



TERRA CARIBEA

POLITIQUE DE GESTION DE LA DURABILITÉ

Gestion interne.....	3
Positionnement et actions stratégiques.....	3
Ressources matérielles et vie communautaire.....	8
Engagement des ressources humaines.....	14
Gestion des fournisseurs.....	19
Sélection et évaluation des fournisseurs.....	19
Engagement des partenaires.....	31
Gestion des clients.....	36
Sensibilisation des voyageurs.....	36
Politique de conformité envers la clientèle.....	40
Gestion de la destination.....	42
Archive et informations des destinations.....	42
Positionnement stratégique sur la destination.....	42

Gestion interne

Positionnement et actions stratégiques

1. Déclaration de mission

Notre agence locale engagée pour vos voyages au Costa Rica et au Panama

Terra Caribe est une agence réceptive locale francophone, basée au Costa Rica (au sein de la capitale San José), qui propose des voyages sur mesure de haute valeur ajoutée, à la fois exclusifs, originaux, expérientiels et durables, au Costa Rica et au Panama. Nos voyages sont destinés à des profils variés, comme des familles, des couples, des petits groupes d'amis ou encore des voyageurs seuls.

L'agence fait partie de Terra Group, une entreprise qui regroupe un réseau d'agences réceptives à travers le monde, en particulier sur le continent américain, partageant la même vision moderne du voyage et du tourisme. Cette vision du voyage se traduit chez Terra Group à travers 4 valeurs essentielles : éthique, sécurité, qualité et prix. Ces valeurs ont structuré le développement du groupe de sa genèse à aujourd'hui, elles sont désormais complétées par la dimension environnementale et durable, sur lesquelles plusieurs agences du groupe se sont engagées, à l'image de Terra Caribe.

La volonté de proposer des voyages vertueux

Notre agence a donc la volonté de proposer des séjours authentiques et de qualités, totalement personnalisés et qui mettent en avant une relation de confiance entretenue avec des prestataires engagés. Ces derniers sont sélectionnés en fonction de critères spécifiques, comme la taille, l'expérience proposée, le mode de gestion, l'intégration à son environnement naturel et sa préservation, ou encore les retombées économiques positives au niveau local... Liste non exhaustive, pour en savoir plus sur cet aspect, consulter notre article sur la sélection des prestataires par Terra Caribe.

Ce sont autant d'éléments essentiels pour le développement du tourisme durable et de l'écotourisme, que nous considérons comme le modèle à suivre pour l'industrie du voyage en général. C'est pourquoi, au travers de notre travail, nous cherchons à promouvoir une vision "vertueuse" du voyage, basée entre autres sur l'expérience, la découverte, le partage, les rencontres et le dépaysement. Autant de facteurs qui donnent à un séjour touristique une dimension supérieure.

Un groupe partageant la même vision du voyage

Pour pouvoir mettre en œuvre ce type de séjour à hautes valeurs-ajoutées et justifier ce positionnement éthique et durable, nous pouvons compter sur une équipe engagée, qui connaît les problématiques environnementales liées au tourisme et les façons d'y répondre. Cela fut notamment possible grâce au recrutement depuis 2022 d'un profil spécialisé sur les questions RSE et de tourisme durable, permettant ainsi à Terra Caribea de se positionner rapidement sur ces aspects, en effectuant un travail important de communication en interne, tout en menant en parallèle des processus ambitieux, à l'image de la quête de labels spécifiques, nécessitant une refonte des supports de communications de l'agence, ou encore un travail de négociation auprès des fournisseurs privilégiés.

Ces différents chantiers, initiés en 2022, nécessitent un investissement important sur le long terme de chaque membre de l'équipe afin d'être mené à bien. Cependant, bien qu'il reste de nombreuses actions à finaliser (cf. Plan d'actions RSE), il est important de noter les progrès réalisés par Terra Caribea, permettant d'être optimiste sur la suite des échéances. En particulier par rapport à la stratégie de labellisation de nos services, dernière étape pour cristalliser nos convictions et le travail réalisé jusqu'à ce jour sur notre positionnement.

Sachant qu'au Costa Rica nous pouvons nous appuyer sur des politiques fortes en faveur de la préservation de l'environnement, qui constitue pour cette destination l'un des principaux facteurs d'attractivité, de par ces nombreux sites naturels exceptionnels à la beauté préservée et dont la réputation n'est plus à faire. Tandis que pour le Panama, les politiques nationales sont moins focalisées sur les problématiques environnementales, ce pourquoi nous redoublons d'efforts sur la sélection de nos prestataires, qui représentent actuellement les principaux acteurs en faveur du tourisme durable sur cette destination.

Autre aspect à prendre en compte, notre capacité à proposer des voyages combinés sur plusieurs destinations, que ce soient le Costa Rica et le Panama, mais aussi l'ensemble des pays couverts par Terra Group pour le continent américain (de l'Argentine au Canada). De cette façon, il nous tient à cœur de proposer des séjours plus longs, permettant de prendre le temps de découvrir différentes cultures et environnements au travers de plusieurs pays, afin de vivre une expérience complète et surtout d'avoir un impact carbone amoindri car davantage réparti sur le temps. Pour vous donner plus d'idées de ce que représente cette collaboration entre nos différentes agences, l'exemple de la tribu Terra Panamérique est intéressant, avec une synergie voulue sur plusieurs domaines, comme la communication (compte Instagram, newsletter...) ou encore l'innovation produit (collections de voyages créés en commun).

Pour terminer cette déclaration de missions, nous souhaitons mettre en valeur la dimension de notre agence Terra Caribea, qui est une petite agence composée de moins d'une dizaine de personnes. Maintenant, bien que nous soyons une petite agence réceptive, vous avez pu constater que nous avons de grandes ambitions et que nous mettons tout en œuvre pour les réaliser !

