

POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Chez Mexikoo, nous sommes engagés dans une politique de développement durable. Nous croyons en un tourisme responsable qui préserve l'environnement, respecte les droits humains et soutient les communautés locales.

1. Introduction.....	3
1.1. Objectif.....	3
1.2. Champ d’application.....	3
1.3. Gestion de la durabilité et conformité légale.....	3
1.3.1. Engagement envers la durabilité.....	3
1.3.2. Gestion de la durabilité et conformité légale.....	4
2. Mexikoo : historia y ADN.....	4
2.1. Nuestra historia.....	4
2.2. El ADN Mexikoo.....	5
2.3. El Equipo.....	6
3. Nuestra política de desarrollo sostenible interna.....	6
3.1. Política social y derechos humanos.....	6
3.2. Medio ambiente.....	7
3.2.1. Gestión ambiental de las operaciones de oficina.....	7
3.2.2. Gestión de carbono de las operaciones de oficina.....	8
3.2.3. Uso de la tierra.....	8
4. Nuestra política de desarrollo sostenible externa.....	9
4.1. Política general de proveedores.....	9
4.1.1. Transporte.....	10
4.1.2. Alojamiento.....	10
4.1.3. Actividades y excursiones.....	11
4.1.4. Representantes locales y guías.....	12
4.2. Destinos.....	12
4.2.1. Destinos sostenibles.....	12
4.2.2. Contribución a las comunidades locales / red económica local.....	13
4.2.3. Gestión ambiental en los destinos.....	13
4.3. Comunicación y protección al cliente.....	14
4.3.1. Privacidad.....	14
4.3.2. Marketing y comunicación.....	14
4.3.3. Comunicación de sostenibilidad.....	15
4.3.4. Experiencia del cliente.....	15
5. Contacto.....	15
6. Definiciones.....	16

1. Introduction

1.1. Objectif

Mexikoo s'engage à **faire évoluer la manière de voyager et à sensibiliser chacun au voyage responsable**. Voyager en respectant la nature, en minimisant l'impact de notre présence et en veillant à ce que l'économie profite à tous : tel est notre objectif.

Le but de cette politique est de **démontrer l'engagement de Mexikoo** en faveur de la protection de l'environnement, de la préservation de la culture locale et du respect des communautés dans les destinations touristiques. Cette politique vise à intégrer des pratiques durables dans l'ensemble des activités de l'entreprise, depuis la sélection des fournisseurs et des partenaires jusqu'à la conception des itinéraires de voyage et la sensibilisation des voyageurs.

1.2. Champ d'application

Notre politique de développement durable est conçue pour **englober l'ensemble des parties prenantes de Mexikoo**, tant internes qu'externes. **Nicolas CONDOURET est responsable de la mise en œuvre de cette politique** et veille à son intégration dans toutes les facettes de notre entreprise.

En interne, cette politique concerne **l'ensemble de notre personnel**, des équipes opérationnelles aux équipes de vente et de gestion, en les sensibilisant à l'importance de pratiquer un tourisme responsable et durable.

En externe, **cette politique s'applique également à nos fournisseurs**, qui doivent adhérer à nos principes de durabilité et s'engager dans des pratiques en accord avec notre vision.

1.3. Gestion de la durabilité et conformité légale

1.3.1. Engagement envers la durabilité

La direction de Mexikoo est pleinement engagée dans la performance durable de l'entreprise et soutient la déclaration de mission ainsi que la politique de durabilité de celle-ci. **Nous utiliserons la plateforme Travelife** pour rendre compte de nos progrès en matière de durabilité, ainsi que pour suivre et évaluer ces avancées.

Nous nous engageons à **communiquer publiquement nos performances** en matière de durabilité, à travers le rapport Travelife, **tous les deux ans**.

1.3.2. Gestion de la durabilité et conformité légale

Mexikoo s'engage à une **amélioration continue de ses pratiques durables**, incluant le suivi et l'évaluation permanente de notre politique de durabilité, avec du personnel et des ressources dédiés à l'atteinte de nos objectifs en la matière.

Mexikoo respecte l'ensemble des réglementations locales, régionales, nationales et internationales relatives aux ressources humaines, aux droits humains, aux droits de l'enfant, aux droits fonciers, à la gestion environnementale, à la faune et à l'utilisation des terres.

