

En tant qu'agence de voyage qui s'engage auprès des différents acteurs du tourisme, à savoir les consommateurs, les guides touristiques, les agences de voyage partenaires, les hébergeurs, les chauffeurs indépendants et transporteurs, les restaurateurs et lieux de visite, Terra Equa comprend son rôle clé et son influence dans le développement durable du tourisme. Par conséquent, nous nous engageons à promouvoir la durabilité. Nous voulons suivre, mettre en œuvre et promouvoir les bonnes pratiques de durabilité afin de maximiser les impacts positifs et de minimiser les impacts négatifs de nos activités sur le tourisme et d'inciter nos clients et partenaires à faire de même.

Notre politique de durabilité est divisée en 9 thèmes. Chaque thème est constitué d'un ensemble de principes et d'actions pratiques correspondantes.

1. Gestion du développement durable et conformité juridique

Nous nous engageons dans une gestion durable, pratiquée par les actions suivantes :

- Avoir un collaborateur désigné qui est responsable des tâches de coordinateur.rice de la durabilité ;
- Disposer d'un énoncé de mission sur la durabilité qui est communiqué aux clients, partenaires et fournisseurs ;
- Disposer d'une politique de durabilité accessible et écrite qui vise à réduire les impacts sociaux, culturels, économiques et environnementaux négatifs des activités de l'entreprise, et qui inclut les aspects de santé et de sécurité liés aux employés ;
- Collaborer et s'impliquer activement dans des forums externes et des groupes de travail qui soutiennent la durabilité dans le tourisme ;
- Effectuer une évaluation de base des performances de l'entreprise en matière de pratiques durables ;
- Disposer de lignes directrices en matière de durabilité et d'un système d'évaluation pour identifier les performances en matière de durabilité des principaux fournisseurs/partenaires ;
- Disposer d'un plan d'action pour la durabilité avec des objectifs, des actions, des mesures, des responsabilités et une planification temporelle clairs ;
- Développer des procédures documentées pour contrôler et évaluer la mise en œuvre de la politique de durabilité, des objectifs et des cibles ;
- Assurer la transparence de l'entreprise en matière de développement durable en publiant des rapports et en communiquant ;
- S'assurer que tout le personnel est pleinement conscient de notre politique de durabilité et s'engage à la mettre en œuvre et à l'améliorer.

Nous nous engageons à respecter l'ensemble de la législation, des réglementations et des codes de pratique nationaux et internationaux.



+241 04 34 50 13



hello@terra-equacom



www.terra-equacom

2. Gestion interne : politique sociale et droits de l'homme

Nous nous engageons à adopter une gestion durable dans le cadre de nos relations avec nos partenaires freelance, hébergeurs, guides et autres prestataires externes. Cette politique vise à promouvoir des pratiques sociales responsables, équitables et respectueuses des normes éthiques, tout en tenant compte des spécificités de notre modèle de fonctionnement. Nous mettons en place les principes suivants :

Engagement envers nos partenaires

- Liberté de contrat et de résiliation : Nos partenaires freelances ont la liberté de choisir leurs engagements et peuvent résilier leurs contrats avec un préavis d'un mois minimum, sans pénalité.
- Conditions de travail transparentes : Un contrat écrit détaillant les conditions de collaboration (mission, durée, obligations mutuelles) est fourni pour chaque partenariat, en conformité avec la législation en vigueur.
- Rémunération juste et transparente : Le taux de rémunération est spécifié dans le contrat et doit être égal ou supérieur aux tarifs légaux ou de référence dans le secteur. Les heures supplémentaires, lorsqu'elles sont nécessaires, feront l'objet d'un accord préalable pour déterminer leur compensation.
- Assurance et sécurité : Les partenaires ayant des responsabilités directes (hébergeurs, guides, etc.) bénéficient de couvertures d'assurance appropriées, comprenant la responsabilité civile, conformément à la législation nationale applicable.
- Congés et indemnités : Nous encourageons nos partenaires à respecter les droits des travailleurs, incluant les congés annuels, les congés maladie et l'indemnisation des congés non payés lorsque cela est applicable.
- Sécurité et bien-être : Nous assurons que tous nos sites et partenaires respectent des normes de santé et de sécurité en accord avec la législation locale. Cela inclut la mise à disposition de trousse de premiers secours et la formation des partenaires aux gestes de premiers secours.
- Respect des âges et des normes de travail : Nous veillons à ce que tous les partenaires respectent les dispositions légales en matière d'âge minimum pour travailler et garantissent des pratiques éthiques dans la gestion de leur personnel.
- Canaux de communication ouverts : Nous encourageons un environnement de transparence et mettons en place des procédures claires pour permettre à nos partenaires de soumettre leurs préoccupations, plaintes ou suggestions.

