

ARTS ET VIE
VOYAGES CULTURELS



**POLITIQUE DE
DEVELOPPEMENT DURABLE
ASSOCIATION ARTS ET VIE**

Version 2025

Le colibri est l'oiseau le plus petit au monde. Malgré son apparence si fragile, il est le symbole d'une communauté qui défend le changement par le respect des autres, pour un monde plus écologique et solidaire. Il est l'oiseau de la légende amérindienne Quechua.

« Un jour, dit la légende, il y eut un immense incendie de forêt. Tous les animaux terrifiés, atterrés, observaient impuissants le désastre. Seul le petit colibri s'activait, allant chercher quelques gouttes avec son bec pour les jeter sur le feu. Après un moment, le tatou, agacé par cette agitation dérisoire, lui dit : "Colibri ! Tu n'es pas fou ? Ce n'est pas avec ces gouttes d'eau que tu vas éteindre le feu ! "

Et le colibri lui répondit : **"Je le sais, mais je fais ma part. "**

Le Colibri, l'oiseau qui n'a pas fui devant le danger du feu mais qui au contraire a essayé d'éteindre les flammes, par ses propres moyens. L'oiseau qui ne s'est pas arrêté devant les critiques des autres animaux ; que ces efforts étaient en vain.

L'oiseau qui fait sa part pour un monde plus écologique, plus vivable.

A travers ce symbole, et en introduction de notre politique de Développement Durable, nous souhaitons transmettre un **appel à l'engagement**.

Notre colibri qui participe, même s'il a conscience que son action est mesurée, est pour nous **un symbole d'optimisme** et de courage. Il ne cherche pas à mesurer l'impact de son action : **il agit**. Pas pour son intérêt personnel, il prend des risques majeurs pour autrui, devenant un puissant symbole de **générosité**.

D'après la légende toujours, le colibri va entraîner dans son mouvement d'autres animaux dont certains auront des capacités plus importantes et amplifieront son impact. Il sera ainsi **le déclencheur d'un mouvement plus vaste et dynamique**.

Humblement, à travers nos engagements retranscrits dans cette politique de Développement Durable, notre association Arts et Vie souhaite s'inscrire dans la même démarche que notre Colibri : faire sa part, de son mieux et entraîner le mieux possible avec elle ses acteurs, partenaires et adhérents-voyageurs.

SOMMAIRE

Arts et Vie : nos valeurs, notre histoire	p. 4
Déclaration générale	p. 8
Notre politique environnementale interne	p. 11
Notre politique sociale	p. 19
Notre engagement pour le voyage responsable	p. 30
La relation avec les voyageurs	p. 43

ARTS ET VIE : NOS VALEURS, NOTRE HISTOIRE



ARTS ET VIE
VOYAGES CULTURELS



Notre association Arts et Vie a été créée en 1955 à l'initiative d'un petit groupe d'enseignants parisiens. Elle est née d'un réel désir de partage des savoirs et d'une conviction profonde que la culture est une véritable source d'enrichissement personnel. Devenue par la suite association de personnes morales, Arts et Vie est une exception dans le paysage des voyagistes français. Elle réunit dans son Conseil d'Administration des représentants d'organisations toujours proches du monde de l'Education mais elle s'est également ouverte à d'autres acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire ces dernières années.

Arts et Vie, par son statut d'association, est une organisation à fonctionnement démocratique ; les prises de décision sont collégiales et la transparence est une règle essentielle de son fonctionnement.

Les activités que nous proposons sont ouvertes à tous : une simple adhésion à l'association, souscrite lors de l'inscription à un voyage, est requise.

Les voyages que nous concevons depuis bientôt 70 ans ont tous pour vocation d'apporter un éclairage culturel et de faire découvrir les trésors du monde, célèbres ou méconnus, dans un esprit de convivialité, de rencontre et de partage des savoirs. Aujourd'hui, l'association fait voyager et accueille dans ses résidences plus de 40 000 personnes par an, ce qui en fait l'un des principaux acteurs du tourisme culturel en France.

Cette réussite exemplaire doit beaucoup à l'enracinement d'Arts et Vie dans la grande famille de l'économie sociale, dont l'un des principes de fonctionnement repose sur le réinvestissement de l'ensemble des résultats dans l'objet social de l'association. Cette politique nous a permis d'étoffer notre patrimoine immobilier, de consolider notre bilan, tout en construisant une politique salariale conforme aux fondements de l'ESS et en fidélisant nos équipes.

Le succès de notre association, tout autant que sa place inédite dans le paysage des voyagistes français, tiennent également à la dimension culturelle que nous avons réussi à préserver contre vents et marées. Contrairement à de nombreux opérateurs de voyages, qui n'ont pas résisté à la tentation du tourisme de masse conforme aux attentes de vacanciers moins regardants sur la qualité de l'offre que sur le prix du service, Arts et Vie n'a jamais renié son identité culturelle fondatrice. Aujourd'hui encore, nous nous employons quotidiennement à conforter et affiner cette dimension culturelle érigée, au fil du temps, en marque de fabrique.

La culture reste le fondement de notre développement ; la qualité, et donc la satisfaction de nos adhérents et des utilisateurs, est notre boussole.

Nos métiers

Notre association conçoit et réalise tous ses voyages que nous proposons en direct à nos adhérents, sans passer par des intermédiaires.

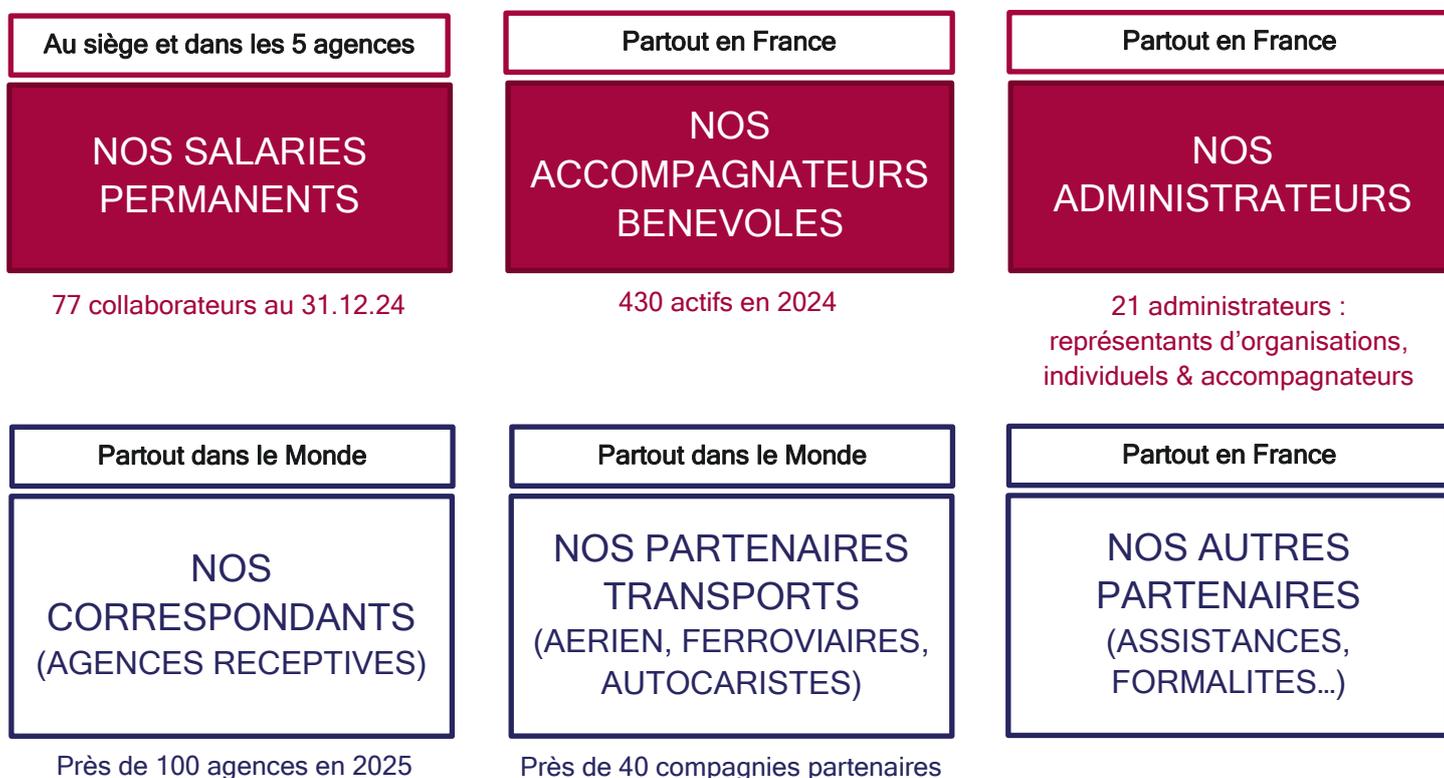
Notre activité s'organise autour de quatre secteurs :

- les voyages (circuits, séjours, escapades, croisières, festivals, journées, etc....).
- les services Groupes qui organisent des voyages sur-mesure pour des CSE, associations, amicales...
- les résidences locatives Arts et Vie, au nombre de cinq, toutes implantées en France.
- les conférences et introductions aux voyages.

Riche de notre longue expérience et de notre savoir-faire, nous proposons à nos voyageurs un très large éventail de destinations (plus de 90 pays). La diversité des itinéraires et la qualité des visites, combinées au grand professionnalisme de nos guides et à la présence de nos accompagnateurs bénévoles, font des voyages Arts et Vie des moments d'exception.

Les acteurs de l'association

Les activités d'Arts et Vie ne sauraient se dérouler sans les compétences, l'engagement et l'appui de l'ensemble des acteurs qui de près ou de loin contribue à leur bon déroulement :



Nos sites

Nos activités se déroulent quotidiennement dans nos 6 sites répartis sur le territoire national.

A Paris :	SIEGE DE L'ASSOCIATION Paris - 15 ^{ème}	AGENCE PARIS Paris -15 ^{ème}
En région :	DELEGATION DE NICE	DELEGATION DE MARSEILLE
	DELEGATION DE LYON	DELEGATION DE GRENOBLE

L'agence parisienne et les 4 délégations accueillent le public qui vient se renseigner et/ou réserver tandis que le siège rassemble l'ensemble des services « métiers » : Production, Communication, Qualité, Groupes, Accompagnateurs, Administration des ventes ; et des services « supports » : Informatique, Comptabilité, Services généraux.

