



ATYPIQUE VOYAGES
Créateur d'expériences

Travelife

Atypique Voyages

SUSTAINABILITY POLICY



2024



ATYPIQUE VOYAGES

Créateur d'expériences

Notre mission	3
Management Interne.....	4
1. Gestion du développement durable et conformité juridique.....	4
2. Politique sociale et Droits de l'Homme.....	5
3. Gestion interne de l'environnement.....	7
Management externe	9
4. Transport.....	10
5. Hébergement.....	11
6. Excursions et activités	12
7. Guides, représentants locaux et accompagnateurs	14
8. Destination	15
9. Protection du consommateur et communication.....	16



Notre mission

Voyager dans le respect des Hommes, de leurs cultures et de leurs environnements.

Chez Atypique Voyages nous mettons un point d'honneur à promouvoir un **tourisme solidaire et respectueux pour le pays d'accueil et sa population**. Nous nous engageons pour un tourisme qui profite à tous pour une expérience d'autant plus enrichissante

Notre politique de durabilité vise à minimiser tous les effets négatifs sur l'environnement naturel et social. Nous soutenons tous nos partenaires dans le sens d'une plus grande durabilité. La sensibilisation de nos voyageurs aux questions de développement durable nous tient à cœur . Et pour transformer les paroles en actes nous avons développé quatre axes centraux :

- La création d'**activités authentiques** enrichissantes pour le voyageur et permettant de créer des **revenus complémentaires pour les familles** concernées.
- La mise en place de [volontariats](#) pour celles et ceux qui voudraient donner un peu de leur temps de vacances au service d'une bonne cause.
- La création de la [Fondation Atypique](#) permettant de reverser une partie de nos bénéfices au profit d'opérations ciblées sur les causes qui nous tiennent à cœur à savoir l'émancipation des femmes et la protection de l'environnement.
- Le respect de **règles éthiques et justes** dans nos relations avec nos collaborateurs. Cela concerne notamment nos chauffeurs et guides qui sont des membres à part entière de la famille Atypique. Vos voyages ne seraient pas les mêmes sans eux



Management Interne

Le management interne vise à organiser le travail au sein de l'entreprise. De ce fait, tous les acteurs internes doivent suivre des lignes directrices et poursuivre un objectif commun afin d'améliorer l'efficacité, la qualité et la cohésion de l'entreprise.

1. Gestion du développement durable et conformité juridique

Atypique Voyages s'engage à suivre l'intégralité des conformités juridiques. Pour cela, nous rédigeons les contrats de nos partenaires et employés afin d'éviter toute violation de la loi. Dans le but d'assurer ce principe, nous n'hésiterons pas à prendre les décisions et actions nécessaires, même si cela revient à mettre fin à un contrat.

Afin de garantir le bien-être de nos employés, nous avons créé une procédure de plainte, disponible par tous les membres de notre personnel dans le manuel des Ressources Humaines de l'entreprise. Cette procédure de réclamation permettra à chaque individu d'informer un supérieur de quelconques comportements ou décisions problématiques ou suspicieux. L'entreprise s'engage à résoudre cette réclamation objectivement, discrètement et dans les plus brefs délais.

L'ensemble de nos actions durables sera inclus dans un rapport annuel. De plus, notre site internet, ainsi que nos réseaux sociaux, fournissent des informations sur nos valeurs, politiques et actions durables.

Nous nous engageons dans un management durable à travers les actions suivantes au sein de l'entreprise :

- Assigner un.e coordinateur.rice durable et un.e chargé.e de mission certification durable qui suivront les leçons obligatoires et optionnelles de la plateforme travelife, ainsi que les sessions de coaching.
- Le.a chargé.e de mission certification durable est focalisé.e à plein temps sur l'engagement durable de l'entreprise. Son rôle est de s'assurer que les actions concernées sont implantées correctement.
- Rédiger une mission claire, mettant en avant les valeurs de l'entreprise, et traduisant notre implication dans une compagnie plus durable.