Engagement en faveur des droits humains

- Liberté d'association et négociation collective : Nous respectons le droit de tous nos partenaires à adhérer à un syndicat et à participer à des négociations collectives lorsque cela est applicable et possible dans leur cadre légal et professionnel.
- Interdiction de discrimination : Nous interdisons toute forme de discrimination dans nos relations avec nos partenaires, notamment en matière de recrutement, de conditions de travail, de promotion ou d'accès à des formations, sur la base du sexe, de la race, de l'âge, du handicap, de l'origine ethnique, de la religion, des convictions ou de l'orientation sexuelle.
- Accès égal aux opportunités : Nous nous engageons à promouvoir un environnement où tous nos partenaires et leurs collaborateurs ont un accès égal aux ressources, à la formation et aux opportunités de développement professionnel.
- Opportunités pour les étudiants et personnes en situation de handicap : Nous soutenons les initiatives permettant aux étudiants de participer à des stages et des formations, tout en encourageant l'inclusion des personnes ayant des besoins particuliers au sein de nos partenariats.



+241 04 34 50 13



hello@terra-equa.com



www.terra-equa.com

Formation et développement continu

Formation régulière : Nous mettons à disposition des formations régulières pour nos partenaires, notamment sur leurs rôles, leurs responsabilités en matière de santé et sécurité, ainsi que sur la gestion des situations d'urgence comme les incendies et les catastrophes naturelles.

Opportunités de développement personnel : Nous encourageons la participation à des programmes de développement continu, permettant à nos partenaires et à leurs collaborateurs de se former, d'évoluer et de progresser dans leurs carrières.

3. Gestion interne : Environnement et relations avec la communauté

Bien que nous opérons sans bureau physique et travaillons à distance, nous nous engageons fermement à protéger l'environnement et à renforcer nos liens avec la communauté. Nous appliquons les pratiques suivantes pour garantir un fonctionnement respectueux de l'environnement et une gestion responsable de nos ressources :

3.1 Gestion des Ressources et Réduction des Déchets

- Réduire activement l'utilisation de biens jetables et de consommation : Nous privilégions les alternatives durables pour limiter notre impact environnemental.
- Nous réduisons à son maximum l'utilisation d'imprimantes et privilégions des techniques moins consommatrices (recto-verso par défaut : Nous configurons nos photocopies et imprimantes pour réduire la consommation de papier et minimiser le gaspillage.)
- Notre approche marketing ne prévoit pas de brochures papier.
- Réduction des brochures papier : Nous encourageons une politique « Internet uniquement » pour réduire le gaspillage de brochures imprimées.
- Respect des législations : Nous respectons les lois nationales concernant l'élimination des déchets et nous nous engageons à recycler correctement tous les matériaux recyclables.

3.2 Déplacements et Mobilité

- Réduire les déplacements professionnels : Sans bureau physique, notre agence privilégie naturellement le télétravail. Nous organisons nos réunions en ligne et limitons les déplacements au strict nécessaire, réduisant ainsi notre empreinte carbone tout en restant pleinement efficaces et disponibles pour nos partenaires et clients.

3.3 Engagement envers la communauté locale

- Contribuer à la protection de l'environnement et à la préservation du patrimoine : Nous nous engageons activement à soutenir la protection des sites historiques, culturels et naturels du Gabon et à ne pas nuire à l'accès des communautés locales à ces lieux.
- Éducation et sensibilisation : Nous nous engageons à former notre équipe aux bonnes pratiques environnementales et à renforcer régulièrement leurs connaissances. Ces principes sont intégrés dans notre fonctionnement quotidien, afin que chaque décision — petite ou grande — contribue à réduire notre impact et à encourager une culture interne réellement responsable.