Nous suivons un **Code d'éthique strict**, fondé sur une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption, de la fraude, du travail forcé et de toute forme de discrimination.

2. Mexikoo : histoire et ADN

2.1. Notre histoire

Nous sommes deux aventurières : Élise et Alexia, tombées amoureuses du Mexique.

Notre histoire a commencé au Luxembourg, où nous nous sommes rencontrées dans une agence de communication et avons immédiatement noué une belle complicité. En 2016, nous avons décidé de partir ensemble au Mexique pour une période initiale de six mois. Après avoir parcouru ce pays haut en couleurs du nord au sud, nous sommes tombées éperdument amoureuses de sa culture, de ses valeurs et de sa chaleureuse hospitalité. C'est alors que nous avons choisi de nous y installer pour de bon.

En plus de notre passion pour le Mexique et les voyages, nous sommes profondément sensibles aux enjeux environnementaux. Dans notre vie quotidienne, nous sommes engagées et végétariennes, vivant de manière à

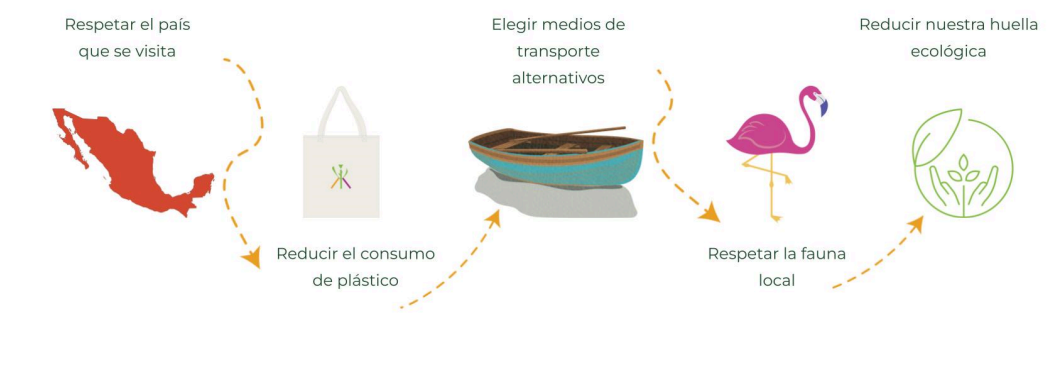
réduire au maximum notre impact. Nous souhaitons faire évoluer la manière de voyager et sensibiliser les voyageurs au **tourisme responsable**. Voyager en respectant la nature et en minimisant notre empreinte : tel est notre objectif.

L'idée de **Mexikoo** est née lors d'une aventure au Chiapas, nos sacs sur le dos. Notre spécialité ? Sortir des sentiers battus, car c'est là que commence la véritable expérience : aller à la rencontre des communautés locales dans des villages reculés, dormir dans la jungle au son des singes hurleurs, observer les animaux dans leur environnement naturel... bref, **créer des souvenirs uniques**. De là est né le désir de partager et de faire découvrir le Mexique autrement — hors des circuits habituels, tout en veillant à ce que l'économie profite à tous.

