

POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

TOUNDRIGO

COPYRIGHT © TOUNDRIGO 2025

SOMMAIRE

Objectif 3

Champ d'application 3

Nos valeurs 4

Bilan – Highlights année 2023-2024 4

Gestion du développement durable et conformité 6

Management interne : politique sociale et droits humains 7

Management interne : environnement 9

Politique générale vis-à-vis des fournisseurs 13

Transport 15

Hébergements 15

Excursions et activités 16

Guides, représentants locaux et accompagnateurs 17

Destinations 18

Protection du consommateur et communication 19

Contact 21

Date d'entrée en vigueur 21

Historique de révision 21



OBJECTIF

La Responsabilité Sociétale des Entreprises est devenue au fil des années un enjeu majeur dans les stratégies de développement des entreprises quelle que soit leur taille et leur domaine activité.

Chez Toundrigo, ce projet collectif s'identifie sous le nom de Toundrigo Care. Pourquoi *Care* ? Car nous souhaitons prêter une attention toute particulière à différents aspects de notre développement.

L'objectif de cette politique est de fournir un cadre de pratiques plus durables pour nos activités de réceptif. Ainsi, Toundrigo s'engage à suivre l'ensemble les pratiques énoncées, et à travailler sur une amélioration continue de ces dernières.

CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à toutes les activités du groupe Toundrigo, de la direction au niveau exécutif de notre entreprise. Le personnel, les fournisseurs et les partenaires sont tenus de respecter au maximum les objectifs de cette politique, chaque fois que cela est possible.

Le groupe Toundrigo comprend les entités suivantes :

- La Direction Générale du groupe
- Les différents départements transversaux : ressources humaines (RH), technologies de l'information (TI), marketing, projets, finances et comptabilité
- La marque Toundra Voyages et ses départements associés (direction, achats, ventes, opérations, commercial, formation et qualité)
- La marque Receptour Canada et ses départements associés (direction, achats, ventes et opérations)
- La marque Think Incentive et ses départements associés (direction et charge de projets)
- La marque Windigo Aventure et ses départements associés (direction, achats, ventes et opérations)
- La marque Parcours en relation avec Toundra et dépendant donc de ses services associés.

Le Comité Vert et la Direction du groupe sont responsables de la mise en œuvre de la politique de développement durable de l'entreprise.

Travelife CERTIFIED Excellence in sustainability

go care

NOS VALEURS

PARTAGE

Expériences uniques et inoubliables

CONFIANCE

En nos partenaires, nos équipes et le futur

RESPECT

Du territoire et de ses habitants

AUDACE

Pour travailler dans un avenir radieux

PROFESSIONALISME

A chaque étape du voyage

NOS ENGAGEMENTS POUR UN TOURISME RESPONSABLE



SELECTION DES FOURNISSEURS



ALTERNATIVES ECORESPONSABLES



PARTENARIATS AVEC DES FOURNISSEURS LOCAUX



COMMUNICATION ENGAGÉE

Travelife CERTIFIED Excellence in sustainability

go care

BILAN - HIGHLIGHTS ANNÉE 2024-2025

Obtention du statut « Travelife Partner » en avril 2024 à la suite de la validation de notre premier audit

Ré-implémentation des actions de bénévolats :

- **Accueil au salon de l'immigration organisé par Immigrant Québec**
- **Deux journées d'aide au sein de l'organisme Le Chaînon qui vient en aide aux femmes en situation de vulnérabilité**
- **Entretien Ilot de Verdure à la Halte de la grue Lasalle-Coke avec avec l'OBNL Pro-Vert Sud-Ouest**
- **Mise en place d'une banque d'heures de bénévolat de 4h annuelles par employé**

Intégration d'un code d'éthique à la politique RH

Compensation carbone de l'ensemble de nos trajets dans le cadre des déplacement professionnels (47,16 tonnes de CO2)

Révision des ententes contractuelles avec nos fournisseurs en vue d'y intégrer des notions plus poussées relatives à la durabilité

