au nom de la maison Détours Madagascar est appelée à la respecter, à contribuer à sa mise en œuvre et à signaler les écarts ou possibilités d'amélioration.

La Direction de Détours Madagascar

Responsable du suivi : Coordinatrice Développement Durable

Date d'entrée en vigueur : 21 Octobre 2026

DETOURS OPERATOR SARL
Licence «B» N° 061-13/MINTOUR
Licence «A» N° 062-MINTOUR
N° RCS : 2019B00700
STAT : 79110 11 2013 0 10890
NIF : 500 141 8979
Lot Villa F5 II Sise au TN 77962-A
Ampasanisalaka Antsakaviro
(101) ANTANANARIVO-MADAGASCAR

Signature : RAFARALAHY Nono

Version 1.0 – Octobre 2026 • Révision au plus tard : septembre 2028