Les quatre délégations régionales interviennent également sur leur territoire d'implantation auprès des CSE, collectivités et associations pour leur organiser des voyages sur-mesure.

DECLARATION GENERALE



ARTS ET VIE
VOYAGES CULTURELS



Depuis sa création, notre association Arts et Vie se définit autour des valeurs d'un tourisme responsable, laïque, humaniste et soucieux de l'environnement.

Les fondements de nos voyages culturels, à savoir la rencontre d'autres cultures, d'autres populations et d'autres paysages, sont synonymes de respect des lieux et des personnes. La culture devient alors trait d'union et d'entente entre les peuples et source de préservation des destinations.

Loin d'être une contrainte pour les voyageurs sensibilisés à cette démarche, nous sommes persuadés que cette vision du voyage constitue une véritable ouverture sur le monde et une richesse puisqu'elle offre une qualité et une sincérité des échanges permettant de mieux comprendre les réalités de chacun et de renforcer la tolérance et le respect des différences par référence aux principes de laïcité.

Nous souhaitons également que nos voyages soient vecteurs de développement économique, d'émancipation et de progrès social. Pour cela, notre association a notamment décidé de privilégier les acteurs touristiques locaux, avec lesquels elle a établi des relations qui s'inscrivent dans la durée ; et de valoriser au maximum les richesses culturelles de la destination, à travers son patrimoine matériel et immatériel, les savoir-faire et les productions locales.

Ainsi, à travers nos activités de tourisme responsable, nous contribuons aux impacts positifs et bienfaits inestimables du voyage que nous souhaitons rappeler :

- **L'engagement civique et la fierté** : le tourisme contribue à sensibiliser la population locale sur la valeur des sites naturels et culturels, de leurs traditions et peut stimuler un sentiment de fierté des collectivités locales à leur égard et de l'intérêt pour leur conservation.
- **Le renforcement de l'emploi local et de proximité** : les emplois générés par le tourisme peuvent inciter à réduire l'exode rural et ses conséquences nombreuses.
- **La préservation et l'amélioration de l'environnement** : le tourisme contribue à la préservation des espaces naturels (à travers notamment la création de parcs et réserves) et du patrimoine bâti.
- **Le développement d'installations et de services** : le tourisme soutient la création d'installations et de services pouvant améliorer les conditions de vie des populations (infrastructures de santé améliorées, meilleur réseau de transports, activités culturelles et de loisirs, etc.)
- **La préservation et valorisation des cultures et traditions** : L'échange culturel entre les voyageurs et les populations locales peut favoriser la préservation des traditions culturelles, culinaires et historiques à condition qu'il soit organisé dans une optique d'enrichissement mutuel. Cela contribue alors à la conservation et à la protection du patrimoine local et à une renaissance des cultures indigènes, des arts et des métiers. Cela mène également à une meilleure compréhension des cultures étrangères, à une réduction des préjugés et donc à la prospérité.
- **Le soutien aux populations locales** : voyager c'est découvrir, partager et comprendre. Découvrir et partager des cultures différentes, comprendre l'histoire et le cheminement de chaque population dans le respect de son identité.

A l'avenir, notre objectif est de contribuer encore davantage à une société durable et à un tourisme durable.

Nous souhaitons :

- Identifier puis réduire les impacts environnementaux, socioculturels et économiques négatifs de nos activités en adaptant nos choix et normes de voyage ;
- Agir pour multiplier les impacts positifs de nos voyages ;
- Accompagner nos fournisseurs à atteindre des normes de durabilité plus élevées ;
- Encourager nos adhérents à prendre conscience et à adopter des pratiques plus durables ;
- Former nos accompagnateurs bénévoles afin qu'ils soient ambassadeurs de notre démarche et des principes que nous souhaitons défendre.
- Valoriser et développer les compétences de nos salariés en matière de durabilité et continuer de leur assurer un environnement de travail propice à leur épanouissement.

Notre politique de développement durable rassemble l'ensemble de nos intentions et de nos engagements.

- Elle est approfondie au fil du temps.
- Elle est également évaluée et révisée régulièrement.
- Elle s'appuie sur un plan d'actions détaillé, véritable feuille de route de notre politique.

Nous, Président de l'Association, Administrateurs et membres de la Direction de l'association sommes totalement engagés dans la performance de l'association en matière de développement durable et approuvons pleinement cette politique de développement durable.

Nous veillons à :

- Améliorer continuellement les pratiques de développement durable au sein de l'association ;
- Etablir une surveillance continue et évaluer les résultats régulièrement ;
- Mobiliser des ressources dédiées, humaines, matérielles et financières, pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés ;
- Communiquer publiquement les performances en matière de développement durable tous les deux ans.

Enfin, nous avons la conviction que la réussite de notre démarche repose en grande partie sur notre capacité à mobiliser l'ensemble de nos parties prenantes (salariés, adhérents, accompagnateurs, partenaires, prestataires) autour de ce même objectif. Ce que nous nous évertuons à faire.

Pour agir tous ensemble en faveur du développement durable et du tourisme responsable.

Fait à Paris, le 31 mai 2023

Le Président, Fabrice HENRY

Le Directeur, François POUCHUCQ

NOTRE POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE INTERNE



ARTS ET VIE
VOYAGES CULTURELS



Informatique, chauffage, climatisation, déplacements..., tous ces aspects de la vie de bureau laissent une empreinte environnementale : consommation d'énergie et de matières premières, production de déchets, de gaz à effet de serre.

A travers notre politique environnementale interne, nous souhaitons réduire l'empreinte de nos activités de bureaux sur l'environnement et en limiter les impacts négatifs.

Nous nous engageons à mettre en place des actions et à en mesurer régulièrement les effets pour agir en faveur de la protection de l'environnement selon les principes de la durabilité.

Evidemment, notre mise en conformité avec toutes les réglementations nationales concernant l'environnement est un préalable à tous nos autres engagements.

Vers une consommation raisonnée des énergies avec une trajectoire de réduction

À l'heure où la protection de l'environnement et le développement durable sont au centre des préoccupations, la question de l'énergie devient un sujet majeur. La demande mondiale augmente, mais également les coûts.

L'enjeu est donc double pour nous : adopter une consommation responsable pour réduire l'empreinte carbone de nos activités de bureaux ; mais également réduire nos dépenses. Dans notre secteur d'activité tertiaire, l'énergie est l'une des catégories de dépenses les plus importantes en termes de coûts d'exploitation et d'émissions de CO₂.

L'énergie s'impose comme un vecteur important de notre politique de développement durable et notre contribution à la lutte contre le changement climatique, à travers : nos choix énergétiques, notre efficacité énergétique et l'usage de nos équipements.

NOS OBJECTIFS EN MATIERE DE CONSOMMATION ENERGETIQUE

S'INSCRIRE DANS UNE TRAJECTOIRE DE REDUCTION

- Réaliser tous les 2 ans un Bilan GES.
- A partir de ce Bilan, nous fixer une trajectoire raisonnable de réduction et un plan d'actions détaillé (investissements, rénovations, équipements, paramétrages automatiques, mesures et écogestes du quotidien...), en classant par ordre de priorité les actions les plus rapides à mettre en œuvre mais aussi celles qui apporteront de réels impacts.
- Mettre en place les mesures correctives si nécessaire pour atteindre les objectifs de réduction fixés.

SUIVRE NOS CONSOMMATIONS D'ENERGIE

- Mettre en place des indicateurs de performance pertinents et les outils adaptés pour suivre régulièrement nos consommations d'énergie.
- Dresser tous les ans un bilan de consommation d'énergie, à mesurer en fonction du nombre de salariés, et partager ce bilan.
- Transmettre nos consommations d'énergie à l'Etat conformément au décret tertiaire.

SENSIBILISER ET IMPLIQUER NOS SALARIES

- Sensibiliser et former les salariés : par leur comportement, ils pourront agir en faveur des économies d'énergie.
- Diffuser un guide des bonnes pratiques en matière de consommation d'énergie au quotidien pour les collaborateurs.
- Mettre en place des campagnes d'économie d'énergie : affiches, étiquetages, concours pour les salariés.
- Communiquer les résultats, les illustrer de façon parlante et féliciter !

PROCEDER A DES ACHATS RAISONNES

- Nous équiper sobre et durable : produits porteurs de labels, appareils les moins gourmands en énergie et les plus durables, grâce à l'indice de réparabilité.
- Renouveler nos appareils uniquement lorsqu'ils sont définitivement hors d'usage.
- Entretien nos équipements pour prolonger leur durée de vie.
- Etudier les possibilités d'alimentation en électricité verte.

Pour la gestion et la réduction de nos déchets

Bien que nos activités de bureaux, par la manière dont elles sont organisées, n'entraînent pas la production d'une quantité élevée de déchets, nous souhaitons apporter une attention toute aussi importante à ce sujet, sur lequel des marges de progression sont toujours possibles.

Notre politique concernant la gestion des déchets repose sur les leviers suivants :

- La limitation des déchets (ceux qui ne sont pas produits en premier lieu ne consomment pas de matières premières) et ainsi la réduction des quantités produites ;
- La réutilisation de nos déchets ;
- La gestion de la fin de vie de nos déchets.

NOS OBJECTIFS EN MATIERE DE GESTION DES DECHETS

LIMITER LA PRODUCTION DE DECHETS

- Ajuster la production de supports promotionnels (brochures, dépliants...) pour limiter les quantités jetées.
- Dématérialiser nos process internes pour réduire au maximum l'usage du papier.
- Investir dans des équipements réutilisables ou favorisant la réutilisation (vaisselle lavable et durable, fontaines à eau avec bouteilles en verre pour les salariés, fournitures de bureaux avec recharges...).
- Favoriser le réemploi du papier pour les usages internes.
- Mesurer chaque année les quantités de déchets papier produites pour analyser les impacts des actions conduites.

TRIER ET GERER LA FIN DE VIE DE NOS DECHETS

- Proposer un système de tri des déchets dans tous nos sites.
- Organiser une collecte adaptée à chaque typologie de déchets, garantissant un traitement pertinent (recyclage).
- Installer un lombricomposteur sur le toit-terrasse du siège pour les déchets alimentaires.
- Penser au cycle de vie intégral de nos équipements électriques / électroniques / numériques en veillant à leur recyclage et/ou reconditionnement.
- Etudier les possibilités de donner à des associations les équipements encore fonctionnels (ordinateurs par ex.).