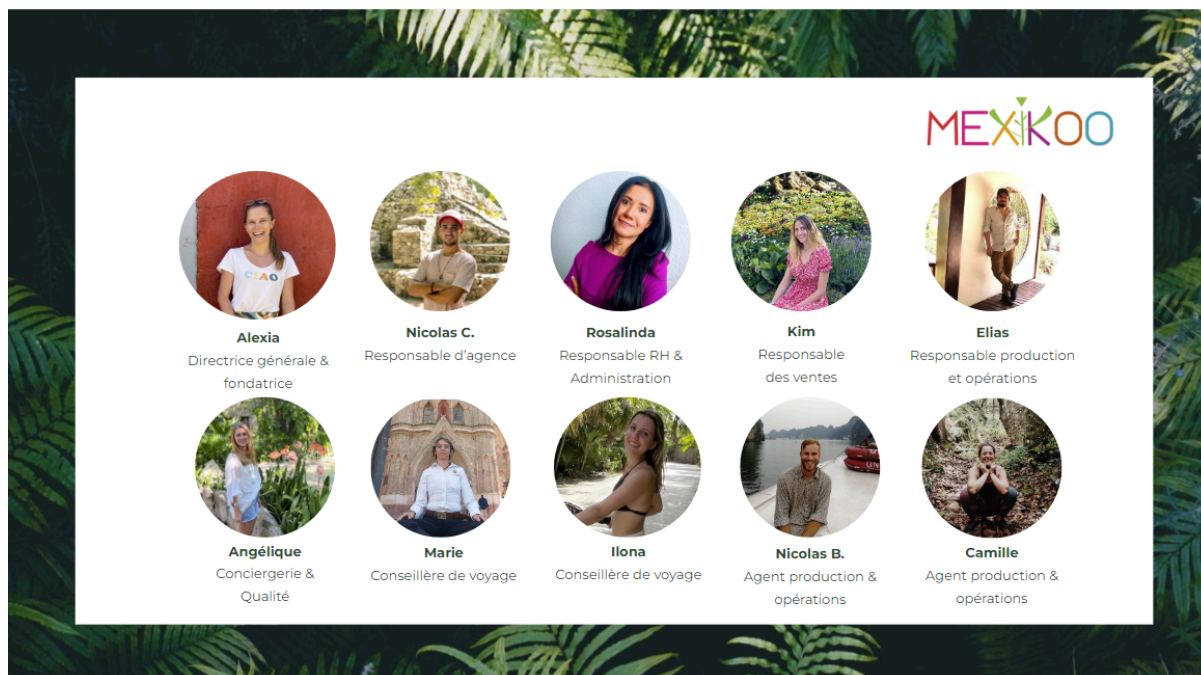
Très vite, nous avons donné un nom à ce concept d'écotourisme et décidé de regrouper notre projet d'excursions écotouristiques sous la marque **Mexikoo**, traduction de « Mexique » en langue maya. Pour nous, il était évident de créer une agence qui nous ressemble et incarne pleinement nos valeurs communes.

2.2. L'ADN de Mexikoo

Viajar con MEXIKOO es



2.3. L'équipe



3. Notre politique de développement durable interne

3.1. Politique sociale et droits humains

Chez Mexikoo, nous croyons fermement que nos employés jouent un rôle central dans la création d'expériences de voyage exceptionnelles pour nos clients.

Afin de garantir leur bien-être et de favoriser un environnement de travail positif, nous avons mis en place une **politique globale de gestion des ressources humaines** reposant sur les principes suivants :

- **Conformité légale :**

Nous nous engageons à respecter l'ensemble des lois et réglementations du travail en vigueur, en veillant à ce que nos pratiques d'emploi soient pleinement conformes aux exigences légales.

- **Un lieu de travail sûr, sain et accueillant :**

Nous nous efforçons d'offrir un environnement professionnel qui privilégie la sécurité, la santé et le bien-être de nos collaborateurs. Cela inclut la mise en œuvre de mesures adaptées pour maintenir un cadre de travail sûr, inclusif et bienveillant.

- **Des conditions contractuelles et une rémunération équitables :**

Nous croyons en des conditions de travail justes et équilibrées pour tous nos employés, incluant des rémunérations compétitives et équitables qui reconnaissent leurs compétences et leurs contributions à la réussite de l'entreprise.

- **Inclusion et égalité des chances :**

Nous nous engageons à promouvoir un environnement de travail inclusif qui valorise la diversité et garantit l'égalité des chances pour tous. Cet engagement s'étend à la rémunération, aux promotions, à la répartition des avantages et aux opportunités de développement professionnel.

3.2. Environnement

3.2.1. Gestion environnementale des opérations de bureau

Chez Mexikoo, nous sommes profondément engagés à **minimiser l'impact environnemental** de nos activités.

Pour y parvenir, nous avons défini les **cinq engagements suivants** :

- **Découvrir la faune et la flore tout en respectant l'environnement et les animaux**

Mexikoo encourage des expériences de voyage permettant de découvrir la nature et la biodiversité de manière responsable. Cela inclut des activités telles que l'observation de la faune dans son habitat naturel, en suivant des pratiques respectueuses visant à minimiser les perturbations et à préserver les écosystèmes.

- **Séjourner dans des hébergements écologiques**

Mexikoo privilégie les établissements adoptant des pratiques éco-responsables. Nous nous inspirons des **17 Objectifs de Développement Durable** des Nations Unies, en valorisant notamment

l'utilisation d'énergies renouvelables, la gestion responsable des déchets et de l'eau, ainsi que le soutien aux chaînes d'approvisionnement locales.