- Avoir des lignes de conduite durables et mettre en place des audits à blanc permettant d'identifier les performances durables des partenaires clés de l'entreprise.
- Evaluer, analyser et adapter les pratiques durables actuelles de l'entreprises
- Avoir une politique durable accessible, tendant à une réduction des impacts négatifs sociaux, culturels et environnementaux de l'entreprise, tout en incluant les questions de sécurité et de santé des employés.
- Avoir un plan d'action durable avec des cibles, actions, mesures et retroplanning efficaces.
- Communiquer et être transparent concernant nos objectifs et nos actions, en interne et en externe ; employés, partenaires, clients.
- Organiser des réunions en interne avec les employés afin de sensibiliser les équipes aux différents principes durables et leur responsabilité.
- Débattre avec les employés autour de la durabilité afin de trouver de nouvelles idées et solutions ensemble.
- Vérifier que nos partenaires s'engagent dans des pratiques durables, à travers leurs actions et la signature de notre politique durable.
- Fournir des ressources adéquates pour le bon développement durable de l'entreprise.
- Offrir un support aux fondations locales proposant d'améliorer la durabilité au sein des communautés locales.
- Vérifier l'efficacité de notre politique durable à travers des évaluations fréquentes, des indicateurs de performances et grâce à la plateforme Travelife.

Nous nous engageons à suivre les législation, régulations et code de conduites nationaux.

2. Politique sociale et Droits de l'Homme

Chez Atypique Voyages, notre staff et les communautés avec qui nous travaillons sont le cœur de nos produits. Notre priorité est donc de garantir des contrats justes et équitable, ainsi qu'un environnement de travail sain et confortable.

Nous insistons également sur l'équité des conditions et des opportunités de travail. Tout type de discrimination est interdit, non-toléré, et résultera en une sanction disciplinaire immédiate.



ATYPIQUE VOYAGES

Créateur d'expériences

En accord avec ces principes, nous avons développé un manuel des Ressources Humaines d'après les points suivants :

- Liberté d'association
- Égalité des opportunités
- Bénéfices sociaux
- Politique de départ
- Congés payés
- Procédure de plainte

Ce manuel a été envoyé par email, et est consultable par l'ensemble des employés.

Nous nous engageons dans un management interne durable en ayant une politique sociale écrite et accessible, suivant ces principes :

- Être en accord avec la constitution Sri Lankaise, qui promeut la liberté d'association en permettant aux travailleurs de former et/ou de joindre des syndicats.
- Avoir une politique stricte quant à l'équité et l'égalité au travail.
- Multiplier les opportunités de recrutement pour les personnes ayant des besoins spéciaux.
- Fournir des bénéfices sociaux aux employés, tels que des bonus de mariage.
- Fournir des congés maternité payés
- Inclure les arrêts maladies et les congés payés dans les contrats.
- Permettre aux employés de profiter des jours fériés, annoncés chaque années par le gouvernement Sri Lankais. Si ces jours tombent en haute saison, les employés pourront les rattraper plus tard.
- Fournir une formation adaptée à tous les nouveaux employés, concernant leurs missions, leurs responsabilités et les informations de bases sur leur environnement de travail.
- Proposer des entretiens avec les managers afin de discuter des points forts et des pistes d'amélioration concernant la qualité de travail de l'employé, mais aussi de quelconques observation et retour sur l'environnement de travail.
- Avoir une politique pour la santé et la sécurité des employés, suivant les standards nationaux.
- Avoir un kit de premier secours accessible à tous au sein des bureaux.
- Autoriser le télétravail en fonction du poste et des missions.



- Mentionner les taux de rémunération dans les contrats, proposer des salaires supérieurs au salaire national moyen.
- Employer et travailler principalement avec les communautés locales
- Ne pas employer de mineurs
- Avoir une procédure pour les plaintes
- Créer des opportunités de stage pour les étudiants

Nous nous engageons dans le respect des Droits de l'Homme en assurant le renforcement des pratiques suivantes :

- Ne pas entraver la participation des employés à des syndicats.
- Si les termes du contrats sont respectés, assurer le droit de chaque employé à mettre fin à son contrat sans répercussion.
- Interdire et punir tout type de discrimination concernant le recrutement, l'accès aux formations et promotions, le genre, l'âge, les handicaps, l'ethnie, la religion, les croyances ou l'orientation sexuelle des employés.