Prise en charge de l'abonnement BIXI mensuel et/ou saisonnier au sein de la compagnie afin d'encourager la mobilité douce

Création d'un outil de suivi complet à l'interne, nous permettant de suivre mensuellement différents indicateurs (consommation d'énergie, quantité de déchets générés et quantité de papier utilisée) en vue de tendre à une baisse annuelle de ceux-ci

Création de guides d'amélioration de ses pratiques à destination de nos partenaires (hébergements, transports et activités) en vue de les accompagner et de leur fournir des ressources pour la mise en place de pratiques plus durables et responsables

Travelife CERTIFIED Excellence in sustainability

go care

GESTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CONFORMITÉ

I. Engagement en matière de Développement Durable

La direction de Toundrigo est engagée dans les performances de l'entreprise en matière de développement durable et approuve la déclaration de mission et la politique de développement durable de l'entreprise.

Nous utilisons la plateforme Travelife pour rendre compte de nos progrès en matière de développement durable, ainsi que pour suivre et évaluer ces progrès. Nous nous engageons à communiquer (publiquement) nos performances en matière de développement durable au minimum tous les deux ans.

Le 2 avril 2024, nous avons obtenu le titre de « Partenaire Travelife », valide pour les deux prochaines années. Ce titre fait foi de la réussite du groupe envers les obligations de gestion, de rapport et de conformité en matière de développement durable requis par Travelife pour les voyagistes et agents de voyage.

Notre prochain objectif pour l'année à venir est l'obtention de la « Certification Travelife ».

II. Gestion du Développement Durable et conformité

Toundrigo s'engage à améliorer continuellement ses pratiques en matière de développement durable, y compris le suivi et l'évaluation de sa politique de développement durable, grâce à des ressources humaines, financières et matérielles dédiés à la réalisation de ces objectifs.

Toundrigo respecte toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales relatives aux ressources humaines, aux droits de l'homme, aux droits de l'enfant, aux droits fonciers, à la gestion de l'environnement, à la faune et à l'utilisation des terres.

Nous appliquons un code d'éthique strict, y compris une politique de tolérance zéro à l'égard de la corruption, des pots-de-vin, du travail forcé et de la discrimination. Ce code de conduite fait partie de notre politique RH, partagée et acceptée par la totalité de nos collaborateurs en poste.

Enfin, le groupe ne cautionne pas et ne fais pas la promotion du tourisme sexuel.



MANAGEMENT INTERNE : POLITIQUE SOCIALE ET DROITS HUMAINS

I. Conditions de travail

Toundrigo garantit des conditions de travail sûres, saines et équitables pour tous les employés. Cela comprend notamment la conformité aux lois du travail provinciales, fédérales et internationales, la garantie de salaires équitables (programme d'équité salariale), des horaires de travail raisonnables, la protection contre le harcèlement et la discrimination, ainsi que la possibilité de s'organiser et de négocier collectivement.

Des contrats de travail accompagnés de la politique RH du groupe sont remis à chacun de nos nouveaux collaborateurs.

II. Recrutement et éthique

Nous souhaitons accroitre la diversité et favoriser l'inclusion de chacun dans le processus de recrutement.

Toundrigo et l'ensemble des marques associés sont des employeurs souscrivant au principe de l'égalité d'accès et emploient des personnes sans tenir compte de leur race, ascendance, lieu d'origine, couleur, origine ethnique, langue, citoyenneté, croyance, religion, sexe, orientation sexuelle, âge, état matrimonial, handicap physique et/ou mental, ou capacité financière.

Toundrigo ne tolère aucune forme de discrimination et traite tous les salariés de manière égale, quelles que soient leurs caractéristiques autres que leur capacité à effectuer leur travail.

Travelife CERTIFIED Excellence in sustainability

go care

III. Formation, sensibilisation et développement des compétences durables

Toundrigo souhaite favoriser le développement des compétences en matière de durabilité par le biais de formations spécifiques et de possibilités d'avancement professionnel dans ce domaine.