SENSIBILISER LES SALARIES A LA QUESTION DES DECHETS

- Encourager les bonnes pratiques auprès des salariés en diffusant un guide des bonnes pratiques sur la gestion des déchets et en proposant des ateliers de sensibilisation.
- Mettre en place une signalétique efficace pour le tri.
- Sensibiliser régulièrement à travers des campagnes de communication internes.

Engagés pour un numérique responsable

Aujourd'hui, notre activité repose en majeure partie sur l'utilisation d'outils numériques au quotidien.

Conscients des impacts et de la responsabilité de chaque individu et de chaque entreprise, notre politique et nos actions souhaitent répondre aux enjeux spécifiques concernant le numérique :

- Notre responsabilité environnementale liée aux émissions de gaz à effet de serre générées par nos activités numériques* ;
- Notre responsabilité réglementaire liée à la protection des données ;
- Notre responsabilité sociétale relative à la gestion et au partage des données, à la transformation des modes de travail, et à l'inclusion de toutes et de tous.

**4 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre sont dues au numérique (4,4 % des émissions de la France en 2024 - Source Ademe).*

NOS OBJECTIFS EN MATIERE DE NUMERIQUE RESPONSABLE

EVALUER, SUIVRE ET DIMINUER NOTRE IMPACT CARBONE NUMERIQUE

- Réaliser tous les 2 ans un Bilan GES portant notamment sur l'empreinte numérique.
- A partir de ce Bilan numérique, nous fixer une trajectoire raisonnable de réduction et un plan d'actions, les enjeux principaux étant les équipements informatiques et leurs dépenses d'énergie, le stockage et le transfert des données

ADAPTER NOTRE POLITIQUE D'ACHATS ET D'ENTRETIEN

- Limiter le nombre d'équipements informatiques par salarié (1 par personne) et réassigner les équipements en fonction du niveau d'utilisation des utilisateurs.
- Prolonger au maximum la durée de vie des équipements numériques en les entretenant et les réparant ; et les renouveler uniquement lorsqu'ils sont définitivement hors d'usage ou inadaptés aux besoins.
- Privilégier l'achat d'équipements durables : reconditionnés (lorsque cela est compatible avec nos besoins), porteurs de labels, dont l'indice de réparabilité est important, moins gourmands en énergie.

OPTIMISER LE STOCKAGE DES DONNEES

- Paramétrer les équipements pour limiter le stockage inutile (par ex. nettoyages automatiques des corbeilles)
- Analyser régulièrement les espaces utilisés collectivement et individuellement, identifier les données les plus volumineuses et fixer des objectifs collectifs et individuels de réduction.

OPTIMISER NOS TRANSFERTS DE DONNEES

- Prendre en compte les enjeux numériques dans notre communication externe pour en limiter les impacts négatifs : écoconception du site web, management / nettoyage / segmentation du fichier clients / prospects, réduction du poids des messages.
- Favoriser les outils collaboratifs comme alternatives aux transferts de données par mail.
- Encourager l'utilisation des moteurs de recherche écoresponsables.

PROTEGER LES DONNEES

- Veiller à respecter les consignes édictées par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) pour toutes les données privées de nos adhérents, accompagnateur et collaborateurs.

FORMER ET SENSIBILISER LES SALARIES AUX ENJEUX DU NUMERIQUE

- Inviter à faire une évaluation de son empreinte environnementale professionnelle individuelle du numérique : Calculatrice de l'INR
- Informer sur l'impact du numérique (données chiffrées) pour inviter à la prise de conscience et motiver à l'évolution des pratiques.
- Organiser des ateliers et proposer des tutoriels pour apprendre aux salariés comment utiliser les outils numériques à leur disposition mais aussi trier efficacement leurs données.
- Rédiger et diffuser un guide pratique des écogestes numériques.
- Planifier des « semaines de nettoyage numérique » sous forme d'animations internes.
- Sensibiliser régulièrement à travers des campagnes de communication internes.

Vers une politique d'achats responsables

Les achats pour nos activités de bureaux sont limités comparativement aux achats pour l'organisation des voyages. Néanmoins, nous souhaitons édicter une ligne directrice claire en faveur d'achats de produits/services et de fournisseurs responsables pour prendre en compte l'impact sur l'environnement, l'économie et le plan social. Mais aussi construire des relations durables avec des fournisseurs engagés comme nous.

Nos principaux postes d'achat concernent actuellement : le papier (pour toutes nos publications), les fournitures de bureau et informatiques, les goodies (dont les guides de voyage), les équipements numériques, les contrats de maintenance et d'entretien, les assurances, les frais de téléphonie et de réseaux, les frais de routage, la publicité et bien sur l'électricité et l'eau.

NOS OBJECTIFS EN MATIERE D'ACHATS RESPONSABLES

LIMITER LES ACHATS

- Imprimer uniquement les supports indispensables à la vente et à la promotion, en veillant à affiner les tirages au plus juste.
- Eviter les stocks importants tout en optimisant les commandes pour limiter les livraisons.
- Favoriser le don, l'échange et le prêt de matériel entre services.

RESPECTER UNE CHARTE INTERNE CONCERNANT LES ACHATS :

- Mieux sourcer et connaître nos fournisseurs et prestataires et les sélectionner selon des critères de durabilité et d'engagements comparables aux nôtres.
- Donner une préférence à ceux qui ont développé une politique RSE et/ou qui sont détenteurs de certifications.
- Faire appel à des acteurs de l'économie sociale et circulaire dès que cela est possible.
- Privilégier dans la mesure du possible des produits détenteurs de labels.
- Acheter des fournitures issues de matières premières renouvelables et/ou recyclées.
- Acheter de l'électricité verte dans la mesure où son tarif est acceptable.
- Sélectionner des équipements électriques économes en énergie, sans pile.
- Réduire la nocivité du produit fini à travers un choix éclairé de ses composants.
- Proscrire le suremballage en sensibilisant nos fournisseurs.

FORMER ET ACCOMPAGNER NOS ACHETEURS ET FOURNISSEURS

- Accompagner nos responsables en charge des Achats de l'association (Services généraux, Edition, Informatique, Délégations) dans l'évolution de leurs pratiques et les impliquer dans la démarche.
- Sensibiliser nos fournisseurs à adopter des pratiques sociales et environnementales saines et à minimiser leur empreinte carbone.

Des collaborateurs sensibilisés et éco-responsables

Nous pensons que la réussite de notre politique environnementale interne reposera sur la sensibilisation, l'adhésion et l'implication de tous nos collaborateurs. Nous pouvons également penser que ce travail de sensibilisation et d'information sera bénéfique plus largement, au-delà de nos simples activités de bureaux : les collaborateurs pourront déployer des bonnes pratiques à l'extérieur et sensibiliser à leur tour leur entourage.

Nous espérons ainsi favoriser un cercle vertueux en faveur de la prise de conscience qui conduira à l'évolution des pratiques pour protéger l'environnement. Et convaincre que la protection de l'environnement est bel et bien l'affaire de tous et que chaque petit geste compte.

NOS ACTIONS

SENSIBILISER LES SALARIES AUX PROBLÉMATIQUES ENVIRONNEMENTALES

- Diffuser des informations, des rapports d'experts, issus d'instances officielles afin d'être sûr de la fiabilité des données.
- Proposer des « focus » sur des thématiques précises (climat, biodiversité, océans...)
- Organiser des animations ludiques (fresques notamment) pour apprendre sans tomber dans l'approche "donneur de leçon".
- Entretenir un endroit dédié aux espaces verts et aux plantes aromatiques sur la terrasse du siège de l'association.

DIFFUSER DES INFORMATIONS SUR LES PRATIQUES DE L'ASSOCIATION

- Tenir informés régulièrement des pratiques et projets de l'association ou de certains collaborateurs à travers des articles dans la newsletter interne et dans l'outil collaboratif Teams.

APPRENDRE LES BONS GESTES

- Organiser des ateliers pour certains sujets, comme le numérique par exemple.
- Formaliser et diffuser des « Guides des bonnes pratiques » (énergie, déchets, déplacements et numérique).

RAPPELER AU QUOTIDIEN LES BONNES PRATIQUES

- Mettre en place un affichage permanent qui rappelle et explicite les bons gestes.
- Nommer des référents (sur la base du volontariat) qui sensibiliseront et rappelleront les bonnes pratiques.
- Organiser des évènements / campagnes ponctuels pour animer la démarche.

NOTRE POLITIQUE SOCIALE



ARTS ET VIE
VOYAGES CULTURELS



Chez Arts et Vie, nous sommes profondément convaincus que nos collaborateurs salariés sont notre plus grand atout pour offrir des expériences mémorables à nos adhérents et par la même contribuer à la pérennité de nos activités. Sans leur engagement, leurs compétences et savoir-faire et leur sens du service, notre association n'aurait pas pu devenir ce qu'elle est aujourd'hui.

Ainsi, notre politique sociale tâche de répondre à l'ensemble des enjeux éthiques en matière de ressources humaines pour assurer :

- La conformité légale au regard de toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales.
- Un milieu de travail sécuritaire, sain et accueillant.
- Des conditions contractuelles équitables et transparentes.
- Des possibilités de formation, y compris des formations sur des sujets de durabilité.
- L'inclusion et l'égalité des chances pour tous les collaborateurs, notamment en matière de rémunération, de promotion, de répartition des avantages et d'opportunités d'évolution professionnelle.

Arts et Vie attend en outre cet engagement de tous ses partenaires et fournisseurs

Nos collaborateurs

Arts et Vie comptait au 31.12.2024, 77 collaborateurs répartis sur 6 sites : Le siège social à Paris, l'agence parisienne et 4 délégations en région : Lyon - Marseille - Nice - Grenoble.

Nos expertises métiers

Au sein d'Arts et Vie sont réunis une grande variété de professions qui pour certaines sont directement et opérationnellement liées à l'organisation des activités de voyages (forfaitistes, conseillères voyages, responsables de promotion Groupes...) ; d'autres relevant de fonctions support (édition, comptabilité, informatique, services généraux...)

L'ensemble de ces métiers sont essentiels à notre croissance et contribuent chacun à son niveau et avec ses expertises à la réussite de notre activité depuis près de 70 ans.

Notre engagement dans l'économie sociale

Près de 70 ans après sa création, Arts et Vie demeure une association engagée et revendique son appartenance à l'économie sociale. Son activité répond aux engagements de l'ESS :

- Un but poursuivi autre que le seul partage des bénéfices : les résultats de l'activité sont reversés en partie aux salariés et réinvestis dans l'activité.