- **Réduire les déchets pendant le voyage**

Nous encourageons les voyageurs à adopter des comportements responsables pour limiter la production de déchets durant leur séjour. Pour cela, nous offrons un **kit de bienvenue** comprenant une gourde réutilisable, deux pailles en acier inoxydable, un répulsif anti-moustiques et une crème solaire biodégradable, afin de réduire l'usage du plastique à usage unique et de protéger les écosystèmes.

- **Soutenir les communautés locales**

Nous accordons une grande importance à la participation et au soutien des communautés locales dans nos activités touristiques. Nous collaborons avec des **guides et acteurs locaux** pour favoriser des interactions respectueuses et positives entre les voyageurs et les habitants.

- **Équilibrer notre empreinte écologique**

Mexikoo reconnaît l'importance de mesurer et de réduire son empreinte écologique. En interne, nous adoptons des **pratiques environnementales responsables**, et notre équipe est pleinement sensibilisée aux enjeux liés à la durabilité et à la préservation de l'environnement.

3.2.2. Gestion du carbone des opérations de bureau

Chez Mexikoo, nous reconnaissons l'importance de **réduire notre empreinte carbone** au sein même de nos activités administratives. Nous mettons en œuvre des actions concrètes pour limiter les émissions liées à nos opérations quotidiennes et favoriser un modèle de travail plus durable :

- **Efficacité énergétique** : nous privilégions l'utilisation d'équipements à faible consommation d'énergie et encourageons l'extinction systématique des appareils électroniques en dehors des heures de travail.
- **Réduction des déplacements** : nous favorisons les réunions virtuelles et le télétravail lorsque cela est possible, afin de limiter les trajets domicile-travail et les déplacements professionnels inutiles.

- **Transports responsables** : pour les déplacements nécessaires, nous encourageons l'usage des transports en commun, du covoiturage ou de véhicules à faibles émissions.
- **Consommation responsable** : nous réduisons l'utilisation de papier grâce à la dématérialisation des documents et à la signature électronique, et nous privilégions des fournitures de bureau écologiques et locales.
- **Compensation carbone** : nous étudions et soutenons des projets de reforestation ou d'énergie renouvelable permettant de compenser les émissions résiduelles liées à nos activités.

Ces actions traduisent notre engagement à intégrer la gestion carbone au cœur de notre stratégie environnementale et à contribuer activement à la lutte contre le changement climatique.

3.2.3. Utilisation des sols

L'espace de coworking de Mexikoo est situé dans une zone urbaine et respecte l'ensemble des lois locales en matière d'aménagement du territoire. Notre espace de coworking est **certifié LEED** (Leadership in Energy and Environmental Design), ce qui démontre notre engagement envers la durabilité et la gestion environnementale.

Le bâtiment est équipé de **panneaux solaires** pour économiser l'énergie, de **capteurs de mouvement** à chaque étage, dans les couloirs des ascenseurs et dans les sanitaires, ainsi que d'un **éclairage à haute efficacité énergétique** dans les bureaux.

4. Notre politique de développement durable externe

4.1. Politique générale des fournisseurs

Mexikoo accorde une grande importance à la **sélection de fournisseurs** qui partagent nos valeurs et nos principes de développement durable. Voici la manière dont nous procédons :

- **Étude des sites web des fournisseurs et communication directe**

Mexikoo prend le temps d'étudier les sites internet de ses fournisseurs et d'établir un contact direct avec eux afin de comprendre leurs pratiques et d'évaluer leur alignement avec les valeurs de l'agence. Cela permet de s'assurer que les prestataires sélectionnés respectent des critères tels que la **réduction du plastique**, l'**utilisation d'énergies renouvelables** lorsque cela est possible, la **promotion de l'agriculture locale et biologique**, la **gestion et le tri des déchets**, ainsi que la **conception d'hébergements éco-responsables** utilisant des matériaux durables.

- **Utilisation d'un outil de base de données**

Mexikoo utilise un **outil de base de données** pour répertorier l'ensemble de ses partenaires et fournisseurs. Cet outil est mis à jour régulièrement et consigne des informations essentielles sur chacun d'eux, notamment les **pilliers du développement durable** qu'ils abordent.