Un comité vert, responsable du développement durable dans l'entreprise a été constitué. Il suit une formation régulière sur les pratiques durables, les enjeux environnementaux et sociaux, ainsi que les valeurs de l'entreprise en matière de développement durable. Le rôle de ce comité, dont fait partie au minimum un membre de chacune des entités du groupe, est de s'assurer que ces formations soient diffusées à l'ensemble des employés.

IV. Santé et sécurité au travail

Toundrigo assure un environnement de travail sûr, sain et respectueux pour les employés, en mettant en œuvre des mesures de prévention des accidents et des maladies professionnelles.

Une trousse de secours est disponible au bureau et deux personnes ont été formées en personnes aux méthodes de secourisme en milieu du travail (formation de la CNESST).

Enfin, une politique de santé et sécurité est partagée à l'ensemble du personnel.

V. Vie personnelle et bien-être

Toundrigo encourage l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des employés, en personnalisant des politiques de flexibilité du travail (télétravail, horaires d'arrivée et de départ…) et des mesures de soutien à leur bien-être (matériel adapté, séances de sport, etc.).

En novembre 2022, l'ensemble des avantages offerts par la compagnie ont été revus, dans cette optique d'amélioration du bien-être des collaborateurs.

Pour en savoir plus sur notre programme d'avantages sociaux, cliquez ici.

MANAGEMENT INTERNE : ENVIRONNEMENT

I. Gestion environnementale de la vie de bureau

Toundrigo est locataire de ses bureaux au 400 av. Atlantic, dont la propriété appartient à la société Allied. Bien qu'Allied soit un partenaire de choix, et un gestionnaire immobilier qui s'engage de son côté à divers principes de durabilité, nous n'avons pas la main mise sur l'intégralité de la gestion environnementale de nos locaux.

Pour ce qui est de notre ressort, nous nous engageons à réduire autant que possible les impacts environnementaux de nos activités commerciales et nous suivons activement les principes de respect de l'environnement.



Ainsi, le groupe Toundrigo a instauré au sein de ses bureaux les mesures suivantes :

- Mesurer, contrôler et évaluer l'utilisation de toutes les marchandises et de tous les produits achetés (quantités achetées et jetées, contrôler l'origine des produits…)
- Acheter des fournitures de bureau en quantité raisonnable et adaptée aux différents besoins des différentes marques, et en matières recyclées respectueuses de l'environnement quand cela est possible.
- Acheter des denrées alimentaires locales, saisonnières, dans le cadre du commerce équitable, en vrac, avec un emballage limité et certifié durable dans la mesure du possible.
- Imprimer qu'en cas d'absolue nécessité et, le cas échéant, imprimer toujours recto-verso en niveaux de gris. Le papier doit toujours être certifié FSC ou équivalent, avec une préférence pour le pourcentage le plus élevé de matériaux post-consommation.
- Tous les équipements et éclairages sont économes en énergie et éteints, débranchés ou en mode veille lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- Les déchets sont triés selon les catégories suivantes : déchets et matières recyclables et sont éliminés correctement par la municipalité.

Toundrigo dispose d'une politique *Zéro Papier*, et vise également le *Zéro Plastique* en ce qui concerne nos évènements de bureau et notre vie quotidienne. Nous avons à cœur de sensibiliser et d'impliquer nos collaborateurs pour nous aider dans notre démarche de vie de bureau éco-responsable.

Nous recherchons en permanence des possibilités d'améliorer nos performances environnementales, en fixant des objectifs et des cibles, en mesurant les progrès accomplis et en analysant régulièrement nos résultats.