3. Gestion interne de l'environnement

La situation mondiale s'aggravant sur de nombreux aspects, et l'industrie touristique étant l'un des secteurs les plus polluants, nous devons utiliser notre position centrale d'agence de voyage afin d'influencer les décisions des acteurs touristiques dans le sens d'un tourisme plus durable.

C'est pour cette raison qu'Atypique Voyages veut trouver des pistes d'améliorations pour réduire son impact environnemental à travers des pratiques durables. Par conséquent, nous avons élaboré un planning durable mettant en avant nos objectifs et plan d'action concernant les éléments suivants :

- Réduction des énergies
- Réduction des consommables
- Réduction de l'utilisation du papier
- Réduction de la consommation d'eau
- Gestion des déchets

Nous nous engageons à participer à la protection de l'environnement et à améliorer nos relations avec les communautés locales, en approfondissant les pratiques suivantes :



ATYPIQUE VOYAGES

Créateur d'expériences

- Chercher constamment de nouveaux moyens d'améliorer la durabilité au sein de l'entreprise.
- Former et sensibiliser le personnel à la durabilité, et partager des conseils pour améliorer leur environnement de travail.
- Le transport étant l'aspect le plus polluant du secteur touristique, former les chauffeurs et les guides aux enjeux d'un voyage durable.
- Recruter et travailler majoritairement avec les communautés locales.
- Contribuer à la protection de l'histoire, de l'archéologie et de la culture locales sans entraver leur accès aux résidents.
- Assigner un responsable des lumières pour s'assurer que toutes les lumières inutilisées soient éteintes.
- Utiliser des ampoules LED.
- Utiliser des sacs poubelles recyclés.
- Séparer les déchets électroniques des autres déchets, et les emmener à un point de collecte pour qu'ils soient recyclés.
- Séparer les déchets plastiques des autres déchets et les emmener à un point de collecte pour qu'ils soient recyclés.
- Utiliser des produits de nettoyage possédant des certifications/labels écoresponsables.
- Diminuer et remplacer les produits chimiques.
- Se procurer nos produits en lots afin de réduire les emballages.
- Définir plusieurs types d'imprimantes. Favoriser le noir et blanc, ainsi que le papier brouillon.
- Diminuer l'utilisation de brochures en les envoyant par email aux clients.
- Réduire l'utilisation de consommables.
- Favoriser des équipements à basse consommation énergétique lorsque le prix et la qualité le permettent.
- Réparer toutes les fuites le plus rapidement possible.



Management externe

Le management externe de l'entreprise sera déterminant dans la qualité de nos produits et de nos services. Pour cela, Atypique Voyages prête une grande attention au choix de ses partenaires, afin de s'assurer que ces derniers sont sur la même longueur d'onde en termes de valeurs, d'objectifs et d'actions.

Nous préférons travailler avec des partenaires locaux, proposant des services et produits adaptés à la saison, et bénéficiant aux communautés locales.

Nous n'avons aucune tolérance envers tout type de discrimination, abus des Droits de l'Homme et corruption. Nous portons également une grande attention à la prévention de l'exploitation sexuelle des enfants. Le secteur touristique peut malheureusement mettre en danger des enfants, victimes d'actes sexuels par des voyageurs. Nous nous engageons à strictement s'assurer que tous nos partenaires condamnent ces actes, et suivons les directives de l'ECPAT.

Lorsque nous recherchons de nouveaux partenaires, nous nous basons sur 3 objectifs principaux :

1. **Le bon produit pour le bon prix** : nous tendons à identifier les options les plus durables tout en prenant en compte le budget de nos clients.
2. **Pratiques justes** : l'entreprise doit proposer des pratiques justes et transparentes, en adhérence avec la loi, les Droits de l'Homme, l'équité économique et sociale, ainsi que la protection environnementale et sociale.
3. **Minimiser les impacts sur l'environnement et les sociétés** : l'entreprise doit prioriser des pratiques durables, ayant pour objectif de réduire les potentiels effets négatifs sur l'environnement et les communautés.