2. Nos labels et certifications

Travel Life – Partner	Nous avons accomplis un premier pas important en ce début d'année 2024, en étant reconnu officiellement comme une agence réceptive œuvrant en faveur du tourisme durable au Costa Rica, ce qui nous permet d'être considéré comme un partenaire de Travel Life, qui se traduit par le niveau « Travelife Partner ». L'objectif est maintenant d'obtenir le niveau « Certified » au cours de la période 2024/2025, comme l'atteste notre Plan d'Actions RSE établi pour cette période.
Date d'obtention : 29/01/24	
Durée de validité : 2 ans	
Validé par: Travel Life – sustainability in tourism	



Esencial Costa Rica	Grâce à ce label obtenu courant 2024, nous avons été reconnus comme marque et entreprise locale bénéfique pour le Costa Rica, en tant qu'ambassadeur de la marque du pays, qui participe au rayonnement de la destination à l'international. L'obtention de ce label renforce ainsi notre ancrage local et vient concrétiser un peu plus notre plan d'actions, devant faire de Terra Caribea un acteur incontournable du tourisme national
Date d'obtention : 18/06/24	
Durée de validité : 2 ans	
Validé par : Instituto Costarricense de Turismo	

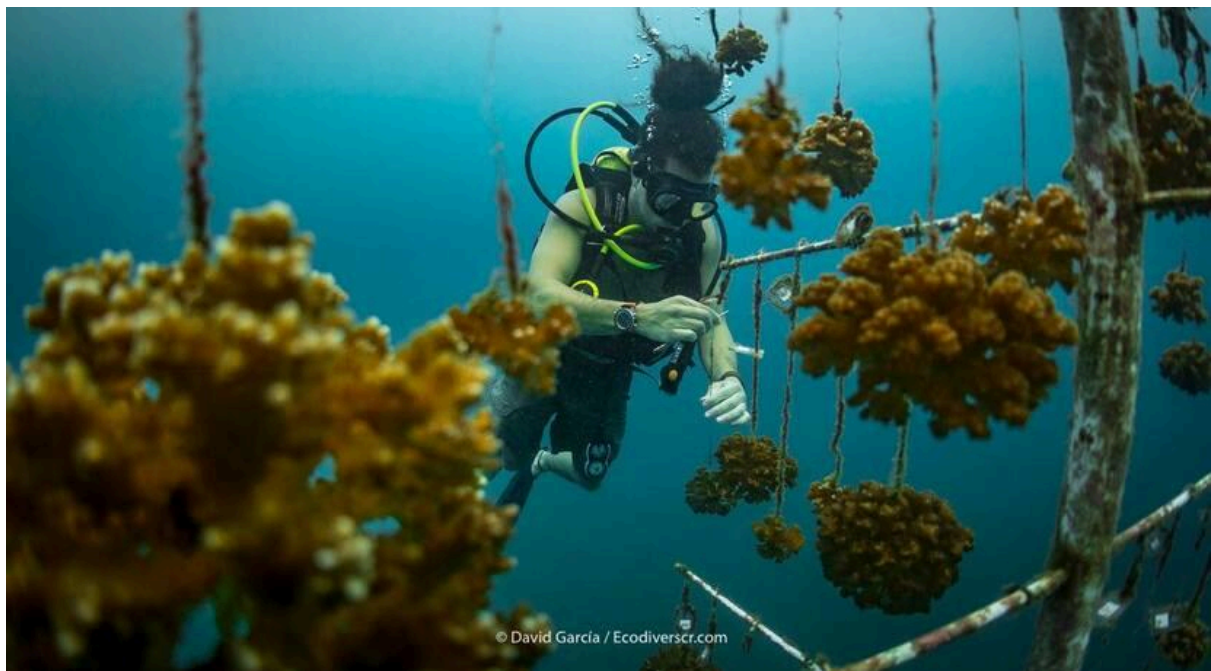
Safe Travel	Le label Safe Travels fut développé dans le contexte du Covid-19 et de sa propagation par l'ICT avec l'aide du WTTC. Ce label a permis d'accompagner certaines destinations lorsqu'elles ont souhaité rouvrir leurs frontières aux touristes, à l'image du Costa Rica courant 2020. Ce label permet d'assurer à notre clientèle que nous nous engageons à suivre toutes les recommandations sanitaires en vigueur pour la destination Costa Rica, ainsi que l'ensemble de nos fournisseurs privilégiés, que nous sélectionnons pour votre séjour.
Date d'obtention : 29/12/20	
Durée de validité : N/A	
Validé par : ICT – Instituto Costarricense de Turismo	

3. Politique de donation

Plus qu'encourager activement nos clients à contribuer à des initiatives locales et durables, nous incluons automatiquement une donation à l'occasion de son voyage avec Terra Caribea. Cette politique de donation a été mise en place en 2024 : pour chaque voyageur, 10 \$ sont reversés à une association, concrétisant notre engagement en faveur de la responsabilité sociale et environnementale.

L'association sélectionnée pour les deux prochaines années est *Raising Coral*, dédiée à la préservation des récifs coralliens. Ce choix a été le fruit d'une démarche participative, impliquant notre équipe et notre réseau LinkedIn, pour garantir un alignement avec nos valeurs communes et renforcer les liens communautaires.

Ainsi, en voyageant avec nous, nos clients participent directement à la préservation des écosystèmes locaux tout en soutenant un projet innovant et porteur de sens. En 2024, cette initiative a déjà permis de collecter près de 2500€, témoignant de l'impact concret de cette démarche solidaire.



4. Plan d'action RSE

Le Plan d'action RSE est un outil interne qui décline nos engagements en actions concrètes et mesurables pour répondre aux défis sociaux, environnementaux et économiques inhérents à nos activités.

Communication et sensibilisation - Actions :

1. Reprise de la campagne de communication fournisseurs "Plastic Free".
2. Création et campagne de diffusion pour le document "Acuerdo de responsabilidad ética y social" auprès des fournisseurs avec les codes de conduite ciblés.
3. Mise en place de campagnes de communication ciblées
4. Organisation d'actions en interne avec l'équipe autour d'ateliers, formations et teambuilding sur la thématique de la RSE et du tourisme durable.

Outils et méthodologie - Actions :

1. Intégrer une check-list durabilité dans les documents de voyage remis aux guides.
2. Développer une nouvelle méthodologie pour la sélection et l'évaluation des partenaires, incluant un système de scoring dédié.
3. Créer un tableau interne pour calculer les émissions de CO2 des déplacements professionnels des membres de l'équipe.
4. Mettre en place un portail de ressources RSE (en espagnol) pour les fournisseurs.

