



RAPPORT RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES

SEPTEMBRE 2016 : 1^{ÈRE} ÉDITION



AVENTURE COLOMBIA
agencia de viajes
www.aventurecolombia.com

SOMMAIRE

[PRÉSENTATION DE L'AGENCE](#)

[AVENTURE COLOMBIA ET SA POLITIQUE RSE](#)

[LA NORME NTS-TS 003](#)

[ACTIONS DÉVELOPPÉES ENTRE 2008 ET 2016](#)

[AVENTURE COLOMBIA ET LES COMMUNAUTÉS LOCALES](#)

[ACTIONS DÉVELOPPÉES EN 2016](#)

[COLLABORATEURS](#)

[PRESTATAIRES DE SERVICES](#)

[VOYAGEURS](#)

[AVENTURE COLOMBIA LUTTE CONTRE LE TRAFIC ILLÉGAL](#)

[AVENTURE COLOMBIA ET SES ALLIANCES](#)

[ATR : Agir pour un Tourisme Responsable](#)

[ACOTUR : Association Colombienne pour un Tourisme Responsable](#)

[VOS SUGGESTIONS NOUS INTÉRESSENT !](#)



PRÉSENTATION DE L'AGENCE

Aventure Colombia est **une des principales agences de voyage réceptives pour le marché francophone spécialisée sur la Colombie**. Elle est l'une des premières agences qui a misé sur le futur de la Colombie en tant que destination touristique, alors que le conflit armé frappait encore le pays, contrastant fortement avec son potentiel touristique. Ce fut un grand défi, un objectif quasiment inatteignable, mais l'envie de montrer ce visage aimable typique des Colombiens l'emporta. C'est ainsi qu'en 2007, Mathieu Perrot-Bohringer, anthropologue français et sa compagne Angélica Cabrera, communicatrice sociale, créèrent Aventure Colombia à Carthagène des Indes.

Aventure Colombia possède aujourd'hui **3 agences ouvertes au public** à Bogota, Carthagène et Santa Marta et **3 représentations** à San Agustín, Cali et Medellín. Cette présence dans les principales régions du pays permet à l'agence de réaliser un **accompagnement constant de ses voyageurs** tout au long de leur séjour en Colombie et de gérer d'une manière plus efficace et responsable sa logistique, par la proximité avec les prestataires locaux.

Aventure Colombia est constituée par une équipe multiculturelle de **28 professionnels dynamiques et passionnés** (en date du 21/09/2016), incluant un département de **14 conseillers en voyage trilingues** qui possèdent une connaissance approfondie de la Colombie et qui sont toujours attentifs aux besoins et aux désirs des voyageurs.

Depuis ses débuts, Aventure Colombia a mis l'accent sur la promotion de **l'écotourisme, le tourisme de nature et d'aventure, ainsi que le tourisme culturel et communautaire**. Elle a été pionnière de la promotion d'un **tourisme responsable** en Colombie, tourisme fondé sur le **respect de l'environnement** et des **communautés locales**. Ses voyages se réalisent aussi bien dans des lieux peu connus et hors des sentiers battus que dans des destinations traditionnelles plus emblématiques du pays.

Depuis son premier jour, Aventure Colombia s'est engagée à travailler avec les **communautés locales et structures familiales colombiennes**, en priorisant la perspective humaine et en concevant le tourisme comme une **alternative économique pour le futur** et un **facteur de paix dans le pays**. Son engagement se base sur la création de relations durables et équitables avec chacun de ses prestataires de services, **respectant ses traditions et valeurs**, créant le **lien avec l'étranger** pour qu'ils partagent leurs connaissances et expériences, en garantissant à chaque fois un service et une attention de qualité pour chacun de ses voyageurs.

Page web de l'agence : www.aventurecolombia.com



AVENTURE COLOMBIA ET SA POLITIQUE RSE

L'agence s'applique à mettre en place sa politique de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) afin de développer un tourisme plus responsable. À travers sa politique RSE, l'agence s'engage, entre autres à :

- Informer et promouvoir auprès de ses voyageurs, prestataires de services, collaborateurs et les communautés locales, des comportements responsables.
- Communiquer sa **politique RSE** publiquement.
- Lutter contre l'exploitation et abus sexuels de mineurs.
- Lutter contre le **trafic illicite** de faune et flore et de biens culturels.
- Continuer la mise en place d'actions ou de processus permettant à l'agence de développer sa responsabilité sociale.