- Une gouvernance démocratique prévoyant la participation des parties prenantes aux réalisations de l'association : salariés, administrateurs, représentants des adhérents sont impliqués dans les prises de décision.
- Une gestion ayant pour objectif principal le maintien ou le développement de l'activité de l'association.
- Une utilité sociale clairement recherchée : la culture et le voyage comme source d'épanouissement personnel et mutuel, de paix et de développement économique.

Ainsi, les salariés d'Arts et Vie ont l'opportunité de participer à un projet collectif partagé et d'apporter leurs idées pour son développement. Également, l'association a su démontrer au fil des décennies (et des crises traversées) que son modèle économique est solide et qu'elle a su consolider ses activités à travers ses investissements (notamment dans les résidences de tourisme). Cette situation saine apporte de la quiétude aux salariés, qui bénéficient également de la possibilité de contribuer au développement des activités de l'association à laquelle ils appartiennent, quel que soit leur statut ou leur fonction.

Notre choix d'une politique de rémunération harmonisée et simplifiée

Arts et Vie s'assure pour toute embauche de la cohérence des salaires proposés par rapport à ceux du marché, et cela à travers des études régulières des rémunérations dans le secteur.

Parce qu'Arts et Vie investit sur le capital compétences de ses collaborateurs par la formation et l'accompagnement, elle applique une politique de rémunération visant à fidéliser les collaborateurs à travers 4 leviers principaux :

- Une valorisation de l'investissement sur le moyen/long terme des salariés par la mise en place d'une **prime d'ancienneté** dès 3 ans dans l'association.
- Une **révision régulière des rémunérations** individuelles prenant en compte les critères de performances.
- Le partage de richesse de l'entreprise par la mise en place d'un **accord de participation** sur les résultats.
- La mise en place d'un **contrat de retraite surcomplémentaire**, permettant de bénéficier d'une pension de retraite qui vient s'ajouter à la retraite de base et à la retraite complémentaire par le biais d'un régime par capitalisation.

Pour un management des ressources humaines de proximité

Le capital Humain devant être préservé, Arts et Vie, dans sa stratégie RH apporte une attention toute particulière à la gestion des salariés par l'apport d'un service personnalisé d'accompagnement, de conseil et d'information à destination :

- D'une part, de l'ensemble du personnel.
- D'autre part de l'équipe managériale, maillon stratégique de l'association.

Cela dans l'objectif d'assurer en permanence une cohérence entre le travail réalisé par les collaborateurs et les objectifs que se fixe l'association.

Nos décisions en matière de gestion des ressources humaines sont prises en fonction de leurs impacts économiques, mais aussi sociaux, dans une vision à moyen/long terme.

Pour une gestion efficace, sécurisée et centralisée des Ressources Humaines

Arts et Vie veille à respecter strictement la réglementation en vigueur et va même au-delà à travers la signature d'accords d'entreprise prévoyant des dispositions spécifiques qui correspondent davantage à nos besoins :

- **L'adhésion volontaire à la Convention collective du Tourisme social et familial.**
- **Le Règlement intérieur** (dernière mise en jour en 2022) : comprenant des dispositions sur la santé et la sécurité au travail, les horaires de travail, le droit à la déconnexion, le harcèlement moral et sexuel, ...
- **L'Accord d'entreprise sur la modulation du temps de travail** : fixant des dispositions sur la durée du travail comprise entre 35 et 37h hebdomadaire en contrepartie de RTT pouvant aller jusqu'à 7 jours par an.
- **L'Accord d'entreprise sur le « forfait jour »** : les cadres ayant une grande autonomie dans leurs activités sont soumis à un forfait jour leur permettant d'organiser leur activité et leur temps de travail sur l'année.

Notre service des Ressources Humaines garantit une veille attentive de l'évolution de la législation et veille à sa bonne application.

La parité et l'équité au sein de notre association

Arts et Vie porte une attention particulière et l'égalité de traitement entre ses collaborateurs et certifie ne pratiquer aucune différence dans la gestion du personnel qui tiendrait compte du sexe, de l'âge, de l'origine ou encore de la religion. Nous veillons au respect strict de la non-discrimination.

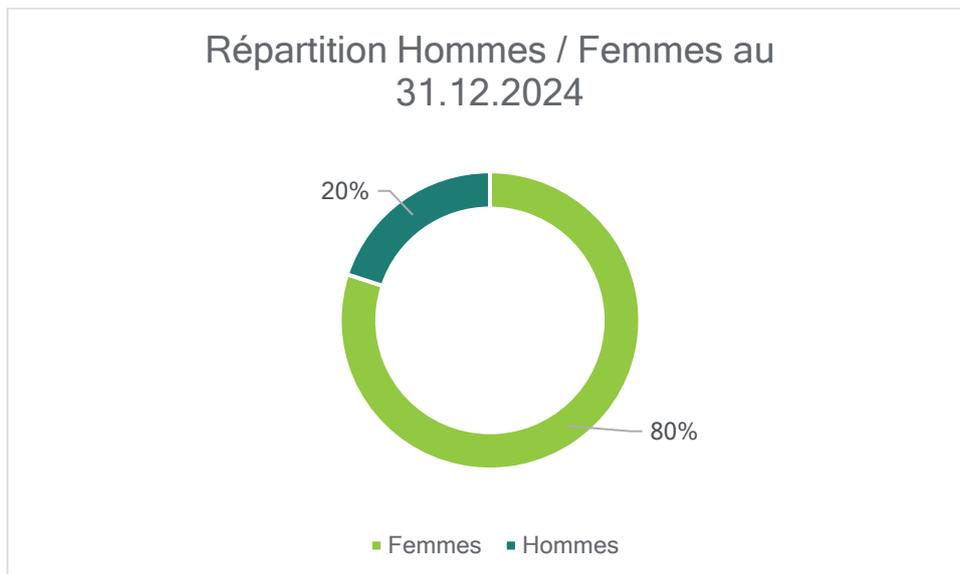
À ce titre, nous nous engageons à lutter contre toute forme de discrimination et promouvons l'égalité des chances de chacun en matière :

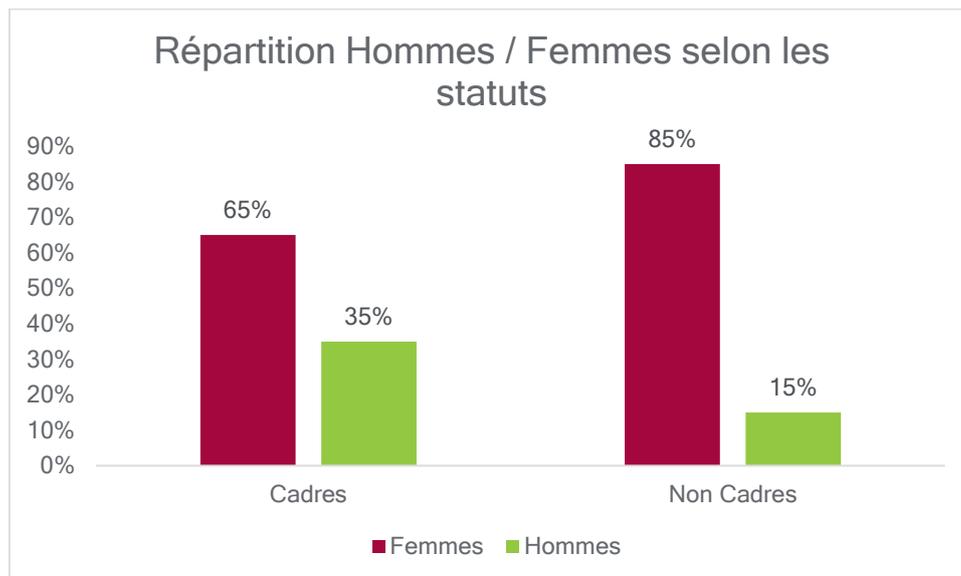
- d'évolution professionnelle ;
- d'insertion des jeunes dans le monde du travail ;
- d'emploi et de formation continue des seniors ;
- d'accompagnement des personnes en situation de handicap ;
- d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes chez Arts et Vie

Conformément à la réglementation en vigueur Arts et Vie calcule chaque année son Index Egalité homme - femme et le publie sur son site internet.

En 2022, la note était de 91/100 pour une moyenne de 86/100 en France.





Engagés pour un pilotage du maintien des compétences et de l'évolution de carrière de nos collaborateurs

Arts et Vie a fait le choix d'opter pour une organisation de gestion par les compétences de ses salariés. Afin de favoriser leur employabilité, nous veillons à leur proposer des formations adaptées à leur besoin.

Nous recensons notamment ces demandes au travers des **entretiens professionnels** effectués tous les 2 ans et vérifions également que ces entretiens ont bien été effectués au travers du **bilan des entretiens professionnels** qui a lieu tous les 6 ans. Ces entretiens sont l'occasion pour le salarié d'exprimer ses projets de développement personnel autant que ses souhaits d'évolution de carrière.

Nous mobilisons un **budget formation** qui est alloué selon les besoins identifiés chaque année au sein de l'organisation.

De plus, nous sensibilisons nos salariés sur l'opportunité dont ils disposent individuellement pour se former en mobilisant leur **Compte Personnel de Formation (CPF)** et les accompagnons dans l'identification de formations appropriées.

Également, nous encourageons la **transmission des savoir-faire** à travers l'accueil d'étudiants, encadrés par des tuteurs volontaires. L'occasion de participer à la formation des jeunes, futurs actifs de notre secteur d'activité ; mais également de leur proposer leur premier emploi. Ainsi, chaque année, nous accueillons entre 4 et 8 étudiants qui se forment à nos différents métiers : Production - réalisation de voyage, édition, RH, ...

Enfin, nous proposons également à nos salariés d'accroître leurs connaissances du tourisme et géographiques, notamment par le biais d'**Eductour** ou de salons.

Un suivi individuel de tous nos collaborateurs

Un suivi régulier est effectué auprès de tous les salariés, notamment pour déceler toute faille dans la politique menée et apporter alors les actions correctives nécessaires. Cela permet également de mesurer leur satisfaction et de prendre en compte leurs besoins spécifiques.