- **Sélection des tags de développement durable correspondants**

Mexikoo attribue les **tags de développement durable** issus de l'**Agenda 2030 des Nations Unies** correspondant aux pratiques et engagements de ses partenaires. Cela permet d'identifier clairement la contribution de chaque fournisseur aux **Objectifs de Développement Durable (ODD)**.

- **Initiatives détaillées d'écotourisme**

Mexikoo met également en avant, dans une colonne dédiée, les **initiatives d'écotourisme** menées par chaque partenaire. Cette démarche permet d'identifier les **actions concrètes** mises en œuvre par les prestataires pour promouvoir un **tourisme durable et responsable**.

En s'appuyant sur les **17 Objectifs de Développement Durable (ODD)** des Nations Unies comme cadre de référence, **Mexikoo** démontre son engagement envers un **tourisme durable et responsable**.

Cette approche permet de **sélectionner des fournisseurs partageant ces valeurs** et de promouvoir des pratiques alignées sur les **objectifs mondiaux de développement durable**.

Mexikoo attend de ses fournisseurs qu'ils respectent un Code de Conduite incluant les pratiques commerciales responsables suivantes :

- Respect de toutes les **réglementations locales, régionales, nationales et internationales**.

- Respect de l'ensemble des **droits humains**, y compris les droits du travail, les droits des enfants et les droits des femmes.
- Engagement en faveur de conditions de travail **justes et équitables**.
- Adoption de **politiques de lutte contre la corruption, la fraude, l'extorsion et la discrimination**.
- **Protection des enfants** contre toute forme d'exploitation (notamment sexuelle) liée au tourisme.
- **Préservation de l'environnement** et des ressources naturelles.
- Action dans le meilleur **intérêt des communautés locales**.

Si un fournisseur ne respecte pas nos **critères environnementaux** ou ne met pas en œuvre les **initiatives d'écotourisme** qu'il a déclarées, **Mexikoo se réserve le droit de mettre fin à la collaboration** afin de préserver ses standards de qualité et de durabilité.

4.1.1. Transport

En ce qui concerne la **logistique nationale au Mexique**, nous reconnaissons que l'infrastructure ferroviaire n'est pas aussi développée que dans certains autres pays. Cela limite notre capacité à proposer des options de transport plus respectueuses de l'environnement pour les déplacements intérieurs. Cependant, **nous nous efforçons de trouver des solutions de transport durables** afin d'offrir à nos voyageurs une expérience la plus écologique possible.

Lors de nos **excursions et activités**, nous privilégions les **modes de transport doux et non motorisés** : catamarans, vélos, kayaks et randonnées. Ces moyens de déplacement permettent aux voyageurs de **profiter pleinement de la beauté naturelle du pays** tout en **réduisant au minimum leur impact sur l'environnement**.

4.1.2. Hébergement

Voici nos différents critères de sélection pour les hôtels :

- **Note minimale de 4,5 sur TripAdvisor** et **8,5 sur Booking.com**.
- **Avis et commentaires positifs** des clients sur TripAdvisor (mention « Excellent »).
- **Moins de 30 chambres**, en privilégiant les **petits hôtels boutique**.
- **Exclusion** des resorts et hôtels appartenant à des **chaînes tout inclus** (ex. : Holiday Inn, Fiesta Americana, Misión, Posadas, etc.).

- **Architecture authentique** utilisant des matériaux locaux, tout en évitant les éléments folkloriques excessifs.
- **Hôtels de caractère**, au **style élégant en noir et blanc**, offrant une atmosphère **chaleureuse et pleine de charme**.
- **Suppression des bouteilles plastiques jetables** et utilisation de **produits d'accueil écologiques**.
- Mise en œuvre de **pratiques durables**, telles que l'utilisation d'**énergie solaire**, la **promotion de produits locaux et biologiques** dans le restaurant, la **récupération des eaux de pluie**, la **préservation de l'habitat environnant**, le **compostage des déchets organiques** et le **tri sélectif**.
- **Reconnaissance "Travelers' Choice"** par TripAdvisor.
- **Service de petit-déjeuner** disponible.
- **Excellente localisation**, dans une ville ou un village offrant un **accès pratique** aux principales attractions ou aux restaurants locaux (sauf si l'isolement fait partie intégrante d'une **expérience unique**).