Intégration dans l'offre commerciale - Actions :

1. Renforcer le discours commercial en y intégrant les engagements RSE lors des appels de vente.
2. Poursuivre l'utilisation des mentions "Voyagez vert" et/ou "Votre impact" dans les produits appropriés pour encourager le tourisme responsable.

Gestion interne et empreinte carbone - Actions :

1. Réaliser un bilan carbone global de l'agence, incluant les déchets, les impacts numériques et les déplacements professionnels.
2. Formaliser les politiques internes RSE et RH

Certifications et programmes - Action :

1. Obtenir la certification CST (Certification for Sustainable Tourism).
2. Obtenir la certification Travelife Certified

Ressources matérielles et vie communautaire

1. Vie communautaire

Chez Terra Caribea, nous valorisons le bien-être et la convivialité au sein de l'équipe, ce qui passe également par une organisation collective et responsable des tâches communautaires au bureau. Afin d'assurer un environnement de travail agréable et organisé, nous avons mis en place un système de rotation hebdomadaire en binômes, avec des missions bien définies :



Arrosage des plantes : deux fois par semaine pour entretenir nos espaces verts.

Gestion des déchets : sortir la poubelle noire chaque mardi et gérer le recyclage chaque mercredi.

Compostage : entretien deux fois par semaine pour réduire nos déchets organiques et contribuer à une approche plus durable.

Rangement et vaisselle : ranger la vaisselle dans les placards et s'occuper des « vaisselles fantômes » pour maintenir un espace commun propre et ordonné.

Ce fonctionnement permet de répartir équitablement les responsabilités et d'encourager la collaboration tout en reflétant notre engagement envers la durabilité et le respect des lieux partagés. Cependant, indépendamment du système rotatif des binômes pour les tâches obligatoires, nous encourageons la bonne volonté de chacun pour maintenir la qualité de notre espace :

- **Responsabilités partagées** : Chaque employé doit s'assurer de laisser les espaces communs propres : vaisselle, cuisine et bureau compris.
- **Les petites tâches conviviales sont encouragées** : préparer du café, passer un coup sur la table, ou même apporter un dessert pour l'équipe.
- **Entretien** : Bien que Rommel est chargé de l'entretien général, chacun est invité à contribuer au maintien d'un environnement propre et agréable

2. Politique de réduction et de gestion des déchets

Chez Terra Caribea, notre engagement en faveur de la durabilité se reflète dans une politique proactive visant à réduire et à gérer les déchets générés par nos activités. Nous avons structuré nos pratiques autour de trois axes principaux : réduction, réutilisation et recyclage.

Réduction des déchets

- Notre activité génère très peu de déchets solides liés à nos prestations. Les principaux déchets proviennent des tâches administratives et de la vie quotidienne en agence.
- Nous limitons drastiquement l'utilisation du papier grâce à une préférence marquée pour les supports numériques, que ce soit pour nos relations avec les clients (carnet de voyage et devis numériques) ou pour les processus internes. Les impressions sont exclusivement réservées aux documents essentiels, tels que les fiches de paie, réalisées sur une imprimante unique et avec du papier labellisé FSC. Pour les besoins exceptionnels de photocopies, nous faisons appel à un prestataire externe équipé de solutions écoresponsables.
- En cuisine, nous évitons l'usage de consommables jetables grâce à la mise à disposition de verres, couverts en inox, tasses en céramique, torchons et serviettes en tissu.
- Support de communication et promotion : nous avons fait le choix de privilégier des supports de communication et de promotion entièrement numériques. Ce choix reflète notre engagement à réduire l'utilisation de papier et à limiter notre impact environnemental. Lorsque des supports physiques sont nécessaires, comme des cartes de visite ou des documents spécifiques, nous veillons à utiliser uniquement du papier recyclé ou certifié.

Réutilisation des ressources

- Les consommables tels que papier, carton et plastiques sont réutilisés autant que possible. Certains matériaux récupérés, comme les emballages, sont transformés dans des ateliers créatifs en collaboration avec notre partenaire Pienza Verde. Ces matériaux servent notamment à concevoir les kits de bienvenue remis à nos clients.
- Chaque employé dispose de gourdes réutilisables pour limiter l'usage des bouteilles en plastique, ainsi que de tupperwares fournis par l'agence pour leurs repas.

Recyclage et gestion des déchets organiques

- Nous avons aménagé un espace dédié au recyclage, avec des conteneurs séparés pour le carton, le papier, le plastique et le verre. Ces dispositifs garantissent une gestion optimale des déchets recyclables.

- Les déchets organiques issus de la cuisine sont collectés et valorisés dans un composteur installé au sein de l'agence. Ce compost est ensuite utilisé comme terreau pour entretenir nos plantes.
- Pour les déchets métalliques et dangereux, bien que leur production soit rare, nous les isolons systématiquement pour un transfert sécurisé vers une déchetterie, en partenariat avec notre prestataire de nettoyage.

3. Politique d'économie d'énergie et d'eau

Politique de gestion de l'eau

- **Installation d'équipements économes** : Nous avons mis en place des compteurs d'eau pour suivre notre consommation mensuelle ainsi que des limiteurs de débit sur nos robinets.
- **Vigilance sur les fuites** : Une attention particulière est apportée à la détection et à la réparation rapide des fuites, afin de réduire les déperditions d'eau.
- **Usage de l'eau froide** : Uniquement de l'eau froide est utilisée dans nos locaux, ce qui permet de minimiser l'énergie nécessaire pour le chauffage de l'eau.

Approvisionnement durable : Notre eau est fournie par l'Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillado (AYA), l'organisme public responsable de la gestion de l'eau, qui adopte des pratiques responsables pour la conservation de cette ressource essentielle.