+241 04 34 50 13



hello@terra-equa.com



www.terra-equa.com

4. Transports

Nous mettons un point d'honneur à limiter l'impact environnemental de nos circuits, notamment en ce qui concerne le transport, un aspect clé du tourisme durable. Nous nous efforçons de garantir que nos choix de transport soient aussi respectueux de l'environnement que possible, tout en équilibrant le confort et la praticité pour nos clients.

4.1 Transports jusqu'à la destination

Bien que le transport international jusqu'à la destination ne soit pas sous notre contrôle direct, nous encourageons nos clients à privilégier des options de voyage plus durables. Nous fournissons des informations détaillées sur les meilleures pratiques, telles que le choix de vols directs pour limiter les escales et réduire les émissions de CO2. Pour les longs trajets, nous recommandons des itinéraires directs afin de minimiser le temps de transit, ce qui contribue à réduire l'impact écologique global du voyage.

4.2 Transports durables / politique

Eurafrigue Voyages s'engage à minimiser l'empreinte carbone de ses services en appliquant une politique de transport durable. Notre objectif est de réduire les déplacements aériens et de favoriser des alternatives plus écologiques chaque fois que cela est possible.

- Encourager les séjours prolongés à destination
- Planification des circuits en fonction de la géographie
- Privilégier les mobilités douces & véhicules adaptés
- Transports collectifs durables

5. Hébergements

Terra Equa s'engage à mettre en place une chaîne d'approvisionnement touristique entièrement durable, en travaillant en collaboration avec des hébergeurs gabonais respectueux des principes écologiques, sociaux et éthiques. Nous avons développé un cadre rigoureux pour sélectionner nos partenaires hébergements, en tenant compte des critères suivants :

5.1 Sélection des hébergements conformes aux normes de durabilité et de qualité :

- Contrat de durabilité signé : Tous nos partenaires hébergeurs s'engagent à respecter nos critères en signant un contrat de durabilité qui garantit leur implication dans des pratiques écologiques et sociales responsables.
- Programmes d'économie d'eau et d'énergie : Nos hébergeurs ont mis en place des programmes d'économie d'eau et d'énergie adaptés à la réalité du Gabon, un pays où les coupures d'électricité sont fréquentes. Cela implique une gestion rigoureuse des ressources et l'utilisation d'appareils à faible consommation d'énergie.
- Gestion des déchets : Bien que le pays fasse face à des défis en matière de gestion des déchets, nous encourageons nos partenaires à adopter des stratégies visant à minimiser leur impact, comme la réduction des emballages et la préparation des repas sur place pour limiter les déchets alimentaires.
- Réduction de la consommation énergétique : Nos hébergements partenaires sont conçus pour être sobres en énergie, prenant en compte les spécificités du pays (coupures fréquentes d'électricité).



+241 04 34 50 13



hello@terra-equacom



www.terra-equacom

- Chaîne d'approvisionnement durable : Nous privilégions des établissements ayant une chaîne d'approvisionnement respectueuse de l'environnement et qui soutiennent l'économie locale.
- Protection des enfants : Nos partenaires s'engagent à adopter des politiques strictes de protection des enfants, notamment en matière de travail des enfants et de prévention de l'exploitation sexuelle.
- Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) : Nos hébergeurs mènent des actions concrètes en matière de RSE, visant à améliorer la qualité de vie des communautés locales.
- Formation en santé et sécurité : Tous les employés des hébergements partenaires sont formés à la santé et à la sécurité, garantissant ainsi le bien-être des travailleurs et des clients.

5.2. Préférence pour des hébergements détenus et gérés localement :

Nous sélectionnons des hébergements qui sont dirigés par des acteurs locaux, contribuant ainsi directement au développement économique des communautés gabonaises. Cela inclut la gestion d'écolodges en harmonie avec la nature dans les parcs nationaux, un moyen d'encourager un tourisme respectueux de l'environnement et des cultures locales.

5.3. Emploi des communautés locales :

Tous nos hébergements partenaires emploient principalement des habitants locaux, participant ainsi activement à la croissance de l'économie locale et à la création d'emplois durables.