Présentation des objectifs principaux en termes de RSE de l'agence par Eleonore Devillers, gérante et conseillère tourisme durable :

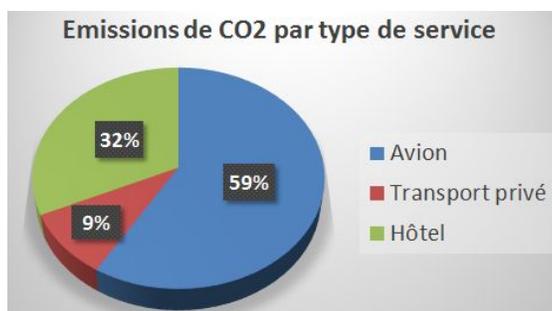
« L'objectif principal en ce qui concerne la RSE de l'agence est d'une part de continuer à **organiser et formaliser les actions que l'agence mène depuis dix ans** et d'autre part d'en développer chaque année davantage afin de réduire notre impact négatif et de **maximiser notre impact positif dans le pays**. Du point de vue de la production, nous développons par exemple de nouveaux circuits qui incluent plus de trajets en bus et nécessitent **moins de vols nationaux**, un gros défi compte tenu de la géographie du pays. Du point de vue de la sensibilisation des voyageurs, nous sommes engagés comme partenaire principal dans la création du **Guide Tao Colombie 2017** (voir www.viatao.com), guide de promotion du tourisme durable. Sur le plan des prestataires, notre démarche continue également puisque nous poursuivons nos efforts de **sensibilisation et formation** et travaillons à rendre la sélection de nos prestataires encore plus spécifique avec de **nouveaux critères et indicateurs environnementaux et sociaux** en plus de ceux de qualité. A moyen terme, l'objectif est d'engager l'agence dans l'obtention d'une **certification nationale puis internationale de tourisme responsable**, pour que tous ses efforts soient récompensés et qu'elle soit reconnue comme référence du tourisme responsable en Colombie. Nous avons encore pas mal de chemin à parcourir mais beaucoup de motivation ! »

En avril 2016, l'agence a réalisé un **diagnostic** afin d'évaluer les services proposés ayant le plus d'impacts négatifs sur le territoire. Le constat de cette analyse est que le plus gros **impact négatif** que l'agence est directement lié aux **transports aériens et au logement**.

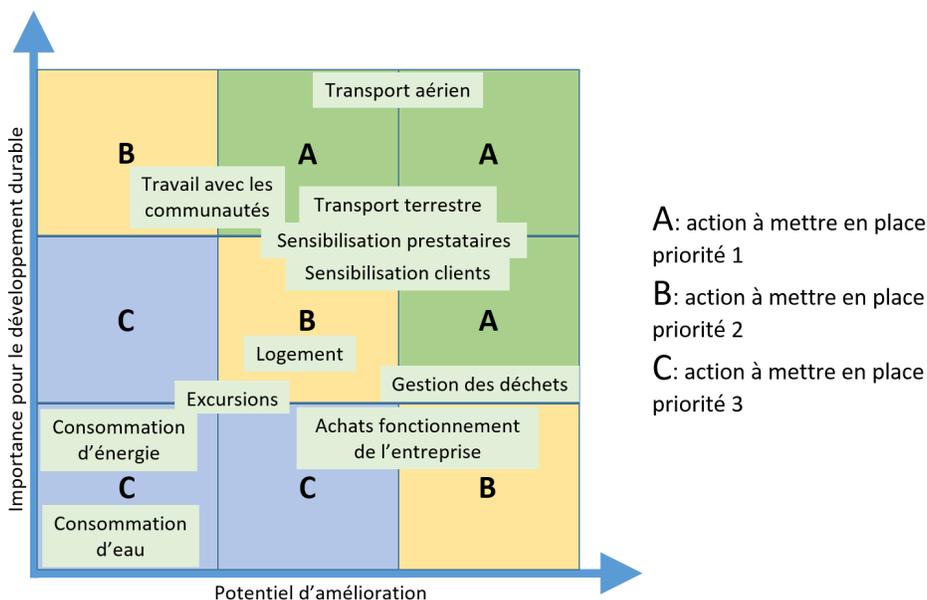


En effet, un voyage moyen avec Aventure Colombia, pour 2 personnes, représente :

- 14 nuits dans un hôtel 3*.
- Des activités responsables ou classiques: 5 à 6 marches ou visites à pied, 1 tour à vélo ou à cheval, 1 journée de visite en voiture ou 4x4, 3 journées libres.
- 3 transports terrestres privés pour un total de 480 km.
- 5 vols nationaux par personne pour un total de 1.800 km (calculé sur www.ceroco2.com).
- 4 transferts depuis/vers l'aéroport.
- Un total d'environ **1.000 kg d'équivalent CO2** par personne, en prenant en compte hébergement et transport (calculé sur www.ceroco2.com).