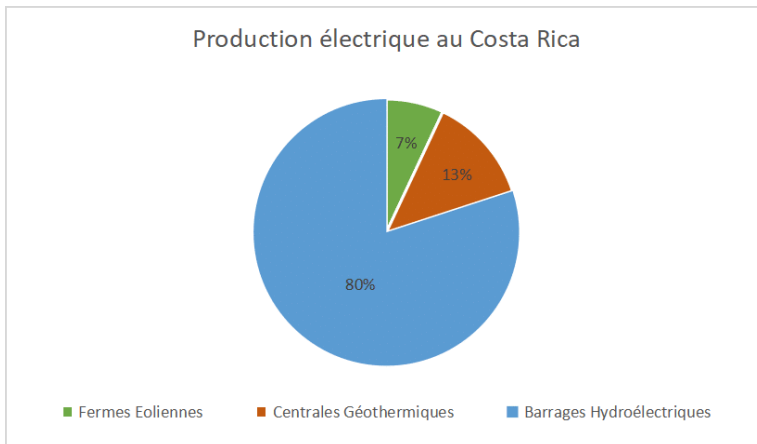
Engagements en matière de réduction de la consommation d'énergie

Pour réduire notre consommation d'énergie, nous avons adopté plusieurs pratiques en conformité avec notre Charte Interne, notamment :

- **Remplacement des éclairages** : L'ensemble de nos 22 ampoules a été remplacé par des modèles LED énergétiquement efficaces (classe A), en collaboration avec notre prestataire d'entretien des locaux.
- **Usage raisonné de l'éclairage** : Les luminaires sont utilisés uniquement lorsque la lumière naturelle est insuffisante, et ils sont systématiquement éteints après utilisation. Aucun luminaire n'est laissé allumé durant l'absence du personnel dans les locaux.
- **Déconnexion des équipements** : Tous les appareils électriques, y compris les ordinateurs et écrans, sont éteints après usage ou pendant les périodes de pause. Pour les pauses d'une durée maximale de 60 minutes, les équipements restent en mode veille pour limiter une consommation supérieure liée à un redémarrage.

- **Absence de systèmes énergivores** : Nous n'avons pas de systèmes de chauffage ou de climatisation. La ventilation naturelle est privilégiée et complétée par des ventilateurs lorsque nécessaire.
- **Entretien des équipements communautaires** : Afin d'optimiser leur performance énergétique et leur durée de vie, des électroménagers comme le réfrigérateur et le micro-ondes sont nettoyés deux à trois fois par an.

Utilisation d'énergies renouvelables



Environ 90 % de l'électricité au Costa Rica provient de sources renouvelables (hydraulique, géothermique, éolienne). Terra Caribea bénéficie d'un abonnement mensuel auprès de la CNFL (Compañía Nacional de Fuerza y Luz), filiale de l'ICE, qui distribue une énergie principalement renouvelable et produite localement. Cette cohérence entre nos actions internes et le mix énergétique national renforce notre démarche durable.

Suivi et analyse de la consommation

Nous centralisons mensuellement dans un dossier interne, nos factures d'électricité et d'eau pour suivre la cohérence et la stabilité de nos consommations. Ce suivi nous permet d'identifier rapidement toute incohérence, comme une consommation excessive ou des potentielles fuites.



4. Politique d'achat responsable

Chez Terra Caribea, nous reconnaissons notre responsabilité dans la réduction de notre impact environnemental à travers des pratiques d'achat conscientes et durables. Nos décisions d'achat visent à minimiser notre empreinte écologique, à soutenir les communautés locales et à promouvoir une économie respectueuse des personnes et de la planète.

Principes directeurs

Les principes directeurs définissent les lignes de conduite qui orientent nos choix et nos décisions, en assurant que chaque achat soit aligné avec nos valeurs et nos engagements en matière de durabilité :

1. Évaluation des besoins

Avant tout achat, nous nous posons les questions suivantes : Ce produit est-il nécessaire ? Peut-il être emprunté, loué ou réparé au lieu d'être acheté ? Ce produit est-il durable, réutilisable ou recyclable ? Si la réponse à ces questions révèle qu'un achat est évitable ou qu'il existe une alternative plus durable, nous réévaluons le besoin ou ajustons nos pratiques.

2. Réparation et réutilisation

Avant de procéder à un nouvel achat, nous évaluons les possibilités de réparation ou de réutilisation des équipements existants. Les objets inutilisés sont donnés ou revalorisés avant d'être recyclés.

3. Préférence pour des produits responsables

Lorsqu'un achat est nécessaire, nous privilégions :

- Les produits locaux, biologiques, issus du commerce équitable, recyclés ou certifiés.
- Les fournisseurs locaux qui sont certifiés ou engagés dans des pratiques durables.

4. Réduction des déchets

- Nous évitons les produits qui contiennent des emballages nocifs et inutiles.
- Lorsque c'est intéressant, nous achetons des produits en grande quantité pour réduire les emballages.
- Nous stockons et réutilisons les emballages inutilisés.

Les différents critères d'achats à prendre en compte selon spécificité du produit

- Impact environnemental : Privilégier les produits et services ayant un faible impact environnemental en termes de production, d'emballage, de transport et de fin de vie (recyclage, compostage).
- Réduction des déchets : Opter pour des produits avec des emballages réduits ou recyclables, et privilégier les achats en vrac.
- Certification environnementale et/ou biologique et/ou de commerce équitable : Favoriser les fournisseurs certifiés respectueux de l'environnement et qui garantissent des conditions de travail justes et équitables, comme ceux labellisés FSC, Ecolabel, ou autres labels reconnus de durabilité.
- Proximité géographique : Prioriser les produits fabriqués ou produits localement pour minimiser l'empreinte carbone liée au transport et soutenir l'économie régionale.
- Efficacité énergétique : Privilégier l'achat d'équipements et de fournitures avec une faible consommation d'énergie ou à haute performance énergétique et à faible consommation.

5. Politique des usages numériques

Déconnexion des équipements

Tous les équipements électriques de l'agence sont systématiquement éteints après utilisation et en dehors du temps de travail, conformément à notre [Charte Interne](#). Dans le cas des ordinateurs et des écrans, ceux-ci sont mis en mode veille pendant la pause déjeuner (qui dure entre 30 et 60 minutes). Cette mesure a été adoptée après avoir constaté qu'éteindre et rallumer ces appareils consommerait plus d'énergie que de les laisser en mode veille pendant cette courte période.