De plus, nous appliquons à l'ensemble des parties de notre management externe, les aspects durables suivants :

1. **Préoccupations sociales** : entreprises ayant une attention particulière aux bien-être de leurs employés et proposant de bonnes conditions de travail.
2. **Politique zéro plastique** : entreprises essayant de réduire leur utilisation du plastique et n'offrant pas de bouteilles en plastique à leurs clients.



3. **Gestion des déchets** : Nous vérifions que les entreprises séparent les déchets et participent au recyclage.
4. **Consommation énergétique** : Entreprises suivant des pratiques énergétiques efficaces.
5. **Consommation de l'eau** : Entreprises utilisant consciencieusement l'eau. Les lieux utilisant des systèmes de récupération de l'eau seront favorisé.
6. **Protection des enfants** : Entreprises assurant que les droits des enfants sont respectés. Si le partenaire emploie un enfant de moins de 14 ans, l'entreprise devra respecter des conditions de travail appropriées.
7. **Partenaires locaux** : Entreprises favorisant l'utilisation de produits locaux, produits selon des pratiques justes et durables.
8. **Préoccupations environnementale** : Entreprises limitant leurs impacts négatifs sur la biodiversité locale.
9. **Charme authentique** : Entreprises incluant des éléments d'art locaux (architecture, héritage culturel, etc.)
10. **Valeurs communautaires** : Entreprises contribuant et respectant la propriété intellectuelle des communautés locales.

4. Transport

Le transport étant l'aspect le plus polluant dans le secteur touristique, Atypique Voyages suit les principes énoncés dans notre politique des transports.

De ce fait, nous avons pour objectif de promouvoir des comportements plus durables en réduisant l'impact environnemental de nos voyages. Tant que les autorités Sri Lankaises ne proposeront pas d'alternatives durables aux transports touristiques actuels en termes de qualité, confort et prix, Atypique Voyages s'engage à adapter ses modes de transport de manière durable.

Pour cela, nous mettons l'accent sur la formation de nos chauffeurs afin de les sensibiliser à la durabilité, ainsi que sur la création et la promotion d'activités à empreinte carbone réduite.

Nous nous engageons à suivre les principes suivants :

- Former les chauffeurs/guides concernant notre engagement durable et leur rôle dans ce processus.



- Echanger avec nos chauffeurs/guides concernant les conseils et comportements à adopter pour un voyage plus durable : style de conduite, entretien du véhicule, rôle d'intermédiaire, etc.
- Insister sur la question de la sécurité lors des formations annuelles.
- Choisir le bon véhicule pour le bon nombre de visiteurs.
- Vérifier les émissions carbone des véhicules.
- Sélectionner les options les plus durables en termes de prix et de confort.
- Inclure et promouvoir des produits touristiques plus durables en termes d'hébergement et d'activité à faible empreinte carbone :
 - Trek
 - Vélo
 - Observation des oiseaux
 - Cours de cuisine

5. Hébergement

Atypique Voyages s'engage à promouvoir des hébergements durables. Nous sommes conscients que la durabilité d'un hébergement est un élément clé, puisqu'il permet à notre entreprise d'étendre davantage son implication durable à ses partenaires.

Notre politique et nos engagements nous encouragent à proposer à nos clients les hébergements les plus durables, correspondant à leur budget. Nous privilégions les hébergements qui démontrent leurs pratiques durables.

Nous garantissons une expérience de qualité à nos clients en leur proposant des hébergements durables tout en assurant un haut niveau de confort.

Nous nous engageons à suivre les principes suivants :

- Choisir des hébergements respectant les standards de qualité et de durabilité.
- Faire signer notre politique d'hébergement aux établissements partenaires.
- Privilégier et sélectionner des hébergements dont les propriétaires et gestionnaires sont Sri Lankais, et qui emploient des locaux.
- Sélectionner des établissements offrant un confort adéquat pour des prix raisonnables.
- Favoriser les établissements qui promeuvent des conditions de travail justes.
- Choisir des hébergements qui s'efforcent de réduire leurs impacts négatifs sur l'environnement et les communautés locales.