II. Politiques de gestion environnementale au sein de la vie de bureau

a) Politique de réduction d'énergie

Toundrigo souhaite se tourner vers une meilleure gestion de son empreinte carbone dans ses locaux.
Pour cela, la compagnie s'engage à réduire son empreinte carbone au bureau en :

- Installant des équipements et des appareils économes en énergie, lorsque c'est approprié/possible (exemple : réfrigérateur Energy Star). Nous disposons notamment d'éclairages à LED et de type néons basse consommation d'énergie
- Mettant en œuvre des procédures telles que la mise en place de politiques de gestion de l'énergie ou bien encore un règlement intérieur garantissant la compréhension et le respect des règles concernant la gestion de l'énergie
- Se penchant sur les problématiques de l'impact du numérique et sur l'empreinte carbone associée
- Sensibilisant l'ensemble des collaborateurs à adopter des bonnes pratiques au quotidien (éteindre les lumières et les appareils électroniques, trier ses courriels, profiter au maximum de la lumière naturelle et non des éclairages, etc.)

b) Politique de gestion de l'eau

Toundrigo étant locataire du 8e au sein d'un immeuble de 10 étages, le groupe n'a pas la main mise sur la gestion de l'eau. De plus, le compteur étant commun à l'ensemble du bâtiment, nous n'avons pas de moyen pour connaitre notre consommation d'eau.

En revanche, nous encourageons l'ensemble de nos collaborateurs à adopter un usage réfléchi et durable de cette ressource (ne pas laisser couler les robinets, ne s'en servir que lorsque cela est nécessaire, etc.)

Concernant les eaux usées, celles-ci sont évacuées par le système d'égout municipal de la ville de Montréal.

c) Politique de gestion des déchets

Concernant notre gestion des matières résiduelles, nous disposons de deux voies de tri, incluant le recyclage.

Nous effectuons un suivi mensuel de la quantité de déchets générés, et établissons divers objectifs de réduction de celle-ci (par exemple : réduire de 5% notre quantité de déchets pour l'année suivante).

Les déchets sont ensuite pris en charge par la ville de Montréal.

d) Politique de mobilité

Le groupe Toundrigo reconnaît que les déplacements de ses employés ont un impact négatif sur les émissions de GES et l'environnement. Afin de s'assurer que les déplacements aient un impact le moins nuisible possible, Toundrigo a mis en place une politique de mobilité interne. Il est important de faire passer le message à nos voyageurs ainsi qu'à nos employés.

Voici les valeurs principales de la politique :

- Encourager la mobilité douce dans le trajet domicile-bureau
- Politique de télétravail flexible afin de limiter les trajets
- Politique de télétravail souple à l'étranger afin d'allonger les séjours personnels ou combiner vacances et travail
- Favoriser le transport en commun lors de déplacement en ville
- Considérer les déplacements professionnels selon la pertinence

Déplacement personnel

Nous encourageons des choix de déplacements responsables aux employés entre leur domicile et le bureau. La localisation des bureaux étant centrale, les employés ont un choix divers de transports partagés. La motivation passe par :

- L'abonnement BIXI, vélo partagé, pris en charge à 100% par le groupe Toundrigo
- Un garage à vélo sécurisé est disponible au sous-sol de l'immeuble
- Horaire flexible pour les personnes habitants hors de la ville et sujets au trafic routier

- Une politique de télétravail flexible par département pouvant aller jusqu'à 2 jours par semaine

Déplacement professionnel

Étant dans l'industrie touristique nous sommes conscients que nous devons nous déplacer sur le terrain pour de la formation, du repérage ou de l'accompagnement.

a. Moyen de transport

Les moyens de transports utilisés sont :

- La voiture de location partagée avec plusieurs employés
- Le train lorsque possible entre les grandes villes
- Le bus lorsque possible entre les grandes villes
- L'avion lorsque la destination est plus éloignée : choix de compagnie opérant des avions modernes, majoritairement Air Canada ou Air Transat

Pour l'année 2025, le groupe a compensé l'ensemble des émissions de ses déplacements professionnels (représentant 47,16 tonnes de CO2) avec Carbone Boréal. Cette initiative sera renouvelée chaque année.

b. Hébergement

Nous accordons la priorité à des hébergements partenaires afin d'allier formation, rencontre et utilité, ainsi que des hébergements avec un emplacement stratégique afin d'éviter les allers/retours.

POLITIQUE GÉNÉRALE VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS

Toundrigo travaille avec plus de 1500 fournisseurs et prestataires de l'industrie touristique (transport, hébergements, activités…), depuis de très nombreuses années pour la majorité d'entre eux. Cette fidélité permet d'élaborer des relations durables et de confiance, dans l'intérêt de chacune de nos parties prenantes.