4.1.3. Activités et expériences

Voici nos différents critères pour la sélection des excursions :

- **Aucun animal en captivité :**
 - Pas d'activités impliquant des **requins, dauphins, tortues**, etc. dans des piscines.
 - Pas d'animaux sauvages comme les **jaguars** ou autres espèces gardées en cage sous prétexte de « préservation ». Ces pratiques sont souvent subtiles et doivent être identifiées avec vigilance.
- **Zéro plastique et zéro jetable :**
Si de l'eau est proposée, elle doit l'être dans des **contenants réutilisables** ou **carafes**.
- **Guides certifiés (références SECTUR) :**
 - **Guides touristiques généraux.**
 - **Guides spécialisés** dans certains domaines ou **experts culturels locaux.**
 - **Guides spécialisés dans des activités précises.**
 - Vérifier la **langue** dans laquelle le service est offert.
- **Aucune forme de corruption :**
Pas de **pots-de-vin**, de **faveurs** ni de pratiques contraires à l'éthique.
- **Respect des communautés locales :**
Aucune **exploitation, précipitation** ou **tromperie**. Il est essentiel de vérifier l'**authenticité** de l'expérience et le respect des populations locales.

Dans le cas d'interactions avec des animaux dans leur environnement naturel :

- Choisir des **fournisseurs respectueux des animaux** et de leurs habitats.
- Être attentif au **langage utilisé** par les prestataires :
 - **Signaux d'alerte** : « Vous verrez sûrement des baleines », « Nous ferons tout pour que vous les voyiez ».
 - **Signaux positifs** : « Il n'est pas garanti de les voir », « Nous ne pouvons pas déranger les animaux », « Ne pas toucher les coraux ni les animaux », « Garder une distance respectueuse ».

Transport et durabilité :

- Promouvoir les **modes de transport non motorisés** : visites à pied, à vélo, en kayak, en catamaran, etc.
- **Privilégier les zones moins touristiques** pour éviter le tourisme de masse ; pour les sites incontournables comme **Chichén Itzá**, proposer des **visites en dehors des heures de pointe**.

Évaluation de la qualité et de la durabilité :

- **Vérifier les avis sur TripAdvisor**, en tenant compte des commentaires et des notes (étoiles).
- Sélectionner des **fournisseurs interdisant l'utilisation de crèmes solaires non biodégradables**.

4.1.4. Représentants locaux et guides

Chez **Mexikoo**, nous accordons une grande importance à nos **guides, représentants locaux et accompagnateurs**, car ils jouent un rôle essentiel dans la création d'expériences de voyage **authentiques et durables** pour nos clients. Nous nous engageons à respecter les principes suivants :

- **Recrutement de guides locaux qualifiés :**
Nous privilégions l'embauche de **guides et de chauffeurs locaux** compétents, auxquels nous offrons des **salaires équitables** et des **conditions de travail sûres et justes**. De même, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils recrutent du personnel local dans les mêmes conditions lorsqu'ils agissent au nom de Mexikoo.
- **Transmission de nos valeurs :**
Dès leur intégration, nos collaborateurs reçoivent une formation et une

sensibilisation à notre **engagement pour le respect de l'environnement et des cultures locales.**

- **Sensibilisation et éducation des voyageurs :**

Nous encourageons nos guides à **partager leurs connaissances et leur passion** avec nos voyageurs, en soulignant l'importance de **préserver les ressources naturelles**, de **respecter les sites culturels sensibles** et d'adopter un **comportement responsable** tout au long des excursions.

4.2. Destinations

4.2.1. Destinations durables

Chez **Mexikoo**, nous faisons le choix conscient de **ne pas proposer certains sites de tourisme de masse**, tels que Cancún, qui ne correspondent pas à notre politique de développement durable.

À la place, nous privilégions des **destinations plus authentiques et respectueuses de l'environnement**, comme **Akumal**. Située sur la côte caraïbe du Mexique, Akumal est une destination magnifique qui a su préserver son **charme naturel** et son **caractère authentique**.

En encourageant les voyages vers Akumal, nous soutenons des **pratiques de tourisme responsable et durable**, favorisant une relation harmonieuse entre les voyageurs, la nature et les communautés locales.

4.2.2. Contribution aux communautés locales / réseau économique local

Chez **Mexikoo**, nous nous engageons à **apporter une contribution positive aux communautés locales** dans lesquelles nous opérons.