Entretien de la boîte mail

De manière périodique, chaque employé est invité à “nettoyer” sa boîte mail afin de libérer de l'espace de stockage sur gmail et réduire l'impact environnemental numérique de notre activité. Des rappels sont effectués par la direction dans le chat commun de l'équipe.

Engagement des ressources humaines

1. Code éthique

Introduction du code éthique

Ce Code Éthique définit les valeurs fondamentales et les engagements de Terra Caribea envers une conduite éthique dans toutes nos activités. Il guide notre comportement et nos décisions, reflétant notre responsabilité envers nos clients, partenaires, employés et communautés. Ce code s'applique à tous les employés et collaborateurs de Terra Caribea. Chaque individu est tenu de respecter ces principes dans toutes les interactions professionnelles.

Engagement Social

- **Responsabilité envers la communauté**

Terra Caribea s'engage à soutenir les initiatives locales qui favorisent le développement durable des communautés dans lesquelles nous opérons. Nous croyons en un tourisme qui enrichit non seulement nos clients, mais aussi les destinations que nous desservons.

- **Participation à des projets locaux**

Nous encourageons l'implication de l'entreprise dans des projets sociaux ou environnementaux, à titre de collaboration commerciale et de bénévolat. Cela inclut le soutien à des initiatives qui améliorent la qualité de vie des communautés locales et protègent leur environnement.

Relations avec les Parties Prenantes

- **Relations avec les Clients**

- Respect et Politesse : Nous nous engageons à traiter tous les clients avec respect, courtoisie et sans discrimination.
- Transparence et Intégrité : Nous veillons à ce qu'aucune communication, publicité, déclaration ou autre publication ne contienne d'informations trompeuses et reflètent fidèlement nos engagements et nos services, sans exagération ni promesse non tenue.
- Gestion des Réclamations : Nous mettons en place des processus clairs et équitables pour répondre aux plaintes et suggestions des clients, assurant une écoute attentive et un suivi approprié.

- **Relations avec les Fournisseurs**

- Sélection Éthique des Fournisseurs : Nous appliquons des critères de sélection transparents, prenant en compte la qualité, les pratiques sociales et environnementales de nos fournisseurs.
- Respect des Contrats : Nous nous engageons à respecter les termes des contrats avec nos fournisseurs, y compris les délais de paiement, et à promouvoir des relations équitables.
- Favoriser le Partenariat Durable : Nous encourageons nos fournisseurs à adopter des pratiques durables et à s'aligner sur nos critères RSE.

- **Engagements envers le Personnel**

- Conditions de Travail : Nous nous engageons à offrir des conditions de travail sûres, équitables et respectueuses des droits des employés.
- Formation et Développement : Nous assurons l'accès à des formations continues, notamment sur la responsabilité sociale et environnementale, permettant à nos collaborateurs de grandir au sein de l'entreprise.
- Égalité et Diversité : Nous promovons l'égalité des chances, sans discrimination fondée sur le sexe, l'origine, la religion ou tout autre motif.

Relations avec les Destinations

- **Respect des Communautés Locales**

Nous nous engageons à promouvoir un tourisme responsable, respectueux des cultures locales, des traditions et de la biodiversité. Nous cherchons à établir des relations positives avec les communautés que nous visitons.

- **Conservation de l'Environnement**

Nous soutenons les initiatives locales de protection de l'environnement et intégrons ces préoccupations dans nos pratiques de voyage. Nous favorisons les actions qui minimisent notre empreinte écologique.

- **Engagement contre les formes de tourisme nuisibles**

Terra Caribea s'engage fermement contre toutes les formes de tourisme qui peuvent porter préjudice à l'environnement, à la population locale, ou aux droits humains. En particulier, nous condamnons et prenons des mesures pour éviter toute association avec le tourisme sexuel ou toute autre forme de tourisme exploitant les populations locales. Nous encourageons un tourisme éthique, qui respecte et soutient le bien-être des habitants et la préservation de leur environnement naturel.

Qualité et Conformité des Produits et Services

- **Engagement à la Qualité**

Nous nous engageons à proposer des produits et services conformes, sécurisés, respectueux et transparents. La satisfaction de nos clients est notre priorité.

- **Respect des Attentes des Clients**

Nous nous engageons à offrir des services qui répondent précisément aux envies et besoins exprimés par nos clients. Chaque voyage est conçu avec soin pour correspondre à leurs attentes tout en respectant les cultures locales et l'environnement. Une écoute attentive est au cœur de notre démarche, pour garantir une expérience de voyage sur mesure et de qualité.

- **Gestion des Réclamations**

Nous mettons en place des processus clairs et équitables pour répondre aux plaintes et suggestions des clients, assurant une écoute attentive et un suivi approprié.

Lutte contre la Corruption et Prévention des Conflits d'Intérêts

- **Interdiction des Pratiques Corruptives**

Terra Caribea refuse catégoriquement toute forme de corruption ou de pots-de-vin dans nos relations avec les parties prenantes. Nous agissons avec intégrité et honnêteté dans toutes nos transactions. En cas de découverte d'un acte de corruption impliquant un employé de notre entreprise, nous nous engageons à mener une enquête approfondie et à prendre des mesures appropriées.

- **Gestion des Conflits d'Intérêts**

Nous mettons en place des procédures pour identifier et gérer tout potentiel conflit d'intérêts, garantissant ainsi une transparence totale dans nos actions.

Respect de la Législation et des Réglementations

- **Conformité aux Lois**

Nous nous engageons à respecter l'ensemble des lois applicables à nos activités (*cf. partie Lois et réglementations applicables aux activités de Terra Caribea*), notamment en matière de travail, de sécurité, de protection de l'environnement et d'éthique professionnelle. Nous croyons fermement que la conformité légale est essentielle pour bâtir une entreprise durable et éthique.

- **Déclaration de Conformité au Droit de la Concurrence**

Terra Caribea déclare solennellement qu'elle s'engage à respecter toutes les législations applicables en matière de concurrence, y compris les lois relatives à la concurrence déloyale et à la législation antitrust. Nous affirmons que notre entreprise ne développe aucune activité qui contrevient aux principes de la concurrence loyale, tels que définis par l'[OCDE](#).