Nous attendons de tous ses fournisseurs qu'ils adhèrent au respect des pratiques commerciales responsables suivantes :

- Respecter toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales
- Respecter tous les droits de l'homme, y compris les droits du travail, les droits de l'enfant et les droits de la femme.
- S'engager à respecter des conditions d'emploi équitables
- Respecter les politiques de lutte contre la corruption, les pots-de-vin, l'extorsion de fonds et la discrimination.
- Protéger les enfants de l'exploitation (sexuelle) par le tourisme
- Protéger l'environnement et les ressources naturelles
- Agir dans l'intérêt des communautés locales

Suivant une politique de tolérance zéro, Toundrigo mettra immédiatement fin à toute relation avec des fournisseurs qui violent les pratiques énoncées, notamment par des actes de corruption, des discriminations et des violations des droits de l'homme.

Travail forcé et travail des enfants :

Le groupe Toundrigo ne conclut pas de contrat direct ou indirect avec des établissements qui pratiquent le travail obligatoire ou qui emploient des enfants pour effectuer un travail normalement effectué par des adultes.

Toundrigo s'engage à s'approvisionner en produits et services de la manière la plus responsable possible, en évitant au maximum les effets néfastes sur la société, la culture et la nature. Nous attendons le même niveau d'engagement de la part de nos fournisseurs. De plus, le groupe s'engage quant à la qualité et aux pratiques durables des hébergements, activités et transports pour lesquels une entente contractuelle est en place – nous ne nous engageons donc pas sur les potentielles activités annexes de nos prestataires dont nous n'aurions, à date, pas connaissance. Comme mentionné ci-dessus, le groupe se réserve le droit de mettre fin à toute relation avec des fournisseurs pour lesquels des activités douteuses ou contraires aux principes de développement durable seraient découvertes.

Pour aller plus loin dans notre démarche RSE, nous sommes actuellement engagés dans de nouveaux processus, afin de répertorier les pratiques durables de nos fournisseurs.

Travelife CERTIFIED Excellence in sustainability
go care







Ces processus incluent l'ajout de clauses contractuelles relatives au développement durable au sein de nos ententes pour 2025-2026, la formalisation de Notre référentiel de durabilité auprès de nos différents types de partenaires (prestataires d'hébergements, d'activités et de transports - disponibles juste ici), ainsi que l'implémentation d'un système d'évaluation des pratiques durables de nos partenaires, basé sur *Nos Engagements* et dont les résultats sont obtenus grâce à différentes méthodes :

- Questionnaire en ligne
- Intégration de discussions relatives au développement durable lors des FamTours, visites terrains, etc.
- Divulgation volontaire des entreprises via les ententes contractuelles, diverses communications ou leur site internet
- Retours d'expérience de nos clients ou de nos guides sur place

Ce système d'évaluation se base sur nos différents engagements, élaborés pour nos prestataires de transports, d'hébergements et d'activités, et rep renant les critères que nous considérons à date comme prioritaires vis-à-vis du tourisme durable.

Ce travail permet par la suite au groupe de répertorier les différentes actions mises en place par nos partenaires, de mettre en avant dans nos communications les plus engagés, de réviser les offres de circuits touristiques, ou bien encore, comme le fait notre marque Toundra Voyages, de proposer une catégorie complète de « voyages responsables » à nos clients.

Afin d'accompagner le plus possible nos partenaires dans l'adoption de pratiques de tourisme plus durable et responsable, nous avons également élaboré différents *Guides de bonnes pratiques* (disponible sur notre site web) pour nos prestataires de transports, d'hébergements et d'activités, reprenant différentes ressources leur permettant d'en apprendre plus sur le développement durable, sur les bonnes pratiques applicables et sur les différents organismes de certi fications existants.

Nous maintenons des lignes de communication ouvertes avec nos fournisseurs et partenaires et encourageons toutes nos parties prenantes à nous faire part de leurs commentaires à tout moment et sur n'importe quel sujet, en particulier le développement durable.