Nous croyons fermement à l'importance de **soutenir et de renforcer le tissu économique local** à travers diverses initiatives.

Voici comment nous mettons cet engagement en pratique :

- **Approvisionnement local et responsable**

Nous privilégions la collaboration avec des **fournisseurs, entreprises et artisans locaux** afin de favoriser la croissance économique au sein des

communautés. En nous approvisionnant en **produits et services locaux**, nous contribuons directement au **revenu des habitants** et encourageons un **développement économique durable**.

- **Soutien aux arts et à la culture locale**

Nous promouvons et soutenons activement les **traditions artistiques et culturelles** des régions où nous opérons. En mettant en avant les **artisans, musiciens et artistes locaux**, nous incitons nos voyageurs à **apprécier et participer au riche patrimoine culturel** du Mexique. Cette démarche crée non seulement des **opportunités économiques**, mais contribue aussi à **préserver et valoriser les traditions locales**.

- **Achats responsables et sensibilisation aux souvenirs**

Nous sensibilisons nos voyageurs à des **pratiques d'achat responsables**, en soulignant l'importance d'éviter les **souvenirs illégaux, interdits ou nuisibles à l'environnement**. En fournissant des **informations et des conseils pratiques**, nous permettons à nos clients de faire des **choix éclairés** qui soutiennent les **artisans locaux** et favorisent des **pratiques durables**.

4.2.3. Gestion environnementale dans les destinations

Chez **Mexikoo**, nous nous engageons à **assumer pleinement notre responsabilité environnementale** dans les destinations où nous opérons, en veillant à :

- **Garantir la préservation des ressources naturelles**, en soutenant des pratiques touristiques qui minimisent l'impact sur les écosystèmes locaux.
- **Sensibiliser nos voyageurs** aux **principes du voyage responsable** et à **l'adoption d'un comportement respectueux** envers l'environnement, la culture et les communautés locales.

Nous croyons en la nécessité de **préserver les écosystèmes naturels** et de **sensibiliser nos voyageurs** à l'importance de voyager de manière responsable.

En tant qu'agence de voyages engagée, nous nous efforçons de **minimiser notre impact environnemental** dans les destinations où nous opérons et **encourageons nos clients à adopter un comportement respectueux de l'environnement** tout au long de leur voyage.

4.3. Communication et protection du client

4.3.1. Confidentialité

Chez **Mexikoo**, nous ne recueillons que les informations nécessaires à la **personnalisation des voyages** de nos clients, telles que leurs préférences de voyage, les dates de séjour, les besoins spécifiques et d'autres détails pertinents permettant d'adapter leur expérience.

Nous ne demandons jamais d'informations personnelles sensibles susceptibles de compromettre leur vie privée.

Nous respectons strictement **les lois et réglementations relatives à la protection des données personnelles**. Les informations fournies par nos clients sont traitées de manière **confidentielle et sécurisée**, et sont utilisées uniquement dans le cadre de la **planification et de la mise en œuvre** de leurs prestations de voyage.

En aucun cas, nous ne divulguons les informations personnelles de nos clients à des tiers sans leur **consentement explicite**.

Nous nous engageons à préserver la confidentialité de leurs données et à les utiliser exclusivement dans le but de leur offrir des **services de voyage de qualité**.

4.3.2. Marketing et communication

Chez **Mexikoo**, nous accordons une grande importance à la **transparence** et à **l'intégrité** dans toutes nos interactions avec nos clients. Nous veillons à fournir **toutes les informations nécessaires dès le début du processus de réservation**.

Lors de l'envoi du devis de voyage, nous incluons toujours un **itinéraire complet** détaillant chaque étape du circuit ainsi que les **distances entre les différentes étapes**. Nous fournissons également un **tarif clair et détaillé**, précisant ce qui est **inclus** et **non inclus** dans le forfait. Cela permet à nos clients de savoir exactement à quoi s'attendre et d'éviter toute confusion ou mauvaise surprise.

Dans nos documents de voyage, tels que le **carnet de route**, nous allons bien au-delà d'une simple description d'itinéraire. Nous offrons des **conseils pratiques** sur les affaires à emporter, les **vêtements recommandés**, le **matériel nécessaire**, ainsi que tout autre détail utile pour garantir un voyage agréable et sans souci.