- **Entretien annuel d'évaluation** (entretien de progrès) : permet de faire un bilan général de l'année écoulée, évaluer les objectifs fixés précédemment et fixer les objectifs pour l'année suivante. Cet entretien est un outil permettant d'assurer un suivi régulier de l'activité du collaborateur et de s'assurer que ses compétences/performances sont constamment en lien avec les objectifs de l'entreprise. Cet entretien permet également d'identifier des difficultés et de prendre des mesures individuelles.
- **Entretien bilan du télétravail** : Le travail à distance s'étant imposé comme une nouvelle organisation du travail depuis la crise sanitaire, il nous apparaît important de veiller à ce que la qualité des conditions de télétravail soient au moins équivalentes à celles sur site. Cet entretien permet au salarié d'exprimer ses difficultés éventuelles et au responsable hiérarchique d'ajuster éventuellement l'organisation des activités de son service afin de maintenir des conditions favorables de travail et la performance de son service.
- **Entretien de fin de période d'essai ou probatoire** : Arts et Vie accorde une importance particulière à cet entretien qui fait partie d'une politique d'intégration favorisant l'accueil et une bonne adaptation des nouvelles recrues. Cet entretien est un moment privilégié entre le collaborateur et son responsable hiérarchique durant lequel un bilan des premiers mois est réalisé. L'objectif est de s'assurer mutuellement qu'une collaboration fructueuse est possible. Plusieurs thématiques y sont abordées (la connaissance de l'organisation et des activités de l'entreprise, les objectifs, méthodes de travail, l'intégration dans l'équipe, le besoin en formation sur les outils, ...)
- **Entretien de retour de congé maternité/parental** : Le retour au travail après un congé maternité ou parental peut s'avérer être une source de stress pour le salarié mais aussi d'interrogations pour le responsable hiérarchique. C'est pourquoi, cet entretien est indispensable afin d'évoquer les craintes ou questionnements des deux parties et réfléchir à une organisation qui puisse être adaptée afin de permettre un retour au travail dans les meilleures conditions.
- **Entretien « Forfait jour »** : Parce que les cadres de l'association bénéficient d'une autonomie dans l'organisation de leur travail, Arts et Vie s'assure à minima une fois par an, au travers de cet entretien, du respect des temps de repos, de son organisation et de sa charge du travail. Cet entretien est l'occasion de faire un point sur l'équilibre vie personnelle - vie professionnelle.
- **Entretien d'évaluation de stage** : la satisfaction des stagiaires accueillis au sein des équipes est importante pour Arts et Vie. Cet entretien permet donc de s'assurer que les missions proposées sont bien en accord avec la formation suivie par l'étudiant, intéressantes et valorisantes et que le cadre de travail proposé lui est favorable. Cet entretien permet de prendre connaissance des axes d'améliorations dans un objectif de progrès continu.
- **Et tout autre rendez-vous / entretien à la demande du collaborateur.**

Le développement du bien-être et de la qualité de vie au travail pour nos collaborateurs

La qualité de vie au travail a un impact direct sur la santé et le bien être des salariés. Nous réfléchissons constamment à des axes d'amélioration pour offrir un cadre de travail agréable à nos employés et favoriser la cohésion entre les équipes.

Cela passe notamment par :

- **Des relations au travail de qualité** : l'organisation régulière de réunions de services et interservices, la facilitation du « travailler ensemble » dans un esprit de co-construction, des réunions périodiques avec les partenaires sociaux (CSE), la qualité des temps et des lieux de pause propice aux échanges entre les salariés.
- **Un contenu et une organisation du travail clairs** : une organisation du travail simple et connue de tous (organigramme à jour), une définition et affectation des tâches claires (fiches de postes à jours et des objectifs annuels clairs), l'autonomie pour agir sur son travail, les moyens pour réaliser le travail, la clarté des consignes, la répartition de la charge de travail, le télétravail (jusqu'à 2 jours par semaine).
- **La santé et les conditions de travail** : un cadre de travail agréable et sécurisant contribue au bien-être du personnel (locaux aux normes en matière de sécurité), la mise à jour régulière et la diffusion du DUERP, la formation SST et incendie, la visite médicale régulière avec la médecine du travail, l'articulation vie privée / vie professionnelle,
- **L'égalité professionnelle** : l'équité dans le traitement des salariés, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes,
- **Les compétences et les parcours professionnels** : les entretiens individuels, le process d'intégration, le maintien de l'employabilité, l'accès aux dispositifs de formation, ...
- **Un management participatif** : management favorisant la possibilité de discuter du travail, de proposer ses idées et de participer aux projets de changement.

Pour concilier les impératifs familiaux avec la vie professionnelle, nous permettons à nos salariés de s'absenter :

- Jusqu'à 6 jours sur une période de 2 ans pour s'occuper d'un enfant malade
- Jusqu'à 6 jours sur une période de 2 ans lorsque l'état de santé d'un parent requiert leur présence à ses côtés.

Aussi, afin de nous assurer que le personnel dispose des moyens suffisants de prendre soin de sa santé, il bénéficie en outre :

- **D'un contrat de mutuelle santé** avec des garanties couvrant la plupart des soins médicaux ;
- **D'un contrat de prévoyance** offrant des garanties en cas d'accidents, incapacité, invalidité, décès ainsi que des services d'accompagnement social (hygiène de vie, handicap, risques professionnels, logement, ...)

La qualité de vie au travail passe également par l'environnement de travail qui se doit être un vecteur de la cohésion d'équipe : nos locaux sont principalement constitués de bureaux partagés (limités à 6 collaborateurs au maximum), y compris le responsable de service dont la proximité permet :

- **D'accompagner les collaborateurs** au jour le jour, d'assurer la productivité, la motivation et l'efficacité de chacun de façon optimale
- **De structurer le travail collectif**, débloquer immédiatement les éventuels problèmes et délivrer des feedbacks constructifs pour améliorer les performances.

Nous pensons que cette organisation du travail permet de développer un management de proximité, mettant en exergue l'écoute, la disponibilité, l'implication et le respect, ce qui a un impact direct sur la qualité de vie au travail et contribue à fortiori au bien-être des collaborateurs.

D'autres espaces sont prévus pour faciliter **le travail de concentration** nécessitant d'être isolé, les échanges en comité restreint ou le **respect de la vie privée**.

Ceux-ci sont équipés pour la visioconférence et permettent ainsi d'organiser des échanges à distance avec tout le confort attendu.

Enfin, convaincus que **l'épanouissement personnel** participe au bien-être, Arts et Vie, à travers ses œuvres sociales, encourage le personnel à s'épanouir également en dehors du travail. Le personnel bénéficie ainsi de :

- La possibilité, à certaines périodes ; de séjourner en famille dans l'une de nos résidences de vacances pour un montant symbolique de 20€ (sous condition d'ancienneté).
- La possibilité de s'inscrire aux activités de voyages en bénéficiant d'un tarif préférentiel - seul le prix de revient est facturé (sous condition d'ancienneté).
- La possibilité de bénéficier ponctuellement de billets d'avion ou de train gratuits, ainsi que de forfaits de croisière.

Le climat social développé au sein d'Arts et Vie participe à la conservation de ses talents. L'ancienneté moyenne était de 14,8 ans au 31.12.2024 ; et le taux de renouvellement cette même année était de 14,5% ce qui nous plaçait en dessous de la moyenne nationale qui est de 15% (*Source Insee 2021*).

Favoriser le « vivre » ensemble et la collaboration

Renforcer la cohésion de groupe, l'esprit d'équipe et l'entraide sont également un enjeu pour notre association. Plusieurs mesures sont prises afin de favoriser le « vivre » ensemble et la collaboration :

- **Organisation d'événements conviviaux et fédérateurs** : la fête de fin d'année du personnel, la fête de l'été, la galette des rois, la Chandeleur, des sorties culturelles ...
- **Organisation de temps de travail et de réflexion transversaux** : ateliers collaboratifs basés sur le volontariat, réunions biannuelles au siège avec les délégués régionaux, réunions régulières avec les managers, réunions d'animation des ventes mensuelles...
- **Facilitation des relations** entre le personnel, sa hiérarchie et la Direction.
- **Permission pour des événements plus informels** : des repas ou « pots » peuvent être organisés, lors des départs notamment.

La consultation et l'implication de nos partenaires sociaux

Arts et Vie veille à associer et consulter les partenaires sociaux sur les questions qui concernent l'organisation de l'association, les projets stratégiques. Ce dialogue social régulier et transparent permet à la Direction de l'association de prendre en compte les préoccupations du personnel dans les décisions de l'association.

En 2023 se sont tenues les élections du renouvellement du mandat du Comité social et économique d'Arts et Vie. A cette occasion, le personnel s'est fortement mobilisé : 90% du personnel cadre a exprimé son vote et 73% des employés.

Conformément à la réglementation, les réunions du CSE sont organisées tous les 2 mois en présence des représentants élus, du Président, du Directeur et du responsable des Ressources humaines.

Une politique d'action sociale autour de thèmes clés

Au travers de la mise en œuvre de notre Politique de Développement Durable et ses engagements en faveur de **la protection de l'environnement et du voyage responsable**, Arts et Vie met en place, depuis 2023, plusieurs actions visant à participer durablement à la réduction de l'empreinte de ses activités et à renforcer encore davantage ses activités de voyageur responsable, notamment avec :

- La réalisation de son premier Bilan Carbone dans le cadre du programme « Diag'Decarbonation » proposé par BPI France en 2023. Et la réalisation d'un second Bilan Carbone, avec GreenTripper, au cours de l'été 2025.
- L'obtention du Label *Travelife Partner* en juin 2023 dans le cadre du programme SUSTOUR soutenu et financé par l'Union Européenne. Et son renouvellement en 2025.
- L'adhésion en qualité de membre actif à l'association Agir pour un Tourisme Responsable (ATR) et l'obtention du label ATR en juin 2024.
- L'obtention du label Clef Verte pour ses 5 résidences en 2024.
- La mise en place d'actions fortes au sein des locaux : tri et recyclage, économie d'énergie...
- La formation des équipes de Production et des accompagnateurs.

Pour l'ensemble de ces projets, les collaborateurs sont :

- Informés et sensibilisés régulièrement : à travers la newsletter interne, le fil d'actualité sur Teams, des réunions d'information.
- Impliqués pour ceux qui le souhaitent : à travers un atelier collaboratif réunissant des volontaires souhaitant participer aux travaux.
- Impliqués par leur fonction et formés : pour celles et ceux qui sont opérationnellement concernés par les projets.

Également l'association défend et se mobilise autour d'un autre thème : **la lutte contre les discriminations**. Pour cela, l'association garantit offrir à toutes et tous les mêmes opportunités. Elle s'engage à ce qu'aucune discrimination basée sur les origines ethniques, la religion, les handicaps, l'âge, la religion/croyances ou le sexe n'ait de place en son sein.