Travelife CERTIFIED Excellence in sustainability

go care

TRANSPORT

Lors de la sélection du transport pour les différentes offres touristiques, Toundrigo s'engage à choisir les options les plus respectueuses de l'environnement disponibles pour voyager depuis et dans la destination – en tenant compte de la distance, du prix, de l'itinéraire, de la disponibilité et du confort.

Le groupe et ses marques ont mis en place des directives claires pour réduire les émissions de GES provenant des transports et sélectionner les options de transport les plus respectueuses de l'environnement, notamment les mesures suivantes :

- Privilégier le transport terrestre au transport aérien pour les destinations de voyage court-courriers
- Développer des itinéraires avec les trajets les plus directs possibles
- Privilégier les options de transport durable lors des activités d'excursion
- Utiliser des tailles de véhicules appropriées pour la taille des groupes
- Formation des guides à des techniques d'écoconduite

HÉBERGEMENTS

Le groupe Toundrigo favorise le partenariat avec des hébergements fièrement locaux. Nous mettons l'accent sur le rôle primordial du personnel originaire de la région. Cette philosophie est infusée dans chacune de ses marques.

- **Marque Windigo Aventure :**

Orientés sur des voyages de type « aventure », la plupart des voyages se déroulent dans les parcs nationaux. 80% des circuits se passent en camping. La marque utilise une grande quantité de camping géré par la SEPAQ (Québec) et Parcs Canada (niveau fédéral). Ces organismes institutionnels sont déjà très en avance, voire précurseurs, en matière de développement durable. La préservation de la nature est leur première mission via la gestion de déchets et celle du flux de visiteurs.

- **Marque Think Incentive :**

Spécialisée dans les voyages de récompense, la marque doit souvent faire face au défi de la gestion des groupes de taille importante (50-100 personnes). Mais depuis quelques années, on remarque l'engouement pour des voyages en petit comité. La marque saisit cette opportunité pour proposer des hébergements indépendants avec une forte empreinte locale. Une large palette de choix est offerte :

auberges, manoirs, chalets, hôtels de charme, etc. Tout est soigneusement sélectionné afin d'immerger les groupes dans une ambiance authentique et confortable.

- **Marque Receptour Canada :**

Spécialisée dans les voyages de groupe en autocar, la marque a plus tendance à utiliser des hôtels standard. Nous sommes actuellement en train de réviser les pratiques et d'analyser quelles opportunités s'offrent à la marque, quels sont les souhaits des voyageurs, et comment proposer une offre plus responsable.

- **Marques Toundra Voyages & Parcours Canada :**

Spécialisées dans les voyages individuels, les deux marques privilégient toujours des hébergements ayant un ancrage territorial. Ce sont les structures à taille humaine qui mettent en avant l'architecture typique et le savoir-faire traditionnel du terroir.

EXCURSIONS ET ACTIVITÉS

Toutes les excursions et activités organisées proposées dans les offres touristiques des différentes marques du groupe Toundrigo respectent les coutumes, les traditions, l'intégrité culturelle et les ressources naturelles locales.

Le groupe s'engage à ne pas proposer d'excursions qui nuisent aux humains, à la faune, à l'environnement ou aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie.

Toundrigo privilégie les excursions et les activités qui profitent aux communautés locales, respectent le bien-être des animaux et soutiennent la protection de l'environnement.

Les excursions et les attractions dans lesquelles des animaux sauvages en captivité sont détenus ne sont pas proposées, à l'exception des activités qui sont correctement réglementées et qui sont conformes aux lois locales, nationales et internationales. Les excursions qui incluent des interactions avec la faune sauvage, sont conformes aux codes de conduite pertinents. Toute perturbation des écosystèmes naturels est réduite au minimum.