Afin d'évaluer au mieux les différentes actions à mener chez Aventure Colombia, l'agence a pris en compte deux critères : **l'importance** de l'action pour le **développement durable** et le **potentiel d'amélioration**. Ceci a permis de développer le schéma suivant, qui présente les principales actions à mettre en place triées par priorité.



LA NORME NTS-TS 003

La norme NTS-TS 003 est issue de la réflexion du Ministère du Commerce, de l'Industrie et du Tourisme et de la Faculté d'Administration des Entreprises Touristiques et Hôtelières de l'Université Externado de Colombie sur le développement du tourisme en Colombie.

Le tourisme se développant et devenant plus exigeant dans le pays, ces organismes ont décidé de développer un **tourisme de qualité et durable**. Ils ont ainsi formé l'Unité Sectorielle de Normalisation en tourisme durable pour les destinations touristiques et les prestataires de services touristiques, afin de proposer des normes qui favorisent des pratiques plus respectueuses de l'environnement et des communautés.

La norme NTS-TS 003 a été élaborée par le Comité Technique de Développement Durable composé de représentants de différentes agences de voyages, de délégués du gouvernement, de l'université, d'usagers et de consultants. Elle est la norme que toutes les agences de voyages colombiennes doivent respecter afin de développer un tourisme colombien de qualité. Elle est divisée en différentes parties concernant la **législation, l'environnement, la culture, la société, l'économie et la sécurité**.

Aventure Colombia s'applique à mettre en place les exigences de la norme NTS-TS 003 afin d'atteindre l'objectif de respecter toutes les exigences de cette loi avant **mars 2017**, comme indiqué par les autorités.



ACTIONS DÉVELOPPÉES ENTRE 2008 ET 2016

AVENTURE COLOMBIA ET LES COMMUNAUTÉS LOCALES

Depuis sa création en 2007, l'agence a développé de nombreux projets avec et pour les communautés locales. En voici un aperçu :

ECOTOURS LA BOQUILLA

(2008 - 2010)



L'agence a aidé la communauté de La Boquilla, située près de Carthagène des Indes, à monter son activité touristique, dans le but de développer une économie durable. Pour cela, elle a participé à la **formation des guides** pour leur apprendre à **valoriser** leur **patrimoine** naturel, culturel et leurs traditions. Ainsi ils sont capables de les présenter aux visiteurs et de les sensibiliser, tout en favorisant un **vrai échange**.

LES WIWA

(2009 - 2012)

Les Wiwa sont une communauté indigène vivant dans la Sierra Nevada, au nord du pays. L'agence les a aidés à développer leur propre excursion à la fameuse Cité Perdue. Pour cela, Aventure Colombia leur a donné des **formations** complémentaires de guides et **sensibilisés** aux **bonnes pratiques environnementales**, notamment sur la gestion des déchets. L'agence leur a également donné du matériel comme des cordes afin de faciliter la mise en place de leur activité.



LES WAYUU

(2009 - 2012)



Les Wayuu sont une communauté indigène vivant dans la Guajira, à l'extrême nord-est de la Colombie. Aventure Colombia leur a permis de développer leur activité touristique en **formant des guides**, en montant de **nouvelles routes** et en assurant la commercialisation de leurs produits. Ils ont également été **sensibilisés** au tourisme durable et notamment à l'**économie d'eau** et la **gestion des déchets**.

LES ARHUACOS

(2011 - 2012)

Les Arhuacos sont une communauté indigène "cousine" des Wiwa qui vit également dans la Sierra Nevada au nord du pays. Aventure Colombia leur a fait des **donations** de **matériel scolaire**.