5.4. Engagement commun :

Ensemble, nous effectuons des points réguliers et mesurés afin de nous permettre d'avoir de meilleures pratiques en matière de durabilité. Ces échanges nous permettent d'évaluer les progrès réalisés, d'ajuster les actions si nécessaire et de renforcer notre engagement commun pour atteindre des objectifs de durabilité plus efficaces et concrets.

5.5. Encouragement à suivre les meilleures pratiques et formations :

Nous incitons tous nos partenaires à suivre des formations sur le tourisme responsable et à remplir régulièrement des questionnaires de durabilité, nous permettant ainsi de suivre leurs progrès et d'adapter nos pratiques communes.

5.6. Communication claire des objectifs de durabilité :

Nous veillons à communiquer de manière transparente nos objectifs de durabilité et nos exigences en matière de pratiques responsables aux hébergeurs. Cela inclut la protection de la faune et la réduction de l'empreinte écologique des établissements.

5.7. Clauses contractuelles standardisées :

Nous incluons des clauses spécifiques dans tous nos contrats avec les hébergeurs, concernant la protection des enfants, la lutte contre la corruption, la gestion des déchets et la préservation de la biodiversité. En cas de non-respect de ces engagements, nous nous réservons le droit de mettre fin à notre partenariat.

5.8. Incitations à l'engagement durable :

Nous proposons des incitations aux hébergements qui démontrent un engagement réel envers la durabilité. Cela peut inclure un soutien pour l'obtention de certifications ou des bonus liés à des performances écologiques exemplaires.



+241 04 34 50 13



hello@terra-equa.com



www.terra-equa.com

5.9 Engagement pour la protection des droits des enfants :

Nous introduisons dans tous les contrats une politique de tolérance zéro concernant l'exploitation sexuelle des enfants et nous nous engageons à mettre fin prématûrément à l'accord si des infractions sont constatées.

Les employés des hébergements partenaires sont formés pour prévenir et signaler tout cas de travail des enfants ou d'exploitation sexuelle.

5.10. Promotion de l'art et du patrimoine culturel local :

Nous encourageons nos partenaires à intégrer dans leur offre des éléments d'art, d'architecture et de patrimoine culturel local, tout en respectant les droits de propriété intellectuelle des communautés.

5.11. Maintien de l'intégrité des services de base :

Si un hébergement met en péril la fourniture de services de base (alimentation, eau, énergie, soins de santé), nous prenons la décision de mettre fin à notre partenariat, afin de préserver la qualité et l'intégrité de notre offre touristique.

6. Excursions et activités

Chez Terra Equa, nous mettons un point d'honneur à proposer des circuits respectueux de l'environnement, des communautés locales et du bien-être animal. Nous avons pour objectif de ne laisser qu'une empreinte minime sur les destinations que nous visitons, en préservant l'authenticité des communautés et de l'environnement naturel, tout en restant fermement opposés à toute forme d'exploitation de la faune ou de pollution.

Nous nous engageons dans cette démarche de durabilité en prenant des actions concrètes, telles que :

- Inventaire des excursions sensibles : Nous avons identifié, dans chaque destination, les activités présentant une sensibilité environnementale ou culturelle. Cet inventaire nous permet de mieux gérer les risques et d'assurer que ces excursions soient encadrées de manière à réduire leur impact sur l'environnement et les communautés locales.
- Sensibilisation et conseils aux clients : Nous conseillons nos clients sur les bonnes pratiques à adopter pendant les excursions, en mettant l'accent sur le respect des cultures locales, de la nature et de l'environnement. Chaque activité est l'occasion de sensibiliser les visiteurs aux enjeux écologiques et sociétaux.
- Communication des exigences de durabilité : Nous veillons à communiquer clairement nos objectifs et nos exigences de durabilité aux prestataires d'excursions et aux autres partenaires, en diffusant ces informations par divers canaux. Cela nous permet de minimiser l'impact négatif sur les visiteurs tout en maximisant leur expérience.
- Exclusion des excursions nuisibles : Nous ne proposons aucune excursion portant atteinte aux êtres humains, aux animaux, aux plantes, ou autres ressources naturelles. Aucune activité n'implique des animaux sauvages en captivité.
- Respect des zones protégées et de la faune : Nos excursions sont exclusivement dédiées à l'observation des animaux dans leur habitat naturel, sans contact ni interaction perturbatrice. Nous appliquons strictement les réglementations en vigueur dans les zones protégées et collaborons avec des guides formés à ces pratiques. Toute activité susceptible de déranger les espèces ou d'altérer l'équilibre des écosystèmes est écartée, afin de garantir une expérience respectueuse et responsable.
- Favoriser les activités écoresponsables : Nous privilégions les excursions qui soutiennent directement les communautés locales, par l'achat de produits artisanaux traditionnels, la visite de projets sociaux ou de conservation. De plus, nous soutenons des activités qui favorisent la biodiversité locale, telles que la visite de zones protégées ou de projets de protection de l'environnement.