Les espèces sauvages ne sont pas récoltées, consommées, exposées, vendues ou commercialisées, sauf dans le cadre d'une activité réglementée qui garantit que leur utilisation est durable et conforme au droit local, national et international ". Le fournisseur ne fait pas la promotion de souvenirs ou d'aliments contenant des espèces de flore et de faune menacées, comme indiqué dans le traité CITES et la "liste rouge" de l'UICN. Si un tel comportement criminel est mis en évidence, le groupe Toundrigo se réserve le droit de résilier le contrat sans préavis.

En effet, nous donnerons une forte préférence aux prestataires qui suivent ces pratiques durables dans tous les aspects de leur offre, et considérerons qu'il est de notre rôle d'orienter les clients vers cela.

Dans la mesure du possible, tout le personnel poursuivra ces objectifs et respectera les principes spécifiés.



GUIDES, REPRÉSENTANTS LOCAUX ET ACCOMPAGNATEURS

Toundrigo, et tout en particulier ses marques de voyages de groupe (Receptour Canada et Windigo Aventure) s'engagent à embaucher des guides qualifiés, à leur verser un salaire décent et à leur offrir des conditions de travail sûres et équitables. Nous attendons la même chose de nos fournisseurs qui embauchent du personnel local.

Toundrigo comprend que les guides sont les intermédiaires entre les invités et le contexte socioculturel et environnemental de la destination, en leur transmettant le comportement approprié. Par conséquent, nous nous assurons que tous les guides embauchés par Toundrigo sont formés régulièrement et bien informés sur les différents sujets de la destination.
Pour les voyages dans l'Ouest canadien, nous nous conformons aux exigences règlementaires de Parcs Canada et exigeons de nos guides qu'ils réalisent la formation d'interprétation des Rocheuses canadiennes (sécurité, interprétation, historique, faune, flore, géologie).

DESTINATIONS

I. Destinations

Toundrigo et ses marques étant des réceptifs touristiques, nous offrons des voyages dans deux destinations : le Canada et les États-Unis, deux territoires relativement prisés et recevant annuellement un très grand nombre de touristes.

Le groupe vise donc, dans la mesure du possible, à créer des itinéraires et encourager les visiteurs à se rendre dans des zones touristiques secondaires ou moins connues, mais qui en valent tout autant la peine, pour éviter le surtourisme.

II. Contribution aux communautés locales/réseau économique local

Toundrigo s'engage à apporter une contribution positive aux destinations dans lesquelles nous opérons, en :

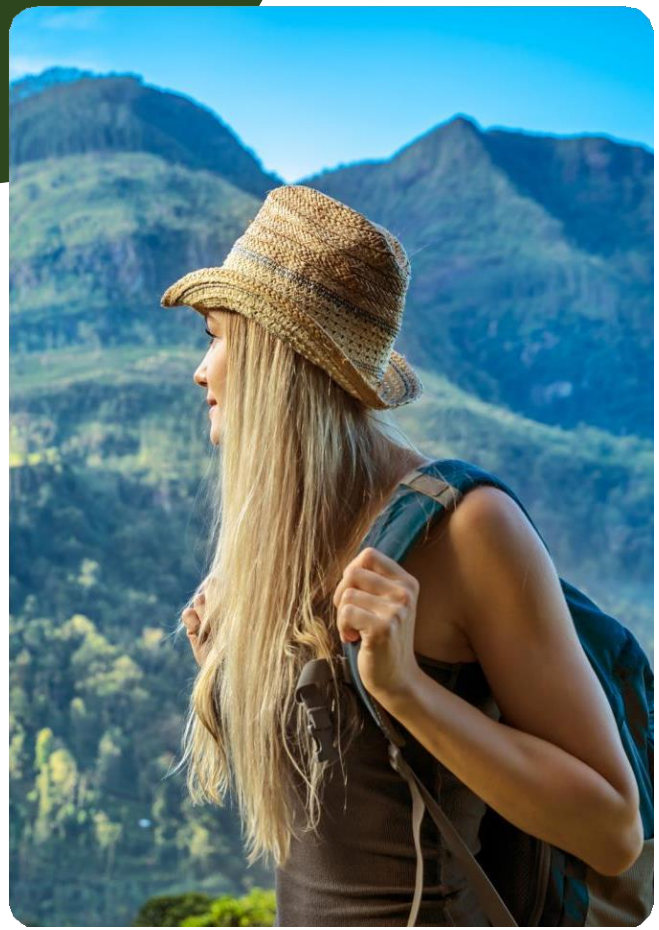
- S'approvisionnant le plus possible localement et de manière responsable, et soutenir les arts et la culture locaux et traditionnels
- Encourageant les clients à faire leurs achats de manière responsable et les éduquer sur les souvenirs illégaux/interdits/interdits
- Respectant et défendant tous les droits humains (c'est-à-dire les droits des enfants, les droits des femmes, les droits du travail, etc.) ainsi que les droits fonciers.
- Collaborant avec d'autres acteurs locaux du tourisme pour favoriser le développement du tourisme durable de la destination.