Elle s'engage à maintenir et déployer des moyens supplémentaires pour :

- Revisiter les actions de gestion des ressources humaines afin de garantir l'égalité et la non-discrimination : procédure de recrutement non discriminante ; fiches de postes centrées sur les compétences ; plan de formation accessible à tous les salariés...
- Aménager le travail pour promouvoir l'égalité des chances : pas de réunion le soir sauf impératif (non-discrimination des parents et des aidants familiaux) ; mixité des équipes ; entreprise d'accueil de stagiaires en formation, recrutement de seniors...

NOTRE ENGAGEMENT POUR DES VOYAGES RESPONSABLES



ARTS ET VIE
VOYAGES CULTURELS



A travers notre politique de Développement durable, nous souhaitons agir et nous engager de manière concrète en faveur des voyages responsables.

Selon l'Organisation mondiale du tourisme le tourisme responsable est "un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil". Il s'agit de respecter l'environnement tant naturel que culturel et humain des destinations qui accueillent les voyageurs.

En tant qu'organisateur de voyage, nous avons un rôle déterminant à jouer : à travers la façon dont nous concevons nos voyages mais aussi la sélection des partenaires et prestations que nous allons proposer, nous pouvons éviter de scier la branche sur laquelle nous sommes tous assis : une planète attirante et accueillante.

Nos engagements pour limiter l'impact de nos voyages sur l'environnement

Cela n'est plus à démontrer : toute activité de tourisme a un impact sur l'environnement, au même titre que toutes les activités humaines. Les territoires qui accueillent des voyageurs font face à de nombreux défis : surfréquentation fragilisant les écosystèmes ; pression sur les ressources et notamment l'eau ; destruction de la nature et de l'habitat quand le développement n'est pas maîtrisé ; pollution de l'eau et des terres ; etc.

Conscients de cet impact majeur, nous nous fixons pour objectif prioritaire de réduire l'empreinte écologique de nos voyages.

Objectif prioritaire mais également des plus compliqués étant donné la nature des activités concernées (et notamment le transport aérien) ; mais également du fait qu'un grand nombre d'éléments ne dépendent pas directement de notre seule action ou décision.

Pour autant, notre marge de manœuvre existe, des axes de progrès sont possibles et à travers notre politique environnementale « voyages », nous nous engageons à mettre en œuvre des mesures concrètes visant à réduire l'empreinte de nos voyages et de nos voyageurs.

NOS OBJECTIFS EN FAVEUR DE LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

NOUS CONFORMER STRICTEMENT A LA REGLEMENTATION EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT ET L'EXIGER DE NOS PRESTATAIRES

- Notre postulat de départ : respecter l'ensemble des lois et réglementations nationales et internationales en matière d'environnement et de protection des sites naturels.
- Exiger de nos correspondants locaux d'en faire de même et d'organiser des activités / visites uniquement dans les lieux ouverts aux visiteurs et dans le respect des normes et consignes qui pourraient être établies sur place.

MESURER LES EMISSIONS DE GES GENEREES PAR NOS ACTIVITES DE VOYAGE

Parce que notre objectif est de réduire l'empreinte carbone de nos activités, nous mesurons régulièrement les émissions de GES générées par nos voyages pour constater les progressions et si nécessaire ajuster notre plan d'action :

- Chaque année : calculer les émissions de GES générées par les vols internationaux empruntés par nos clients et collaborateurs (*voir précisions dans le sous-chapitre concernant la contribution carbone*).
- Tous les 2 ans : calculer l'empreinte carbone de l'ensemble de nos activités à travers la réalisation d'un Bilan Carbone.
- A l'horizon 5 ans (2029) : mesurer et suivre l'empreinte carbone de chaque voyage, à calculer en émissions GES / jour.

OPTER POUR LES SOLUTIONS DE TRANSPORT LES PLUS ADAPTEES

Le transport est responsable de l'impact environnemental le plus important dans le cadre de nos voyages. Notre postulat de départ est que lors de la sélection du transport, nous devons choisir les options disponibles les plus respectueuses de l'environnement - en tenant compte de la distance, du prix, de l'itinéraire et du confort.

- Préférer le transport ferroviaire au transport aérien pour les destinations de voyage court-courriers (à moins de 4h de train).
- Préférer au maximum les vols directs (65% de notre programmation en 2024).
- Éviter les vols intérieurs quand des alternatives adaptées existent.
- Utiliser autant que possible les options de transport en commun, à destination (pour les séjours urbains notamment).
- Favoriser l'utilisation de véhicules appropriés selon la taille des groupes.
- Développer de nouvelles offres qui s'appuient sur les transports les plus écologiques (train notamment) et sur l'écomobilité : transports en commun, déplacements à pied...
- Encourager nos partenaires réceptifs à former leurs chauffeurs aux techniques d'écoconduite
- Offrir - dès que les compagnies le permettront pour les groupes - un service d'approche en transport ferroviaire vers et depuis les aéroports parisiens et de Province.

MAINTENIR UNE DUREE DE VOYAGE MOYENNE MINIMUM POUR LES PROGRAMMES EN AVION

Si nous raisonnons en émissions de GES / jour de voyage, la part de l'avion est d'autant plus impactante que le voyage réalisé est court. Afin de minimiser cela, il nous faut :

- Respecter des durées minimales de voyage : 10 jours pour les voyages long-courriers (sauf rare exception justifiée)
- Maintenir ou augmenter nos durées moyennes de voyages (actuellement établies à 14,7 jours pour les long-courriers et 9,3 jours pour les moyen-courriers) en offrant des programmes encore plus complets.

OPTER POUR LES SOLUTIONS D'HEBERGEMENT LES PLUS RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT

- Favoriser les établissements qui respectent une certification reconnue en matière de respect de l'environnement (traitant la question notamment de l'énergie, des déchets, de l'eau, de l'approvisionnement, etc.).
- Diffuser pour cela un cahier des charges auprès de nos partenaires réceptifs qui sélectionnent pour notre compte les établissements. Leur sensibilisation et implication sur cette demande est déterminante pour l'enrichissement de nos programmes avec des établissements certifiés.

LIMITER LES DECHETS ET LES PLASTIQUES DANS LE CADRE DE NOS VOYAGES

- Echanger avec nos réceptifs pour identifier les actions envisageables (en fonction de la réalité de chaque destination) pour :
- Limiter voire supprimer les bouteilles d'eau plastiques.
- Mettre en place un système de collecte des déchets des clients pour s'assurer ensuite de leur traitement adapté.
- Eviter le gaspillage alimentaire lors des repas.

SENSIBILISER LES VOYAGEURS AUTOUR DE LA QUESTION DE L'EAU

- A travers notre charte « voyager responsable » remise à chaque voyageur mais également l'intervention de nos accompagnateurs et guides, sensibiliser nos voyageurs sur l'importance de l'eau, sa rareté parfois, et les enjeux autour de son utilisation dans le pays visité.

AGIR POUR EVITER LA SUR FREQUENTATION DES SITES ET DESTINATIONS

- Proposer à nos voyageurs de découvrir certaines destinations en hors-saison pour participer à la désaisonnalisation du tourisme et soutenir la filière locale toute l'année, éviter la pression sur les sites, profiter de meilleurs tarifs également et visiter finalement dans de bien meilleures conditions.
- Intégrer dans nos programmes des sites / régions alternatifs pour sortir des « sentiers battus » et offrir d'autres expériences de voyage en plus des incontournables.
- Communiquer et sensibiliser les voyageurs autour de ce sujet de la pression touristique et les engager à modifier leur comportement de réservation.

La contribution carbone chez Arts et Vie

Comme indiqué précédemment, notre objectif premier en matière d'engagement environnemental dans le cadre de nos voyages est de réduire leur impact carbone. Pour autant, nos voyages ne seront jamais « non émetteurs » de carbone, quel que soit le mode de transport emprunté.

Nous sommes profondément convaincus que l'arrêt des voyages (en avion notamment) entraînerait des conséquences dramatiques pour des millions de personnes dans le monde qui s'ajouteraient à celles du réchauffement climatique que l'abolition des voyages en avion ne réglerait certainement pas. Également, nous ne rappelons pas ici les bienfaits inestimables du tourisme, listés dans notre Déclaration générale (page 5), auxquels nous sommes vigoureusement attachés.

Ainsi, en parallèle des efforts pour mesurer et réduire, nous avons décidé de mettre en place depuis le 1^{er} janvier 2023 une contribution carbone obligatoire à hauteur de 100% des émissions de gaz à effet de serre générées par les vols internationaux de nos voyageurs et collaborateurs (les rares vols domestiques empruntés par nos voyageurs faisant déjà l'objet d'une contribution par la compagnie Air France). Cette contribution est investie dans des programmes environnementaux certifiés.

Le principe est avéré scientifiquement, conforme aux prescriptions du GIEC, et a été identifié comme outil pertinent pour atteindre l'objectif de l'Accord de Paris : réduire les émissions de 45 % d'ici à 2030 et atteindre l'objectif de **zéro émission nette** d'ici à 2050. L'Accord de Paris sur le climat affirme ainsi, dans son article 4 : « Les Parties cherchent (...) à parvenir à un équilibre entre les émissions anthropiques par les sources et les absorptions anthropiques par les puits de gaz à effet de serre au cours de la deuxième moitié du siècle ». Ainsi, toute organisation peut contribuer à l'atteinte de **zéro émission nette** via le financement de projets de compensation ou de séquestration.

Deux types de projets existent pour s'engager dans la contribution Carbone :

- **Les projets qui permettent l'évitement d'émissions** (réduction des émissions hors de la chaîne de valeur) au-delà du périmètre opérationnel de l'organisation.
- **Les projets d'élimination d'émissions carbone** qui protègent, renforcent ou restaurent des puits de carbone naturels existants.

Pour que cela soit efficace, les projets doivent être :

- Additionnels : la vente des crédits carbone permet au projet de voir le jour ;
- Permanents : le CO2 doit être évité durablement (et non temporairement) ;
- Mesurables : une méthodologie reconnue doit être suivie ;
- Vérifiés : un tiers doit auditer régulièrement le projet ;
- Uniques : les crédits carbones ne doivent être vendus qu'une seule fois ;
- A fort impact social et environnemental : le projet doit comporter des co-bénéfices sociaux et environnementaux pour les populations locales

Pour engager sa contribution carbone, Arts et Vie a décidé de s'appuyer sur l'expertise d'EcoAct (www.eco-act.com/fr/). A partir de 2026, notre association soutiendra le Fonds ATR avec 1% pour la Planète.