Nous croyons fermement que la concurrence joue un rôle essentiel dans l'amélioration de l'efficacité économique et la protection du bien-être des consommateurs. En tant qu'entreprise responsable, nous nous engageons à :

1. **Éviter les pratiques anticoncurrentielles** : Refuser catégoriquement toute forme de collusion, d'entente ou d'abus de position dominante qui nuirait à la concurrence sur le marché.
2. **Promouvoir l'Intégrité** : Agir avec transparence et intégrité dans toutes nos transactions, assurant ainsi une concurrence saine et équitable.
3. **Coopération avec les autorités** : Collaborer pleinement avec les autorités de concurrence pour garantir la conformité de nos pratiques commerciales aux lois en vigueur.
4. **Formation et Sensibilisation** : Former nos employés et partenaires aux principes de la concurrence loyale, afin de prévenir toute violation des réglementations en matière de concurrence.
5. **Engagement envers l'Innovation** : Encourager l'innovation et l'amélioration continue de nos produits et services dans un cadre concurrentiel respectueux des règles.
6. **Responsabilité** : En cas de violation de ces principes par un employé de **Terra Caribea**, l'entreprise se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires pour protéger ses intérêts et garantir la conformité aux lois de concurrence.

En adhérant à ces engagements, **Terra Caribea** souhaite non seulement respecter les lois en matière de concurrence, mais également contribuer à un environnement commercial plus juste et plus compétitif.

Mise en œuvre et Suivi du Code Éthique

- **Diffusion et Formation**

Tous les employés seront informés du contenu de ce code pour garantir leur compréhension et leur mise en œuvre. Nous croyons que la sensibilisation est essentielle pour promouvoir un comportement éthique au sein de notre organisation.

- **Signature du Code**

Les employés auront l'option de signer ce code éthique accompagné de la charte interne de l'entreprise, affirmant ainsi leur engagement envers ces principes. Il est également en annexe dans leur contrat de travail.

- **Révision Périodique**

Nous nous engageons à réviser annuellement ce code lors du bilan de l'entreprise, pour s'assurer de sa pertinence et de son alignement avec l'évolution de nos pratiques et des réglementations.

- **Clause sur les Sanctions**

En cas de non-respect des exigences légales et des principes éthiques établis, Terra Caribea se réserve le droit de protéger ses intérêts et sa réputation contre de tels comportements inacceptables. Toute violation du code éthique pourra entraîner des mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au licenciement de l'employé concerné. Dans l'éventualité d'un manquement au code éthique, Terra Caribea s'engage à communiquer de manière transparente avec les parties concernées, en fournissant des explications sur l'incident et en détaillant les actions correctrices mises en œuvre pour éviter toute récurrence.

Approbation et Application du Code Éthique

Ce Code Éthique est approuvé par la direction de Terra Caribea et est effectif dès sa diffusion. Chaque partie prenante doit s'engager à respecter ce code dans l'exercice de ses fonctions.



Gestion des fournisseurs

Sélection et évaluation des fournisseurs

1. L'expertise Terra Caribea

Notre agence Terra Caribea est une agence réceptive, basée à San José au Costa Rica, qui propose des voyages sur-mesure de qualité. Pour garantir cette qualité, nous nous appuyons sur des prestataires privilégiés qui font l'objet d'une stricte sélection par les employés de l'agence, pour être ensuite proposés à nos clients. Cette sélection s'appuie en grande partie sur les voyages de reconnaissance que chaque agent effectue au moins une fois par an. L'idée est de parcourir de nouvelles régions, tester des activités et surtout effectuer des inspections d'hôtels, pour enrichir notre connaissance du pays avec de nouvelles pépites ou d'avoir une vision actualisée.

De cette façon, nous avons la possibilité de vivre nous même l'expérience qui sera éventuellement proposée par la suite à nos clients. Nous nous assurons donc de la qualité des services proposés, des infrastructures et du service client offert par chaque prestataire. Tandis qu'un regard est porté sur les engagements responsables et les pratiques durables pris par les établissements visités, car ce critère est désormais primordial pour qu'un prestataire soit sélectionné par nos agents de voyages.

2. Politique de sélection et évaluation des fournisseurs

De nombreux critères sont analysés lorsque nous effectuons une inspection d'hôtel, ou que nous testons une activité. Premièrement, concernant l'hébergement en lui-même, voici une liste non-exhaustive de critères pris en compte lors des visites d'inspections :

- Le fait de favoriser des structures de petites tailles, à l'image des écolodges, des boutique-hôtels ou des glampings, que l'on peut opposer aux structures de type *Resort* ou des hôtels All-Inclusive davantage destinées à une clientèle nord-américaine.
- Le fait d' être bien intégré à son environnement naturel et social, avec souvent des établissements ayant leurs propres réserves naturelles, ou participant à des programmes éco-touristiques, qui favorisent la préservation des écosystèmes et la répartition des richesses. Dans cette même idée, l'origine du propriétaire de l'établissement est un facteur que l'on prend en compte, en favorisant les locaux.
- Ensuite, évidemment nous analysons le standing, la propreté et le niveau des installations : structures modernes et bien entretenues, avec une bonne literie, un service de restauration de qualité et des infrastructures en plus, telle qu'une piscine, un SPA, une réserve naturelle, des équipements à disposition...
- Nous portons une attention importante à la décoration et à l'ambiance qui règne, car nous cherchons des hôtels qui ont du charme, proposant une expérience immersive.

Ensuite, il est important pour nous d'avoir dans notre catalogue, des hôtels de différents types et de différentes catégories. En effet, il faut que nous ayons des hôtels pouvant s'adapter à différents projets de voyages au Costa Rica, tout en ayant à l'esprit la qualité de service minimum que nous voulons proposer à nos clients.