- Engager un dialogue avec un représentant de chaque établissement concernant leurs pratiques actuelles et les pistes d'amélioration possibles.
- Proposer des hébergements intégrant des éléments d'art, d'architecture et de culture locales, tout en respectant la propriété intellectuelle des communautés locales.
- Effectuer des visites sur site pour vérifier les pratiques des hébergements.
- Prendre en compte les retours des guides, chauffeurs, travel designers et des clients concernant les hébergements.
- Partager des exemples de pratiques durables à nos partenaires :
 - Information sur les certifications envisageables telles que Travelife
 - Outils d'auto-évaluation
 - Formations
- Communiquer autour de nos pratiques durables et notre avancée dans le processus de certification par email et lors de visites en personne sur les sites.
- Intégrer des politiques obligatoires lors des communications avec nos partenaires :
 - Non au travail des enfants
 - Non à la corruption
 - Gestion des déchets
 - Protection de l'environnement
- Appliquer des avertissements aux hébergements pratiquant des méthodes non durables.

6. Excursions et activités

Notre entreprise s'engage à promouvoir des activités durables. Nous avons conscience que la durabilité des activités est un élément clé, car elle permet à notre entreprise d'étendre son engagement durable à ses partenaires.

Lorsque nous sélectionnons des excursions et des activités pour nos clients, notre politique insiste sur le choix le plus durable, à un prix adéquat. Nous privilégions les entreprises suivant des pratiques durables lors de nos sélections d'excursions.

Nous mettons un point d'honneur à respecter le bien-être des communautés, de la faune et de la flore, et à la réduction de notre empreinte écologique. Nous souhaitons protéger l'authenticité des communautés et de leur environnement, et sommes strictement opposés à la maltraitance animale et la dégradation de l'environnement.

Nous nous engageons à suivre les principes suivants :



ATYPIQUE VOYAGES

Créateur d'expériences

- Réduire tous impact négatif sur les écosystèmes.
- Compenser les perturbations occasionnée sur les écosystèmes par le biais de projets de conservation.
- Maintenir un inventaire des activités sensibles en termes d'environnement, de communauté et de vie animale.
- Promouvoir et conseiller les clients sur les activités impliquant et soutenant directement les communautés locales (services, souvenirs artisanaux, productions locales, etc.)
- Recruter des guides compétents capables de transmettre les aspects culturels et les enjeux de durabilité de chaque destination.
- Responsabiliser les guides dans leurs conseils aux clients pour des comportements respectueux de la culture locale et de l'environnement.
- Communiquer nos codes de conduite à nos partenaires et les faire signer.
- Promouvoir les associations et les centres de protection des animaux en danger.
- Travailler avec des entreprises ne participant pas à la consommation ou à la vente de la faune.
- Proposer des excursions à la rencontre de la faune, sous réserve du respect de notre code de conduite. Nous sommes conscients de l'impact de l'accumulation de l'activité touristique sur la faune et la flore, et nous veillons à ne pas perturber la vie des populations locales.
- Ne pas proposer d'excursions avec des animaux captifs, sauf dans le strict respect des lois nationales et internationales.
- Ne pas proposer d'excursions ayant un impact négatif sur les êtres humains, la faune, la flore et les ressources naturelles telles que l'eau et l'électricité.
- Ne pas travailler avec des partenaires promouvant des souvenirs ou des aliments contenant des espèces de faune et de flore protégées.
- Assurer que tout animal captif a été accueilli légalement et est détenu par des individus compétents, dans des installations appropriées.
- Les activités que nous ne proposons pas sont les suivantes:
 - Structures d'animaux en captivité
 - Elevage ou commerce d'animaux dans des sanctuaires et orphelinats.
 - Activités où les animaux sont forcés à rester immobiles pour des photos.