LES MONTANTS FORFAITAIRES « CONTRIBUTION CARBONE » INTEGRES DANS NOS FORFAITS DE VOYAGES

Les émissions en CO2 de chaque vol sont mesurées (*en kgCO2, selon la méthode de l'Agence de l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie - ADEME*) afin d'estimer le montant de la contribution financière (en euros) nécessaire à investir dans un programme environnemental pour absorber l'équivalent.

Pour simplifier la collecte individuelle auprès de nos voyageurs, nous avons opté pour des montants forfaitaires appliqués dans nos tarifs en fonction de la distance parcourue.

Ces montants ont été établis sur la base de crédits carbone dont le prix moyen d'une tonne équivalent CO2 (1 téqCO2) est de 10€.

Montant des forfaits pour 2025

- Europe = 7 €
- Afrique = 12 €
- Moyen-Orient = 14 €
- Amériques = 28 €
- Asie : 32 €
- Océanie = 56 €

Enveloppes collectées et reversées depuis la mise en place

Enveloppe collectée et versée en 2023 : 203 000 € contribuer à hauteur de l'équivalent de 20 600 tonnes éqCO2

Enveloppe collectée et versée en 2024 : 196 000€ pour contribuer à hauteur de l'équivalent de 19 900 tonnes éqCO2

LES PROGRAMMES ENVIRONNEMENTAUX SOUTENUS EN 2025

Nos activités se déroulant sur les cinq continents, il nous a paru important d'investir dans différents programmes répondant au cahier des charges suivants :

- Des continents différents (Asie, Afrique, Amériques)
- Des pays différents
- Des typologies de programme différentes (énergies renouvelables, foyers de cuisson, préservation de forêts).

Ainsi, pour 2025, nous avons porté notre choix sur 3 programmes :

Le projet Mariposa (MEXIQUE)

Distribution de poêles à haut rendement énergétique dans un rayon de 15 km autour de la Réserve de la biosphère du papillon monarque, menacée par la déforestation. Ce mode de cuisson plus performant permet de réduire de 50 % la consommation de bois des ménages, contribuant ainsi à préserver les zones forestières et leur faune.

Le projet Kerala (INDE)

Remplacer les feux de bois traditionnels par des cuisinières à biogaz alimentées par les engrais et le fumier des vaches, fermentés dans un biodigesteur. Cette méthode permet de freiner la déforestation et la dégradation des terres forestières, mais aussi de préserver la santé des populations en réduisant les pollutions intérieures.

Le projet Nyingi (KENYA)

Fournir aux populations locales des fourneaux améliorés, dont l'efficacité est supérieure de 25 %. La réduction de l'utilisation de combustible permet de protéger la faune et la flore en réduisant la dégradation des forêts, tout en améliorant la santé des femmes et des enfants.

Nos engagements pour amplifier l'impact positif de nos voyages sur les populations, la culture et l'économie locales.

Nous sommes persuadés que le tourisme, s'il est bien organisé, est un incroyable vecteur de paix, de progrès social, de développement économique, de préservation des espaces naturels, des patrimoines mais aussi de valorisation des cultures et traditions.

Pour maximiser l'impact positif de nos voyages, nous devons travailler main dans la main avec notre réseau de correspondants (agences réceptives) afin d'élaborer des programmes qui soient le plus profitables à tous : les voyageurs, les populations locales mais aussi les personnes qui œuvrent pour la bonne réalisation des voyages (guides, chauffeurs, salariés de l'agence réceptive) sans oublier les prestataires de services, tous acteurs de l'économie locale (sites, hébergeurs, restaurateurs...).

Cela s'appuie sur un certain nombre d'engagements qui reposent en grande partie sur la collaboration, la relation de confiance et les engagements réciproques.

NOS OBJECTIFS EN FAVEUR DES POPULATIONS ET DE LA PRESERVATION DE LA CULTURE LOCALE

COLLABORER AVEC DES PARTENAIRES ENGAGES, A MINIMA CONCERNES ET RESPECTANT NOTRE CODE D'ETHIQUE

- Privilégier la collaboration avec des agences à destination qui sont détenues ou gérées localement et qui favorisent les emplois locaux tout en offrant des conditions de travail équitables.
- Travailler avec des partenaires qui partagent notre engagement envers le développement durable et qui disposent idéalement d'une politique de durabilité claire.
- Privilégier, dans la mesure du possible, les partenaires qui se conforment aux certifications et labels spécifiques au tourisme et internationalement reconnues (accréditées par le GSTC - Global Sustainable Tourism Council), ou à d'autres certifications de durabilité telles que B Corp ou ISO.
- Demander à nos partenaires de signer une convention de partenariat reprenant notre Code d'éthique et les invitant à se conformer aux pratiques responsables du secteur.
- Collaborer activement avec nos partenaires pour améliorer leurs performances en matière de développement durable en leur offrant notamment : des opportunités de formation à travers la plateforme de formation en ligne de Travelife ; un échange de bonnes pratiques ; un bilan régulier avec identification des axes à développer.

OPERER UNE SELECTION CONCERNANT LES ACTIVITES ET EXCURSIONS

- S'assurer que toutes les excursions et activités proposées respectent les coutumes, les traditions, l'intégrité culturelle et les ressources naturelles locales. Celles qui nuiraient aux humains, à la faune, à l'environnement ou aux ressources naturelles n'ont pas lieu d'exister dans les voyages Arts et Vie.
- Préférer et proposer au maximum des excursions et des activités qui profitent directement aux communautés locales, respectent le bien-être des animaux et soutiennent la protection de l'environnement.
- S'engager en faveur de la protection de la faune et exprimer nos exigences auprès de nos prestataires à travers une charte en faveur du respect de la vie animale.
- Partager et transmettre l'ensemble des richesses culturelles des destinations à nos voyageurs (histoire, art, architecture, gastronomie, savoir-faire, petit patrimoine, traditions et folklore, littérature, musique...) pour contribuer à leur préservation.
- Encourager les voyageurs à faire leurs achats de manière responsable et les informer sur les souvenirs illégaux, interdits ou à éviter.

ETRE EXIGEANTS CONCERNANT L'EMPLOI DES GUIDES ET CHAUFFEURS

- S'assurer auprès de nos partenaires qu'ils font appel à des guides assermentés et des chauffeurs qualifiés, qu'ils leur versent un salaire décent et leur offrent des conditions de travail sûres et équitables.
- Encourager nos partenaires pour qu'ils forment les guides sur les enjeux de développement durable de la destination.

AMPLIFIER LE ROLE DES ACCOMPAGNEURS DANS NOTRE DEMARCHE EN FAVEUR DU VOYAGE RESPONSABLE

- Offrir une formation continue sur le voyage responsable à nos accompagnateurs bénévoles qui sont, sur le terrain, les ambassadeurs de nos engagements auprès de nos voyageurs et prestataires.
- Inviter les accompagnateurs à partager avec nous les bonnes et les mauvaises pratiques identifiées lors des voyages afin d'alimenter nos échanges avec nos correspondants.
- Doter nos accompagnateurs d'outils adaptés pour accomplir cette mission.

Nos projets de labellisations en faveur du tourisme durable et responsable

Pour structurer notre démarche, faire la démonstration de notre engagement et le faire reconnaître, nous avons décidé de faire appel à des systèmes d'évaluation externe, des labels spécifiques adaptés à notre secteur d'activité. Audités par des organismes de garantie compétents et indépendants, nous souhaitons apporter la preuve des actions que nous mettons effectivement en place pour un tourisme responsable et obtenir une certification officielle.

LE LABEL TRAVELIFE

Travelife est un label international doté d'un système de formation, de gestion et d'évaluation des tour-opérateurs, reconnu par les critères mondiaux du tourisme durable.

Travelife intègre l'ensemble des domaines opérationnels pour lesquels les entreprises du voyage peuvent intégrer des pratiques de développement durable (management interne, gestion et conception des circuits, relations avec les prestataires, les destinations et la clientèle, etc...). Après plusieurs étapes de formation et de formalisation d'engagements, les voyageurs peuvent demander la certification Travelife, qui peut être obtenue, avec un audit renouvelé tous les 2 ans. La certification *Travelife partner* est basée sur 146 critères (dont 77 sont obligatoires) dans 10 domaines.

En juin 2023, Arts et Vie a passé le premier audit de contrôle Travelife et obtenu le statut Travelife Partner. Ce statut sera renouvelé au cours de l'année 2025.

L'ASSOCIATION « AGIR POUR UN TOURISME RESPONSABLE » ET SON LABEL ATR

En avril 2023, Arts et Vie a rejoint, en qualité de membre actif, l'association ATR qui réunit les opérateurs de voyages français engagés dans le tourisme responsable. Comme acte d'engagement, nous avons signé la Charte « Agir pour un Tourisme Responsable ».

En avril 2025, Arts et Vie a rejoint le Conseil d'Administration d'ATR pour contribuer activement à l'élaboration des grandes orientations et initiatives d'ATR et s'impliquer activement dans les travaux de l'association

Nous nous impliquons également au sein de sa commission « Communication » (réfèrent de cette commission) qui a pour objectif de promouvoir l'association, son label mais également les bonnes pratiques et les engagements à respecter pour tous ceux qui souhaitent encourager ou pratiquer le tourisme responsable.

L'association ATR a pour ambition :

- d'appliquer les principes directeurs du développement durable au secteur du voyage;
- de formaliser et d'harmoniser des pratiques professionnelles responsables dans les domaines sociaux, économiques, culturels et environnementaux ;
- de fédérer les professionnels du tourisme et animer leurs échanges afin de garantir et promouvoir leurs bonnes pratiques de tourisme.

Les professionnels du tourisme, membres actifs de l'association, s'impliquent dans leurs actions ; ils affirment et mettent en œuvre les valeurs d'ATR en :

- encourageant le développement d'un tourisme qualitatif et responsable ;
- favorisant une répartition plus juste des retombées économiques entre tous les acteurs du voyage ;
- faisant respecter et valoriser le patrimoine culturel et naturel ;
- diffusant une information claire et sincère aux voyageurs recherchant authenticité, qualité et respect des personnes et des sites ;
- participant aux actions du collectif.

L'association ATR a également développé un label exigeant qui permet de garantir le respect des engagements du tourisme responsable.

Transparence, partenariat et cohérence sont les trois axes du label ATR, décliné en seize axes et 42 critères exigeants.

Depuis 2015, ATR s'appuie sur le cabinet ECOCERT, organisme accrédité par le Cofrac et chargé désormais de contrôler le respect du référentiel de labellisation « Agir pour un tourisme responsable ».

Arts et Vie se a obtenu le Label ATR, à la suite d'un premier audit d'ECOCERT, en juin 2024.