  Pour en savoir plus sur notre réseau durable, cliquez ici

III. Gestion environnementale dans les destinations

Toundrigo s'engage à respecter l'environnement dans les destinations où nous opérons en :

- Veillant à ce que les ressources naturelles restent intactes
- Sensibilisant les clients aux principes d'un voyage responsable et d'un comportement responsable des visiteurs



PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET COMMUNICATION

I. Protection de la vie privée

La protection de nos clients est notre priorité. C'est pourquoi nous appliquons une politique claire en matière de protection de la vie privée afin de garantir le respect de la législation à tous égards et la protection des clients et de leurs données.

II. Marketing et communication

Notre entreprise veille à ce qu'aucun document de marketing ou de publicité, aucune déclaration ou autre publication ne contienne d'informations trompeuses, ne fasse de la sur-publicité et n'offre pas suffisamment de services. Nous garantissons que l'ensemble de notre personnel est conscient de ce qui est offert et s'assure que ce qui est offert peut être livré à nos clients avec facilité.

III. Communication sur le développement durable

Les clients sont informés et sensibilisés aux choix durables qu'ils peuvent faire, notamment par une communication transparente sur :

- Les hébergements ou tout autre type de prestataires certifiés et/ou mettant en avant des pratiques plus responsables
- La compensation des émissions de CO_2 de leur voyage : notre groupe est en partenariat avec Carbone Boréale pour le calcul et la compensation des émissions
- Les activités et les excursions qui profitent aux communautés locales et à la protection de l'environnement
- Les achats responsables et le bannissement des souvenirs illégaux

Travelife CERTIFIED Excellence in sustainability

go care

IV. Expérience client

Toundrigo vise à ce que toutes les expériences des clients soient positives, et applique des procédures strictes en matière de santé et de sécurité, de marketing et d'excursions afin de garantir la satisfaction des clients. Ces procédures couvrent des sujets spécifiques (sans s'y limiter) :

- Procédures de ligne téléphonique d'urgence Questionnaires de satisfaction client
- Procédures de réclamations/plaintes
- Protection de la vie privée
- Prestations touristiques (transport, activités, hébergements…)

À titre d'exemple, notre marque Toundra Voyages s'est dotée d'un département dédié à la qualité et la satisfaction client, dans une optique d'amélioration constante de ses activités.

Le groupe Toundrigo maintient des lignes de communication ouvertes avec ses clients et les encourage à lui faire part de leurs commentaires, à tout moment et sur n'importe quel sujet, en particulier le développement durable.

En tout temps durant leur voyage, les touristes ont à disposition un numéro d'urgence, une ligne téléphonique à laquelle nos collaborateurs s'engagent à répondre, afin de venir en aide et traiter les demandes d'urgences.

CONTACT

Tous les membres du personnel sont responsables de la promotion et de la mise en œuvre de cette politique de développement durable au sein de leur département.
La mise en œuvre de cette politique sera dirigée par la Direction et le Comité Vert, qui peuvent être contactés à l'adresse wecare@toundrigo.com

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique est entrée en vigueur le 1er janvier 2023.

HISTORIQUE DE RÉVISION

- Révisée en janvier 2026
- Prochaine révision en janvier 2027