+241 04 34 50 13



hello@terra-equacom



www.terra-equacom

7. Accompagnateurs, représentants locaux et guides

Nous nous engageons activement à promouvoir un tourisme durable qui soutient les communautés locales tout en respectant l'environnement et en garantissant des conditions de travail équitables. Notre objectif est d'impliquer autant de locaux que possible dans l'activité touristique en leur offrant des emplois respectueux de leurs droits et en leur garantissant un environnement de travail sécurisé.

7.1 Contrats de travail et conditions transparentes. Nous nous engageons à vérifier que toute personne intervenant dans nos circuits touristiques y compris les guides, porteurs, chauffeurs et autres personnels locaux, bénéficient d'un contrat de travail écrit, qui définit clairement leurs conditions de travail et les responsabilités associées à leur poste. Ces contrats sont compréhensibles pour chaque employé, garantissant une transparence totale.

7.2 Emploi local et formation. Nous privilégions les responsables de voyages locaux, guides touristiques, cuisiniers, chauffeurs et autres membres du personnel lorsque leurs qualifications et compétences sont équivalentes à celles d'autres candidats. Nous offrons des formations adaptées pour garantir que tous les employés possèdent les compétences nécessaires pour offrir une expérience de qualité, respectueuse de l'environnement et des traditions locales.

7.3. Conformité aux normes légales et salariales. Tous nos partenaires locaux se conforment aux lois et réglementations locales, nationales et internationales en matière d'emploi, tout en respectant les normes minimales de l'industrie. De plus, les employés locaux bénéficient d'une rémunération respectant le salaire minimum légal, et nous veillons à ce que les salaires versés soient égaux ou supérieurs au minimum vital, conformément à la législation en vigueur. Le salaire minimum interprofessionnel garanti (SMIG) au Gabon est de 150 000 FCFA, et nous veillons à ce que tous les guides et personnels bénéficient de ce minimum.

7.4.Sensibilisation et éthique dans le tourisme. Les guides et accompagnateurs sont formés pour sensibiliser les clients aux normes de durabilité spécifiques à la destination. Ils expliquent les bonnes pratiques liées à la faune, la flore et le patrimoine culturel, ainsi que les normes sociales locales.

7.5.Respect de la réglementation sur le terrain. Les guides, qu'ils soient employés par les hébergeurs locaux, l'Agence Nationale des Parcs Nationaux (ANPN) ou des instituts de recherche, respectent strictement les règles locales et internationales relatives à la conservation de la faune et de la flore, en assurant que les visiteurs suivent les régulations en place. En particulier, les guides de l'ANPN, en plus de leur rôle d'accompagnement, sont responsables de l'éducation des visiteurs sur les enjeux de conservation, la gestion des flux touristiques, et la préservation des écosystèmes.

7.6 Communication proactive avec les clients. Avant chaque départ, tous nos clients reçoivent un roadbook détaillant des informations essentielles sur la protection de la faune, de la flore et du patrimoine culturel, ainsi que les bonnes pratiques à adopter sur place. Ces informations sont également transmises sur le terrain par nos guides, qui s'assurent que les visiteurs respectent l'environnement et les normes locales pendant leurs excursions.