ATYPIQUE VOYAGES

Créateur d'expériences

- Performances entraînant maltraitance, punition, malnutrition, blessure, etc.
- Spectacles ou performances animalièrese pour les touristes.
- Zoo et aquarium sans licence.
- Animaux lors d'événement et activités
 - Animaux utilisés pour la mendicité (par exemple, charmeur de serpent).
 - Combats d'animaux, que ce soit contre d'autres animaux ou contre des humains.
 - Sacrifice d'animaux.
- Animaux dans la nature
 - Collecte non réglementée d'animaux ou de plantes.
 - Contact initié par l'Homme pour nourrir la faune sauvage
 - Commerce et vente d'espèce en danger.

7. Guides, représentants locaux et accompagnateurs

Nos guides et chauffeurs jouent un rôle crucial en tant qu'intermédiaires entre nos clients, la destination, les communautés locales et notre entreprise. Leur connaissance approfondie du Sri Lanka est essentielle, c'est pourquoi nous engageons des guides et chauffeurs locaux qualifiés, en leur offrant un salaire supérieur à la moyenne nationale ainsi qu'un environnement de travail confortable.

Chaque année, nous organisons des formations et des réunions pour nos guides et chauffeurs. Ces événements permettent au manager des transports de partager des retours d'expérience et de discuter des aspects nécessitant des améliorations. Ils servent également à renforcer leur compréhension et leur engagement envers les principes durables propres à leur profession.

Nous nous engageons à suivre les principes suivants :

- Assurer une formation régulière à tous nos guides et chauffeurs, dont un module sur la durabilité.
- Sensibiliser nos employés aux principes de durabilité et à leur responsabilité dans le développement de notre entreprise.
- Durant les formations, inclure des informations sur la prévention de l'exploitation sexuelle des enfants, conformément aux directives d'organismes comme ECPAT.



- Recruter selon l'âge minimum légal et s'assurer qu'ils détiennent une licence valide.
- Fournir à chaque employé un contrat écrit détaillant leurs conditions de travail, la description de leur poste ainsi que les termes du contrat.
- Garantir que la rémunération de nos employés dépasse ou égale le salaire moyen du pays.
- Favoriser l'emploi de Sri Lankais lorsque les qualifications sont équivalentes, afin de renforcer les opportunités pour les communautés locales. Pour ce faire, nous insistons sur les points suivants :
 - Offrir de meilleures opportunités d'emploi aux communautés locales.
 - Etablir des relations solides et un soutien accru pour les communautés locales.
 - Contribuer à l'amélioration des bénéfices sociaux et environnementaux.
- Veiller à ce que nos partenaires locaux respectent strictement les lois locales, nationales et internationales.
- S'assurer que nos guides informent nos clients sur les pratiques durables, les coutumes locales et les valeurs spécifiques à chaque destination.

8. Destination

Nous nous efforçons de multiplier nos impacts positifs et de réduire nos impacts négatifs sur notre destination afin de promouvoir un secteur touristique durable. Nous mettons un point d'honneur à respecter et à protéger au mieux les communautés locales et leur environnement, tout en proposant une expérience de qualité à nos clients. Pour ce faire, nous encourageons les expériences hors des sentiers battus pour limiter le tourisme de masse au Sri Lanka, et incitons nos clients à visiter des lieux moins connus. Nous accordons une grande importance au respect des normes en matière de conditions de travail, de droits de l'Homme et de protection des espèces en danger, et évaluons la gestion des lieux pour qu'elle corresponde à nos principes durables. En tant qu'agence de voyage, nous avons la responsabilité d'adopter des pratiques aussi durables que possible, sachant que nos actions peuvent avoir un impact significatif sur tous les acteurs impliqués.