C'est pourquoi nous ne proposons que des hôtels que nous avons inspectés et validés ensemble récemment (moins de deux ans). Ce qui justifie le fait que chaque année des voyages de reconnaissance sont organisés par les concepteurs voyages de l'agence, afin de (re)visiter les hôtels avec lesquels nous travaillons ou avec lesquels nous pensons commencer une collaboration. Les établissements et régions à visiter sont choisis de la façon suivante :

- Premièrement, comme nous souhaitons actualiser régulièrement nos connaissances sur les établissements avec lesquels nous collaborons, nous allons chercher à visiter les établissements qui ne l'ont pas été depuis plus de deux ans. Ce délai peut être bien plus court lorsque nous recevons des mauvais retours de clients sur un prestataire privilégié. Car dans ce cas de figure il est urgent pour nous de comprendre ce qui n'a pas été correct et de voir avec le prestataire comment améliorer la situation, et le cas échéant décider de ne plus collaborer avec lui si le service n'est plus de la qualité escomptée.
- Ensuite, lorsque nous manquons d'options dans une région, nous allons chercher de nouveaux hôtels d'une région déjà connue, afin d'avoir à disposition un panel plus large d'options de qualité pour nos clients.
- Enfin, nous sommes toujours à la recherche de "pépites" et allons visiter des établissements qui ont particulièrement attiré notre attention, que ce soit par le côté exceptionnel du lieu, ou bien par la qualité de leurs démarches et produits, et d'autant plus s'ils présentent des engagements responsables.

L'expérience-client, la valeur-ajouté de nos voyages sur-mesure

Il faut comprendre que nous analysons la qualité objective des hébergements et des infrastructures, mais aussi et surtout l'expérience que peut vivre le client, avec toute la subjectivité que cela importe. Les instants de voyages que nous voulons proposer à nos clients sont un subtil équilibre entre confort et aventure, découverte et repos, surprise et dépaysement. Dans cette perspective, nous recherchons des établissements proposant une expérience exclusive et recherchée, qui va s'opposer aux codes du tourisme de masse.

En effet, il est primordial pour nous que l'expérience client soit parfaite à tous les niveaux. C'est-à-dire que le service client doit être de bonne qualité avec un personnel compétent, serviable et à l'écoute des besoins de chaque client, avec également le souci d'avoir une expérience authentique voire exotique. C'est ce qui nous amène souvent à travailler avec des familles de locaux investis dans des projets touristiques ambitieux pour lesquels ils sont dévoués, afin d'offrir des séjours inoubliables.

C'est aussi ce contact humain que nous souhaitons faire vivre à nos clients, afin qu'ils goûtent à la gentillesse des Ticos. Suivant cette logique, nous n'acceptons pas de travailler avec un hôtel dont l'expérience clients serait mauvaise, même si les infrastructures sont superbes.

La classification des hôtels par Terra Caribea

L'importance de l'expérience client ajoutée à l'évaluation de différents critères qualitatifs, nous permettent de construire notre propre classification des hôtels, afin qu'elle corresponde le plus possible aux attentes de nos voyageurs.

En effet, nous constatons qu'il y a souvent un contraste entre les critères présentés par l'ICT (Institut Costaricien de Tourisme) pour réaliser la classification des hôtels, ce que les hôtels affichent sur internet comme classification par étoile et les attentes que nos clients ont. Sachant que nous savons que les européens se réfèrent aussi beaucoup à la classification des hôtels pratiquée en France, basée sur le système d'évaluation mis en place par Atout France (de 1 étoile à Palace).

La réévaluation que nous opérons permet donc de limiter certains contrastes entre les attentes des clients et la réalité du terrain. Par exemple, au Costa Rica ou Panama, des établissements peuvent être décevants en termes d'expériences et pour autant avoir un haut niveau d'étoiles. D'où l'importance des inspections que nous réalisons dans les hôtels que nous vendons et des débriefs en équipe pour partager les informations et expériences. C'est à ce moment que nous pouvons décider collectivement si nous allons collaborer avec tel ou tel établissement, en l'intégrant à notre « catalogue », ou au contraire statuer sur le fait qu'un prestataire y soit maintenu ou non.

Promouvoir les acteurs du tourisme durable au Costa Rica

Si notre sélection est grandement basée sur la qualité des hôtels et de l'expérience client offerte, il nous tient aussi à cœur de sélectionner des prestataires promouvant un tourisme vertueux ! Ainsi, Terra caribea met tout en œuvre pour proposer un maximum de prestataires respectant notre vision du secteur, soit celle d'un tourisme répondant au mieux aux critères du tourisme durable mis en place par le GSTC.

Nous souhaitons tendre de plus en plus vers des voyages de haute qualité proposant une expérience exclusive et durable. Ce qui nécessite un travail de fond important, qui repose sur la découverte de nouveaux établissements, lors des voyages de reconnaissance. Mais aussi un travail auprès de nos prestataires privilégiés afin qu'ils continuent de correspondre à notre niveau d'exigence, notamment en termes de pratiques durables.

Suivant cette idée, nous avons entamé un travail de recensement des prestataires les plus vendus par notre équipe, dans chaque région touristique que nous proposons (Caraïbes, Corcovado, Monteverde, Manuel Antonio, Arenal, etc.), afin d'entamer des échanges sur leurs engagements en faveur du tourisme durable et les points à améliorer. Il s'agit de maintenir des échanges avec un maximum de prestataires privilégiés, afin de mettre en place des actions permettant de promouvoir une forme de tourisme durable.

Pour conclure, vous l'aurez compris, Terra caribea ne propose que des établissements qu'elle a préalablement testé et dont la qualité des infrastructures et de l'expérience client est avérée. Au sein de notre « catalogue », ne se trouvent que des prestataires avec qui nous avons établi une relation de confiance. De plus, nous cherchons à travailler qu'avec les prestataires les plus engagés vers un tourisme durable et responsable.

Aujourd'hui, notre volonté est d'aller plus loin en privilégiant de plus en plus les critères environnementaux et sociales (cf. Responsabilité Sociale et Environnementale) pour la

sélection de nos fournisseurs privilégiés, et ainsi tendre à un « catalogue » en parfait accord avec nos convictions et le tourisme que l'on veut promouvoir.

Finalement, c'est un tourisme humain avec de réelles rencontres et des échanges que l'on veut promouvoir. Nous souhaitons proposer des établissements de qualité tenus par de vraies personnes engagées. Nous souhaitons qu'en repartant de votre voyage vous ayez en tête les magnifiques paysages du Costa Rica, mais aussi les belles rencontres que vous aurez faites et les nouveaux savoirs que vous aurez acquis.