De plus, nous veillons à ce que nos voyageurs disposent en tout temps des **coordonnées de notre service de conciergerie disponible 24h/24 et 7j/7**. Cela leur permet d'obtenir une assistance à tout moment, que ce soit pour poser une

question, résoudre un imprévu ou formuler une demande spéciale durant leur séjour.

4.3.3. Communication sur la durabilité

Dans nos **présentations de voyage**, nous consacrons un **paragraphe spécifique** à l'aspect **développement durable** de chaque hébergement ou excursion que nous proposons. Ce paragraphe met en avant les **initiatives et pratiques durables** mises en œuvre par nos partenaires.

Mexikoo partage également les **meilleures pratiques en matière de tourisme durable** avec ses voyageurs à travers le **carnet de route**, qui comprend **six pages dédiées aux comportements écoresponsables** à adopter en voyage, afin de **respecter à la fois l'environnement et la culture locale**.

4.3.4. Expérience client

Nous considérons que les **retours de nos voyageurs** sont essentiels pour améliorer en permanence la qualité de nos services. À la fin de chaque voyage, nous **contactons nos clients** afin de les inviter à répondre à une **enquête de satisfaction**. Celle-ci nous permet de recueillir leurs **commentaires, suggestions et impressions** sur leur expérience. Nous accordons une grande importance à ces retours, car ils nous aident à **évaluer nos performances** et à **identifier les axes d'amélioration**. Les résultats de ces enquêtes sont **analysés avec soin** et intégrés à nos **processus d'amélioration continue**.

Lors de la collecte des retours via notre enquête de satisfaction, nous portons une attention particulière aux **aspects liés au développement durable**. Nous incluons des **questions spécifiques** sur l'expérience de nos clients en matière de durabilité, leur perception des **initiatives écologiques** mises en place par les hébergements, leur appréciation des **activités respectueuses de l'environnement** proposées, ou encore leur **satisfaction vis-à-vis des interactions avec les communautés locales**.

5. Contact

L'ensemble du personnel est responsable de l'application et du respect de cette politique.

Chaque membre de l'équipe a la responsabilité de promouvoir et de mettre en œuvre la présente politique de durabilité au sein de son propre département.

La mise en œuvre de cette politique sera pilotée par le **Coordinateur de la durabilité, Nicolas CONDOURET**, joignable à l'adresse durabilite@mexikoo.com.

6. Définitions

Écotourisme :

C'est une forme de tourisme durable directement liée à l'environnement et à la culture locale, pratiquée dans des zones naturelles protégées. Son objectif est de **minimiser l'impact** que les visiteurs peuvent avoir sur ces espaces. Les principales activités associées à ce type de tourisme incluent **l'observation des animaux dans leur habitat naturel**, la **randonnée**, le **cyclisme** et le **kayak**. Un aspect fondamental de l'écotourisme est également **l'éducation environnementale** et la **sensibilisation à la conservation de la nature**.

Greenwashing :

Le *greenwashing* est une **technique de marketing trompeuse** utilisée par certaines entreprises pour se donner une **image écologique**, alors qu'en réalité leurs pratiques restent **polluantes** et ne respectent pas leurs **responsabilités environnementales**.

Écosystèmes :

Ce terme désigne l'**ensemble des organismes vivants** qui interagissent entre eux et avec leur environnement.

Tourisme durable :

Le tourisme durable est une approche du voyage qui prend en compte les **trois piliers du développement durable** : environnemental, économique et social. Il englobe plusieurs formes de tourisme, comme le **slow tourism**, l'**écotourisme** ou le **tourisme solidaire**. Son objectif est de **réduire au maximum l'empreinte carbone** générée par le voyage et les **impacts négatifs sur le territoire**, tout en **maximisant les bénéfices pour l'économie locale**.

Biodiversité :

La biodiversité regroupe **l'ensemble des milieux naturels** et des **espèces animales, végétales et microbiennes** qui y vivent et interagissent. Elle est

essentielle au maintien de la vie sur Terre, y compris celle de l'être humain, et contribue à l'**équilibre écologique de la planète**.

Compensation carbone :

Ce processus consiste à **compenser les émissions de CO₂** en **créant des puits de carbone**, en **plantant des arbres** ou en **soutenant des projets d'énergie renouvelable** afin de contrebalancer l'impact climatique généré par les activités humaines.