LA RELATION AVEC LES VOYAGEURS



ARTS ET VIE
VOYAGES CULTURELS



Être exemplaire dans la façon dont nous communiquons et gérons la relation avec nos adhérents fait partie des leviers de durabilité sur lesquels nous nous engageons également. La communication responsable notamment permet d'établir et de maintenir le niveau de confiance. Elle augmente aussi la fidélité et l'adhésion à notre démarche.

Ainsi, il nous paraît absolument essentiel de développer les échanges avec nos adhérents-voyageurs avant, pendant et après leur voyage. En leur fournissant des informations claires, loyales et appropriées sur les destinations et les programmes, nous les aidons à préparer leur voyage et participons ainsi à augmenter la qualité de l'expérience de voyage.

Les différents leviers de communication que nous actionnons doivent également permettre d'accroître la sensibilisation générale de nos adhérents sur les enjeux de la durabilité, de leur impact à destination et à promouvoir auprès d'eux des choix plus responsables.

Enfin, nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour offrir les conditions optimales de réalisation des voyages et veiller dans tous les cas à la sécurité et à la satisfaction de nos voyageurs.

Notre charte « Voyager responsable »

Arts et Vie, en tant qu'association culturelle, a eu dès son origine le souci du respect des peuples, des patrimoines et de leur environnement. Le tourisme peut parfois engendrer des situations à l'origine d'incompréhensions et de déséquilibres. C'est la raison pour laquelle nous avons élaboré en 2010 une charte « *Voyager responsable* » qui rappelle quelques principes simples inhérents à l'identité culturelle et humaniste de notre association et pouvant contribuer à ce que notre présence soit perçue comme une source d'enrichissement mutuel.

En choisissant Arts et Vie, tous les voyageurs souscrivent à ce code éthique et nos accompagnateurs veillent à s'en faire porte-parole pendant les voyages.

A travers cette charte qui est diffusée à tous nos voyageurs avant leur départ, nous sensibilisons nos adhérents aux principes d'un voyage et d'un comportement responsables.

Voyager responsable

LA CHARTE ARTS ET VIE

Arts et Vie, en tant qu'association culturelle, a veillé dès son origine au respect des peuples, des patrimoines et de leur environnement. Les voyages Arts et Vie sont une invitation à rencontrer d'autres civilisations, d'autres cultures, d'autres coutumes... Mais le développement du tourisme entraîne parfois des situations à l'origine d'incompréhensions et de déséquilibres. Il nous semble important de rappeler les principes qui fondent notre identité culturelle et humaniste, et peuvent contribuer à ce que notre présence soit perçue comme une source d'enrichissement mutuel.



Le respect des populations

Respect et échange constituent deux valeurs essentielles qu'Arts et Vie a toujours défendues. Respecter, c'est d'abord chercher à connaître et à comprendre la culture du pays qui nous reçoit mais aussi accepter nos différences. En tant qu'hôtes, il convient de se conformer à certaines règles et coutumes locales et d'adopter une relative réserve, notamment dans les lieux de culte, car des paroles, des gestes ou un comportement ostentatoires peuvent choquer ou être mal perçus. Le guide est un véritable trait d'union entre le groupe et son pays. Afin de s'adapter au mieux aux règles et traditions, entendons ses conseils. Le respect de la dignité humaine constitue un principe fondamental qui s'applique à tous et en tous lieux. Nul ne saurait s'en affranchir au prétexte qu'il séjourne dans un pays étranger. En particulier, la loi française réprime non seulement les agressions sexuelles mais aussi les atteintes sexuelles exercées sans violence ou contrainte par un majeur sur des mineurs. Par ailleurs, certains pays condamnent le recours à la prostitution par des sanctions pénales qui peuvent être lourdes.



Le respect du groupe

Voyager en groupe suppose de suivre quelques règles simples de savoir-vivre. Chacun doit pouvoir trouver sa place et profiter pleinement de son voyage sans imposer ni subir des exigences personnelles inconsidérées.



Le respect des sites

La préservation des sites, naturels ou historiques, et leur transmission aux générations futures nous concernent tous. Nous devons être conscients que notre compor-

tement peut mettre en péril ce précieux patrimoine et veiller à adopter une attitude responsable en respectant les réglementations, les consignes locales, les conseils du guide, et en évitant de cautionner toute initiative pouvant mettre en danger la conservation de ces richesses.



Les photos et les films

S'il est légitime de vouloir conserver des souvenirs de son voyage, nous ne devons jamais oublier que la prise de vue n'est pas une pratique anodine. Il est impératif de respecter les interdictions, en particulier dans les musées et les zones sensibles, ainsi que les refus, explicites ou implicites. Veillons également à rester discrets, à considérer en toute occasion la dignité et la vie privée des personnes et interrogeons-nous sur l'opportunité d'une contrepartie financière et ses conséquences. Enfin, soyons attentifs à ne pas importuner ni retarder le groupe par un usage abusif de la photo.



Le gaspillage

Dans de nombreux pays, l'eau, la nourriture et les énergies sont des ressources rares. De petits gestes permettent d'éviter un gaspillage d'autant plus choquant qu'une partie de la population locale n'a pas accès à ces richesses.



Les pourboires

L'usage du pourboire est largement répandu dans le tourisme. Parfois élément essentiel du salaire, parfois simple complément, il est pour nous l'assurance de conserver de bonnes prestations et de continuer à promouvoir la qualité de nos voyages. Pour chaque destination, un montant indicatif (guide, chauffeur...) vous est communiqué. Libre à vous de le moduler en fonction de votre satisfaction mais dans

le respect de la personne et du travail qu'elle a effectué pour vous.



Les achats

Matérialiser son voyage par l'achat de souvenirs est un souhait naturel. Nous devons cependant garder à l'esprit que le patrimoine historique est en général protégé. Toute personne qui s'en approprie un élément en violation des dispositions légales encourt des sanctions pénales. D'autre part, l'acquisition, le transport et l'importation d'objets contrefaits, d'armes (sauf reproductions et armes de collection) et de substances illicites sont prohibés. Par conséquent, évitons d'acheter ou d'échanger des objets dont les origines semblent douteuses.



Le marchandage

Le marchandage est un usage largement répandu dans de nombreux pays, qu'il est recommandé de suivre avec discernement, en tenant compte du vendeur car il ne s'agit pas d'un jeu. L'économie d'une faible somme pour nous peut représenter une perte substantielle de revenu pour une personne aux ressources modestes. Il est essentiel, enfin, d'honorer la parole donnée et d'éviter toute contestation infondée lors du paiement.



La mendicité, les cadeaux et les dons

Il nous semble préférable de ne pas encourager la mendicité, surtout lorsqu'elle est exercée par des enfants qui peuvent faire l'objet d'une exploitation organisée. Mieux vaut remettre directement dons et cadeaux à des structures (écoles, associations, hôpitaux...) qui offrent plus de garanties quant à leur bon usage. Votre accompagnateur reste à votre disposition pour répondre à vos questions : n'hésitez pas à le consulter.

Nos objectifs de communication, de protection et de respect envers nos adhérents-voyageurs

GARANTIR LA CONFIDENTIALITE ET LA PROTECTION DES DONNEES

- Respecter notre [Politique de protection des données personnelles](#) qui garantit : la conformité avec la réglementation, la protection des données de nos adhérents et la possibilité pour ces derniers de savoir comment leurs données sont utilisées.

ETRE HONNETES

- Veiller à être honnête dans toutes les situations et à tout moment.
- Honorer nos engagements et les prestations vendues.
- Assumer nos responsabilités si nos engagements ne peuvent être tenus, en parfait respect de la réglementation mais également de la relation de confiance que nous souhaitons entretenir avec nos adhérents.
- Ne pas céder aux stéréotypes ; présenter de façon transparente et dire ce que l'on fait et ce que l'on ne fait pas ; soutenir concrètement nos engagements et actions en faveur de la durabilité.
- Donner toutes les informations utiles concernant la contribution carbone obligatoire (méthode de calcul, montants des sommes prélevées, projets soutenus, présentation des certificats des crédits carbone).

GARANTIR LA SECURITE DE NOS VOYAGEURS

- Ne pas organiser des voyages dans des zones déconseillées par le ministère des Affaires Etrangères.
- Veiller et exiger de nos prestataires que la sécurité de nos voyageurs soit garantie et que les sites visités et les activités pratiquées soient tous autorisés par les autorités compétentes.
- Assurer une présence permanente durant tout le voyage à travers nos accompagnateurs bénévoles qui sont en lien permanent avec nos équipes et qui sauront comment intervenir en cas de situation d'urgence.

GARANTIR LES MEMES SERVICES POUR TOUS

- Veiller à ne céder à aucune forme de discrimination envers nos adhérents et tenir compte dans la mesure du possible des sensibilités culturelles, religieuses et ethniques de chacun.
- Offrir le même niveau de prestations pour le même prix.

SENSIBILISER SUR LE ROLE DU VOYAGEUR

- Avant le départ : informer les voyageurs sur les enjeux du voyage responsable (rappel de notre Charte) et plus spécifiquement de la destination (environnementaux et sociaux notamment) ;
- Tout au long du voyage, rappeler les bonnes pratiques et prévenir les mauvaises (à travers la présence de l'accompagnateur notamment).
- Encourager les achats responsables et prévenir les achats de souvenirs illégaux (notamment via nos accompagnateurs et nos guides).

EVALUER LA SATISFACTION DES VOYAGEURS

- Au retour du voyage, évaluer la satisfaction des voyageurs (y compris sur les aspects liés au tourisme responsable) et leur donner l'occasion de partager librement leur ressenti.
- En cas de réclamation, apporter une attention toute particulière à la demande et la traiter avec respect et selon les règles imposées par la réglementation en vigueur.

ENGAGEMENTS

Tous les membres du personnel d'Arts et Vie sont responsables de l'appropriation et de l'application de cette politique.

Tous les collaborateurs sont responsables de la promotion et de la mise en œuvre de cette politique de développement durable au sein de leurs services.

La mise en œuvre de cette politique est dirigée par la coordinatrice du Développement Durable, Delphine Camara, par ailleurs Directrice adjointe, qui peut être contactée par mail sur : dcamara@artsetvie.com

Date effective

Cette politique est effective à partir du 01 juin 2023.

Historique des versions

Cette politique est la version #2, révisée en juin 2025.

Cette politique sera révisée au plus tard le le 30 juin 2027.

ARTS ET VIE
VOYAGES CULTURELS