MANO CAMBIADA

(2013)



Mano Cambiada est une organisation à but non lucratif qui développe des projets sociaux et environnementaux dans le Choco, sur la côte Pacifique. L'agence leur a permis de développer leur activité touristique en leur faisant **don** d'un **moteur** afin de faciliter l'accès à leur hébergement touristique.

PALO Q' SEA

(2014 - 2015)

Palo Q' Sea est une association à but non lucratif se situant à Pereira. Elle mène des projets de développement local via la réalisation de projets artistiques et notamment théâtraux et musicaux. Aventure Colombia, en partenariat avec Dame la Mano, a acheté de l'artisanat local et l'a revendu en France afin que les bénéfices permettent de **financer une tournée théâtrale** dans les villages des environs.



ECOANDES

(2014 - 2015)



EcoAndes est une association à but non lucratif qui développe des projets pour aider le développement local dans la région de Pereira, et notamment dans les montagnes. L'agence leur a fait des **donations** de **vêtements chauds** pour enfants et de **matériel logistique** pour l'organisation de Noël dans les Montagnes.

LES KOGUI

(2016)

Les Kogui sont une communauté indigène "cousine" des Arhuacos et Wiwa, vivant dans la Sierra Nevada, au nord du pays. Aventure Colombia, en partenariat avec Tucaya, leur a donné **4 panneaux solaires** afin qu'ils puissent recharger leurs batteries et téléphones depuis leur village, sans avoir besoin de descendre jusqu'au village suivant.



ACTIONS DÉVELOPPÉES EN 2016

COLLABORATEURS

Aventure Colombia estime qu'une démarche de développement durable ne peut se mettre en place sans l'intérêt et l'engagement de ses collaborateurs. Ainsi, depuis le début de la mise en place de sa démarche RSE, l'entreprise demande régulièrement leur avis à ses collaborateurs et les engage de différentes manières dans le développement de cette démarche :

- **Enquête annuelle** afin de demander l'avis des collaborateurs sur le développement durable de l'entreprise :
 - Permet d'évaluer les connaissances des collaborateurs sur la démarche de développement durable de l'agence.
 - Permet de connaître leur point de vue sur leurs conditions de travail, sur les actions mises en place au niveau environnemental et sociétal et de donner leur avis et suggestions sur ces thèmes.
 - Les résultats de cette enquête ont permis de comprendre qu'une communication plus forte et plus régulière sur le thème du développement durable était importante à développer.
- Mise en place d'une **formation sur le développement durable**.
- Mise en place en juin 2016 d'un **système de gestion et recyclage des déchets** à l'agence de Bogota :
 - Classification en déchets organiques, recyclables et non recyclables.
 - Réduction en 4 mois de 60% des déchets non recyclables.
 - 100% des déchets organiques sont destinés au compost.
- Lancement fin 2016 / début 2017 d'un **appel à projets responsables** auprès des collaborateurs.
 - Permet aux collaborateurs qui le souhaitent de monter un projet responsable avec une organisation choisie, l'agence apportant un appui technique et un financement partiel ou total du projet.
 - Permet aux collaborateurs de s'engager pour un tourisme et une agence plus responsables.
 - Permet de se former sur la **gestion de projet**, puisqu'ils sont suivis et aidés dans le développement de ce projet, et doivent réaliser eux-mêmes leur budget, planning, actions, suivi et communication.



PRESTATAIRES DE SERVICES

De façon continue depuis sa création, l'agence s'emploie à préférer des prestataires de services ayant démontré leur engagement environnemental, social et économique pour le développement d'un tourisme plus responsable.

Dans le but de développer cette démarche, l'agence est actuellement en cours de **formalisation des documents de sélection** des prestataires pour qu'ils intègrent des **critères** de sélection plus **responsables** afin de pouvoir choisir désormais de façon formelle et systématique, lorsque cela est possible, des prestataires engagés dans le développement d'un tourisme plus responsable.

De plus, dans un but d'amélioration constante de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise, il est également important pour Aventure Colombia que ses prestataires de services soient informés de l'engagement de l'agence pour le tourisme responsable et des actions menées dans ce sens par l'agence. De ce fait, une **communication responsable** a été instaurée avec tous les prestataires de service via :

- Un **mail annuel** avec lien vers les nouvelles actions que l'agence a mises en place au cours de l'année, ainsi que les projets responsables de l'agence pour l'année suivante.
- Une **page tourisme responsable** présente sur le **site internet** de l'agence fin 2016 (www.aventurecolombia.com).
- Des **articles engagés** sur des thèmes divers pour un tourisme plus responsable présents sur le **blog de l'agence** (www.aventurecolombia.com/blog).