Nous nous engageons à suivre les principes suivants :



- Intégrer des considérations durables dans la création de nouveaux produits et explorer des alternatives et des améliorations potentielles.
- Prioriser la sécurité de nos clients en suivant rigoureusement les réglementations nationales en cas de conflits, de restriction ou de zones dangereuses.
- Assurer le respect des lois concernant les espaces protégés.
- Soutenir les initiatives visant à renforcer les liens entre les hébergements et les communautés locales.
- Contribuer à la conservation de la biodiversité, notamment dans les zones protégées, à travers des contributions financières, des fondations ou des produits touristiques appropriés.
- Encourager la promotion de lieux moins fréquentés pour contrer les effets négatifs du tourisme de masse.
- Soutenir la protection des espèces en danger et lutter contre leur trafic.
- Former nos Travel designers à promouvoir des lieux proposant des pratiques durables.
- Assurer de ne pas promouvoir de souvenirs illégaux, contenant des espèces en voie de disparition, ou des artefacts archéologiques, comme stipulé dans le traité CITES et la liste rouge de l'UICN.

9. Protection du consommateur et communication

La satisfaction et la protection de nos clients sont nos priorités. Atypique Voyages a élaboré une politique de confidentialité, accessible sur notre site internet. Cette dernière couvre les points suivants :

- Collection et traitement des données
- Données personnelles
- Traitement des données et protection
- Droit des utilisateurs
- Utilisation des "cookies"
- Conditions et modifications de la politique de confidentialité
- Validation de la politique de confidentialité par l'utilisateur



Nous nous engageons à sensibiliser nos visiteurs aux communautés locales, à leur culture et à la durabilité. Ainsi, nous fournissons des informations claires à nos clients concernant nos pratiques et nos partenariats.

Nous condamnons le greenwashing et visons constamment à améliorer nos pratiques durables.

Notre entreprise a à cœur de fournir des expériences positives à ses clients, en mettant en place des politiques de sécurité, de santé, de marketing et d'activités pour assurer leur satisfaction

Avant la réservation, nous nous engageons à suivre les principes suivants:

- Communiquer clairement et justement sur les produits et leur prix.
- Respecter les standards et les codes de conduites en matière de marketing et de publicité, en ne promettant pas plus que le service délivré.
- Assurer la protection des données des clients à travers notre politique de confidentialité.
- Fournir des informations exactes et complètes sur la destination et ses aspects durables.
- Informer le client sur les conditions de visa.
- Informer le client sur les alternatives durables, notamment les hébergements, les activités et les transports.
- Informer clairement le client sur les actions durables de l'entreprise.

Après la réservation et pendant le séjour, nous nous engageons à suivre les principes suivants :

- Former le personnel et leur fournir des consignes claires sur le comportement à adopter en cas de situations d'urgence.
- Informer le client sur les multiples facettes de la durabilité dans le destination, et donner des recommandations sur les comportements à adopter pour une meilleure contribution.
- Fournir des informations au client sur la nature environnante, la culture locale et le patrimoine du lieu de séjour.
- Informer le client des risques et précautions à prendre en termes de santé et de sécurité dans la destination.
- Fournir des lignes directrices pour les activités sensibles afin de minimiser les impacts négatifs potentiels.
- Informer le client sur les souvenirs illégaux et l'exportation illégale d'antiquité.



ATYPIQUE VOYAGES

Créateur d'expériences

- Encourager le client à visiter des restaurants et des commerces locaux.
- Avoir à disposition une personne à contacter en cas d'urgence, à tout moment du jour et de la nuit.

Après le séjour, nous nous engageons à suivre les principes suivants :

- Evaluer systématiquement la satisfaction des clients, prendre en compte les résultats et trouver des pistes d'amélioration.
- Inclure des critères de durabilité dans nos enquêtes de satisfaction.
- Avoir une procédure claire en cas de plainte des clients.

Date of approval: 27/06/2024

Signature :

ATYPIQUE LANKA
Créateur d'expériences
.....
Director

Chamika KATHRI ARACHCHIGE
Managing Director

.....
Marjorie ALEXANDRE-KATHRI ARACHCHIGE
Director-Sustainability Coordinator

Atypique Voyages



ATYPIQUE VOYAGES
Créateur d'expériences



ATYPIQUE VOYAGES
Créateur d'expériences



**57, 5th lane, Nawala
Colombo, Sri Lanka
www.atypiquevoyage.com**