+241 04 34 50 13



hello@terra-equa.com



www.terra-equa.com

8. Destination

Chez Terra Equa, nous mettons tout de même un accent particulier sur la durabilité et le respect de l'environnement pour garantir un développement touristique responsable et bénéfique à long terme pour cette destination unique. Nous nous engageons fermement à maximiser les impacts positifs du tourisme tout en minimisant les effets négatifs, afin de contribuer à la préservation de la biodiversité et au bien-être des communautés locales.

Engagements en matière de durabilité dans le tourisme au Gabon

8.1 Sélection d'une destination unique mais durable. Le Gabon, riche en biodiversité et en zones protégées, représente un environnement idéal pour un tourisme respectueux de la nature. Nous avons choisi cette destination précisément pour sa richesse écologique et sa faible pression touristique. Nous veillons à ce que chaque voyage contribue positivement à la préservation de cette destination et au développement durable de ses communautés.

8.2 Respect des zones protégées et de l'environnement. Nous nous assurons que toutes les visites proposées respectent strictement les réglementations en matière de gestion des zones protégées, telles que les parcs nationaux et les aires de biodiversité. Nous collaborons étroitement avec les autorités locales et les responsables des parcs pour garantir que le tourisme n'entraîne pas de perturbations dans ces espaces fragiles.

8.3 Avec les lois locales et nationales. Nous nous engageons à respecter toutes les législations locales et nationales en matière d'aménagement du territoire, de gestion des ressources naturelles et de préservation du patrimoine culturel du Gabon. Nous suivons également les stratégies de gestion des destinations mises en place par le gouvernement gabonais et les autorités locales pour assurer un tourisme harmonieux et durable.

8.4 Renforcement des liens entre les hébergements et les producteurs locaux. Terra Equa travaille exclusivement avec des partenaires locaux engagés dans des pratiques durables. Nous favorisons les rencontres entre voyageurs et producteurs — artisans, agriculteurs, acteurs de la gastronomie — pour soutenir une économie circulaire qui profite aux communautés et offre une expérience authentique.

8.5 Collaboration avec les autorités locales pour la durabilité. A court terme, nous prévoyons de travailler en étroite collaboration avec les autorités gabonaises, les organisations non gouvernementales et les autres entreprises touristiques locales pour influencer positivement la gestion du tourisme durable dans le pays. Cela inclut des initiatives visant à réduire les impacts environnementaux et à promouvoir des pratiques respectueuses de la culture et de l'environnement.

8.6 Conservation de la biodiversité et soutien aux projets de préservation. Le Gabon et ses 13 parcs nationaux constituent un joyau de biodiversité. Nous soutenons activement la conservation en finançant des projets de protection des espèces et des écosystèmes. Ces actions sont intégrées à nos offres, permettant à nos voyageurs de contribuer, eux aussi, à la préservation du patrimoine naturel du pays.

8.7 Promotion d'un tourisme responsable et respectueux. L'achat de souvenirs issus d'espèces menacées est strictement interdit, conformément aux normes internationales (CITES, liste rouge de l'IUCN). Nous veillons aussi au respect des lois locales sur la faune, la flore et les artefacts historiques. Tout objet obtenu illégalement est prohibé, afin de préserver l'environnement et le patrimoine culturel.



+241 04 34 50 13



hello@terra-equacom



www.terra-equacom

9. Communication et protection des clients

Chez Terra Equa, le bien-être et l'information de nos clients sont au cœur de nos préoccupations. Nous nous engageons à fournir une communication claire et transparente tout au long de l'expérience de voyage, de la réservation à l'après-voyage. Nous veillons à garantir la sécurité, la confidentialité et une expérience agréable pour chaque voyageur, tout en mettant en avant les valeurs de durabilité et de responsabilité.