VOYAGEURS

En choisissant Aventure Colombia, les voyageurs font confiance à une agence qui emploie localement, qui respecte et valorise la culture locale et qui respecte l'environnement. Il est important, pour proposer des séjours encore plus responsables, que ses voyageurs soient sensibilisés quant aux impacts qu'ils peuvent avoir sur l'environnement, la société et l'économie du pays lors de leur séjour. L'agence s'engage donc à développer chaque année de nouveaux processus afin d'**impliquer ses voyageurs** dans son développement responsable. Cette année, l'agence a développé une communication responsable avec ses voyageurs via :

- La création d'une **page tourisme responsable** sur son site internet.
- La création d'**articles engagés** sur son blog.
- La création d'un **mini-guide du voyageur responsable**.

EXEMPLE : MINI-GUIDE DU VOYAGEUR RESPONSABLE

Le but de ce mini-guide est de responsabiliser les voyageurs et de les aider à faire de petits gestes pendant leur voyage qui permettront de réduire l'impact négatif de celui-ci. Il est envoyé avec le Carnet de Voyage à tous les voyageurs depuis août 2016.

- Quelques thèmes abordés dans le mini-guide :
 - **Les déchets** : les systèmes de collecte et de recyclage des déchets n'étant pas développés dans tous les lieux que les voyageurs vont visiter, il est conseillé d'éviter de créer des déchets et de ramener les déchets créés dans des villes bien équipées comme Bogota, Medellin, Barranquilla, Bucaramanga et Manizales.
 - **Faune, flore, minéraux et artisanat** : la Colombie est un pays très touché par le trafic illicite de faune et flore. Afin d'éviter l'expansion de ce trafic et de protéger les sites visités, il est conseillé aux voyageurs de laisser sur place tout ce qui est admiré : faune, flore, minéraux ainsi que patrimoine culturel.
 - **Eau** : l'eau est une denrée rare dans certaines régions de la Colombie comme la Guajira, le désert de la Tatacoa, la côte Caraïbe et les plaines de Bolivar. Il est donc préconisé de diminuer son utilisation en prenant des douches plus courtes et en évitant les activités hautement consommatrices d'eau comme le golf.

Pour plus d'informations, retrouvez le guide sur le site www.aventurecolombia.com



PLAN D'ACTION À MOYEN TERME

Suite au diagnostic réalisé et à l'évaluation des actions prioritaires, l'agence a développé un planning pour les trois prochaines années avec ses différents objectifs afin de réduire son impact négatif et d'augmenter son impact positif.

THÈME	OBJECTIF	DATE	ACTIONS
EN INTERNE	1 – Réduire la quantité de déchets produite par l'agence, en maximiser la réutilisation et le recyclage	juin-16	a. Mettre en place un système de tri à Bogota et disposer les déchets de façon à optimiser le recyclage.
		sep-17	b. Mettre en place ce système dans les autres agences.
		sep-18	c. Actions de sensibilisation régulière dans le but de continuer à réduire la production de déchets de l'agence.
	2 – Former et engager les collaborateurs dans le développement durable de l'agence	mai-16	a. Connaître l'avis des collaborateurs sur les actions menées par l'agence.
		sep-16	b. Avoir un programme périodique de formations sur le tourisme durable.
		mai-17	c. Avoir une Green Team active qui développe des projets et respecte le plan d'action RSE.
		sep-17	d. Avoir des projets proposés et développés par les collaborateurs.
		sep-17	e. Dédier 1€ de la marge de chaque voyage pour créer une caisse de fonds servant pour des projets responsables.
	3 – Obtenir une certification tourisme responsable	mar-17	a. Respect de 100% de la norme nationale pour le tourisme durable (NTS-TS 003).
juin-17		b. Respecter les exigences de la certification nationale Calidad Turística.	
sep-17		c. S'enregistrer et obtenir la certification.	
sep-18		d. Obtenir une certification internationale.	
VOYA- GEURS	4 – Sensibiliser et engager les voyageurs dans la politique RSE de l'agence	sep-16	a. Communiquer sur la RSE de l'agence auprès des voyageurs.
		sep-17	b. Réduire le nombre de transports aériens et terrestres privés utilisés par les voyageurs.
		sep-18	c. Communiquer sur les projets soutenus par l'agence et recevoir des dons de voyageurs.
PRESTA- TAIRES	5 – Travailler avec des prestataires engagés dans le tourisme responsable	mar-17	a. Faire signer des contrats aux prestataires.
		avr-17	b. Ajouter des critères de sélection environnementaux et sociaux précis pour choisir les prestataires.
		sep-17	c. Faire un diagnostic des prestataires.
		nov-18	d. Faire des formations et sensibilisations aux prestataires.



AVENTURE COLOMBIA LUTTE CONTRE LE TRAFIC ILLÉGAL

ABUS ET EXPLOITATION SEXUELLE SUR MINEURS

Certaines situations difficiles en Colombie incitent le développement de cas d'exploitation sexuelle sur mineurs. Aventure Colombia lutte contre ce fléau en soutenant la **campagne nationale** et en **sensibilisant** ses collaborateurs, voyageurs et prestataires de services via la publication d'articles sur son blog, la signature de contrats d'engagement et son règlement intérieur par ses collaborateurs et prestataires.

De plus, elle respecte et ne travaille qu'avec des prestataires qui respectent les lois 599 de 2002 et 1098 de 2006 du code de l'enfance et de l'adolescence et la loi 1453 de 2011 qui indiquent les sentences encourues par toute personne développant des activités suspectes avec des mineurs.

FAUNE ET FLORE

La Colombie est composée d'une diversité de paysages qui offre au pays une variété de climats et de contextes favorables au développement d'une biodiversité unique au monde : le pays rassemble sur son territoire **10% de la biodiversité mondiale**.

Aventure Colombia, à travers la publication d'articles engagés sur son site, blog et réseaux sociaux, sensibilise ses collaborateurs, voyageurs et prestataires de services sur la menace de trafic illicite de faune et flore qui pèse sur le pays.

L'agence respecte également la loi 17 de 1981, qui établit la réglementation concernant le commerce international d'espèces de faune et flore menacées.

BIENS CULTURELS

Le commerce illicite de biens culturels est l'un des plus gros trafics mondiaux. La Colombie est un pays qui souffre de ce trafic. Aventure Colombia lutte contre via la sensibilisation de ses collaborateurs, voyageurs et prestataires de services. En effet, elle publie des **articles sur son blog** qui permettent de faire connaître ce problème et de soutenir la **campagne nationale** luttant contre ce trafic.

L'agence respecte également la loi 63 de 1986, qui établit les mesures à adopter pour prévenir et interdire le commerce illicite de biens culturels.



AVENTURE COLOMBIA ET SES ALLIANCES

Aventure Colombia, dans sa démarche de tourisme responsable, se lie avec des organismes colombiens et français, afin de faire partie d'un réseau de tourisme responsable et de favoriser le développement du tourisme responsable à l'échelle nationale et internationale.

ATR : Agir pour un Tourisme Responsable

Aventure Colombia, comme agence locale, est un réceptif de membres ATR, association française de tours opérateurs engagés pour un tourisme plus responsable, depuis le tour-opérateur jusqu'aux derniers partenaires de la chaîne. Pour plus d'informations : <http://www.tourisme-responsable.org/>

ACOTUR : Association Colombienne pour un Tourisme Responsable

Aventure Colombia a participé à la création et est membre fondateur et actif d'ACOTUR, association Colombienne dont le but est de faire du tourisme colombien une référence en tourisme responsable. Pour en savoir plus : <http://www.acotur.co/>

VOS SUGGESTIONS NOUS INTÉRESSENT !

Aventure Colombia est engagée dans une démarche de progrès sincère et déterminée. La lecture de ce rapport a pu susciter chez vous des réactions ou interrogations. De même, vous avez pu, durant votre voyage ou en visitant notre site internet, avoir des idées ou des recommandations à nous faire.

Votre avis nous intéresse et toute suggestion de votre part peut nous être très utile dans cette démarche d'amélioration.

Merci de nous écrire à info@aventurecolombia.com. Objet: RSE. Nous serons très heureux de vous lire, prendrons le temps de vous répondre et si tout va bien ajouterons **vos idées dans notre plan d'action!**

Merci de votre attention.

Votre équipe Aventure Colombia

Contact: info@aventurecolombia.com. Objet: RSE