Avant la réservation, nous nous engageons à :

- Mettre à disposition des informations claires. Nous fournissons à nos clients toutes les informations nécessaires concernant nos produits et services, y compris des détails sur la destination, les options de transport, d'hébergement et d'excursions. Ces informations sont présentées de manière claire, complète et factuellement correcte.
- Respect de la confidentialité des clients. La protection de la vie privée de nos clients est primordiale. Nous nous engageons à protéger toutes les données personnelles de nos clients et à les utiliser uniquement dans le cadre de la prestation des services réservés.
- Communication honnête et transparente. Nous veillons à ce que toutes les informations marketing et publicitaires respectent les normes légales et éthiques. Nous évitons toute exagération et nous nous assurons que les promesses faites à nos clients correspondent aux services réellement fournis.
- Information sur la durabilité. Nous incluons des informations claires sur les aspects de durabilité de la destination, ainsi que sur l'impact environnemental de diverses options de transport. Nous proposons également des alternatives durables lorsque cela est possible et mettons en avant les options les plus respectueuses de l'environnement dans nos offres.
- Transparence sur nos engagements. Nous informons clairement nos clients de nos engagements en matière de durabilité et des actions que nous entreprenons pour minimiser notre impact sur la destination.

Après la réservation et pendant les vacances, nous nous engageons à :

- Fournir des informations sur la destination. Nous offrons à nos clients des informations détaillées sur l'environnement naturel, la culture locale et le patrimoine culturel du Gabon, afin qu'ils puissent profiter pleinement de leur expérience tout en respectant les spécificités locales.
- Sensibilisation à la durabilité. Nous informons nos clients sur les principaux enjeux de durabilité à la destination et les encourageons à adopter des comportements responsables pendant leur séjour. Des recommandations sont également faites pour aider les voyageurs à contribuer positivement à la conservation de la faune et de la flore locales.
- Information sur la santé et la sécurité. Nous fournissons à nos clients des informations complètes sur les risques sanitaires éventuels et les précautions à prendre en matière de sécurité. Nous mettons à leur disposition des contacts d'urgence et une assistance continue pendant leur séjour.
- Assistance en cas d'urgence. En cas de situation d'urgence, nous mettons à disposition un numéro de contact 24h/24, afin de garantir que nos clients puissent obtenir de l'aide en tout temps. Notre personnel est formé pour gérer de telles situations et nous avons mis en place des protocoles d'urgence clairs.
- Directives pour les excursions et activités sensibles. Pour toutes les activités liées à la nature, nous fournissons des directives documentées, qui sont relayées par les guides locaux. Ces directives visent à minimiser l'impact environnemental et à garantir une expérience agréable et respectueuse des lieux visités.



+241 04 34 50 13



hello@terra-equacom



www.terra-equacom

- Lutte contre l'exploitation. Nous veillons à ce que nos clients soient informés des risques liés à l'exploitation commerciale ou sexuelle, en particulier l'exploitation des enfants et des adolescents. Nous mettons également en garde contre l'achat de souvenirs fabriqués à partir de faune et de flore menacées ou d'artefacts historiques.
- Encouragement à soutenir les économies locales. Nous encourageons nos clients à visiter les restaurants et magasins locaux, contribuant ainsi à l'économie locale et au développement des communautés.
- Transport durable : Nous informons nos voyageurs des options de transport plus durables et sécurisées disponibles sur leur destination. Qu'il s'agisse de transferts partagés, de transports publics ou de solutions à faible impact, nous les guidons vers les alternatives les plus respectueuses de l'environnement afin de réduire l'empreinte carbone de leurs déplacements tout en assurant confort et sécurité.
- Encourager les dons : Nous invitons nos voyageurs à soutenir des initiatives locales et durables, notamment en contribuant à des associations ou à des projets de protection de la biodiversité. Ces dons, même modestes, renforcent l'impact positif de leur voyage et participent directement au développement des communautés et à la préservation des écosystèmes.

Après les vacances, nous nous engageons à :

- Mesurer la satisfaction des clients. Nous effectuons systématiquement des enquêtes de satisfaction afin d'évaluer l'expérience de nos clients et d'identifier les domaines à améliorer. La durabilité est un critère important dans ces évaluations.
- Prendre en compte les retours clients. Les résultats de nos enquêtes de satisfaction sont utilisés pour améliorer constamment nos services et nos produits, en veillant à ce que nos offres restent alignées sur les attentes de nos clients tout en respectant les principes de durabilité.
- Gestion des plaintes. Nous mettons en place des procédures claires et transparentes pour traiter les plaintes des clients, afin de garantir une réponse rapide et satisfaisante à toute insatisfaction.