3. Outil d'Indice de Qualité et Impact

Afin de maintenir la qualité de nos produits, notre positionnement sur le marché et notre engagement en faveur d'un tourisme durable, nous avons mis en place une politique structurée de sélection des fournisseurs afin de figurer dans le *catalogue matriz*. Cette politique repose sur des critères clairs et un système d'évaluation basé sur l'**Indice de Qualité et Impact, basiquement un système de scoring**.

Cet outil d'évaluation nous permet de décider, de manière objective, quels fournisseurs intègrent ou non notre catalogue. Cependant, il est également essentiel de valoriser l'expérience et l'expertise propre à chaque employé. Ce système sert principalement à :

- **Structurer le processus de sélection** : Établir une ligne directrice commune pour tous les membres et leur permettre de pouvoir être garant des évaluations des produits.
- **Maintenir la qualité de l'offre** : Assurer que nos fournisseurs respectent nos exigences en matière de qualité et de durabilité.
- **Renforcer notre positionnement** : Travailler avec des partenaires alignés sur nos valeurs.

Fonctionnement de l'Indice de Qualité et Impact

Le système d'évaluation repose sur une grille de critères précis, divisée en deux familles : critère de qualité Terra et critère d'exigence RSE. Chaque fournisseur est noté sur ces critères avec des pondérations adaptées à leur typologie (hôtels ou excursions) et le propre jugement d'importance de l'agence Terra. Un espace est toujours laissé pour les recommandations qualitatives des employés, qui peuvent apporter un regard nuancé. Les scores permettent :

- De réaliser un classement objectif des partenaires.
- De mettre en avant leurs points forts.
- D'identifier les domaines où des améliorations sont possibles

4. Charte fournisseur Terra Caribea

La Charte Fournisseurs de Terra Caribea est un document, consultable en français et en espagnol, destiné à mettre en valeur les conditions de collaborations avec nos partenaires touristiques sur le terrain. Cette Charte Fournisseur met en exergue des éléments essentiels de notre travail d'agence réceptive : la sélection de nos partenaires (hébergement, transport, prestataire d'activités...), mais aussi la création et la promotion de nos produits et itinéraires touristiques au Costa Rica et au Panama, le tout par rapport à nos objectifs RSE (cf. Responsabilités Sociales et Environnementales) et de développement stratégique.

Cette Charte Fournisseurs doit nous permettre d'accompagner, mais aussi de justifier auprès de nos partenaires, notre choix de tendre vers une offre touristique toujours plus responsable et durable, afin de répondre aux exigences du tourisme de demain.

Le rôle prescripteur de nos commerciaux à Terra Caribea

Savoir être force de proposition : Vous l'aurez compris, notre agence propose uniquement des **itinéraires personnalisés** pour découvrir le Costa Rica et le Panama. Or, ce point est essentiel pour prendre conscience de notre capacité à être un **acteur du tourisme durable** pour ces deux destinations. Car le fait de proposer des « **séjours sur mesure** », donne à chaque commercial de l'agence un **pouvoir de prescriptions** auprès de notre clientèle, afin de mettre en valeur **tel ou tel aspect des destinations** que nous proposons. Cela se traduit par des **échanges** lors de la **relation commerciale** au cours desquels nos commerciaux font valoir leurs **expertise**, en mettant en valeur nos « **pépites** » qui répondent aux **critères de la demande**.

La recherche d'un équilibre entre demande et offre : La recherche de ce **subtil équilibre** met en valeur la **capacité d'adaptation** de nos agents de voyages, qui grâce à leurs connaissances du terrain, régulièrement **actualisées**, sont capables d'aboutir à des **propositions originales**, mettant en avant uniquement des fournisseurs que nous favorisons et qui **répondent à vos exigences**. C'est véritablement le fait d'**être force de proposition** pour des pratiques touristiques durables, qui nous permet de nous considérer comme un **acteur engagé pour le développement d'un tourisme plus vertueux**.

Néanmoins, il faut bien avoir conscience que le fait de **devoir s'adapter aux conditions de la demande** et aux **possibilités locales** forcent parfois à faire des choix qui ne reflètent pas toujours **nos convictions**. Certains projets de voyages vont aboutir à des **propositions ambitieuses** mettant en valeur des **prestations innovantes et vertueuses**, lorsque d'autres seront plus classiques...

Il est important de voir également qu'en fonction des **régions ciblées**, le **niveau de développement** des pratiques touristiques durables ne sera pas le même. Par exemple, nous pouvons noter un **contraste entre le Costa Rica et le Panama** en termes d'offres touristiques durables, mais au sein même du Costa Rica, il peut y avoir un écart important, avec par exemple des régions bien plus ouverte à des formes de tourisme durables, lorsque d'autres sont empêtrées dans des **formes de tourisme plus archaïques**. C'est le cas par exemple du Guanacaste, dont le modèle du **tourisme de masse** apparaît encore comme la marche à suivre, lorsque d'autres régions comme celle du Corcovado mise sur un **tourisme exclusif**.

Des prestations durables mais pas forcément plus cher :

Enfin, il faut également mettre en valeur notre doctrine : « **la recherche du meilleur prestataire au meilleur prix** », qui ne remet pas en cause nos engagements en faveur du tourisme durable, car nous cherchons toujours à obtenir les **meilleures commissions possibles** pour nos clients.

La relation avec les fournisseurs au Costa Rica et au Panama

La notion de « fournisseurs privilégiés » est essentielle à Terra Caribe, car elle témoigne de notre expertise terrain en tant que **fin connaisseur du Costa Rica et du Panama** et de leurs **prestataires touristiques**. En effet, ces fournisseurs privilégiés sont ceux que nous allons **proposer en priorité** dans chaque devis, en fonction des étapes et des prestations retenues. Dans les faits, nous disposons d'un **catalogue interne**, actualisé régulièrement suite à nos **voyages de reconnaissances et aux retour-client**, à partir duquel nos agents peuvent choisir le prestataire idéal pour répondre à une demande. Ce catalogue se veut extrêmement diversifié, mais parmi tous les établissements retenus, nous avons à chaque fois des « **pépites** » qui sont ceux à solliciter en premier, car ils **répondent au mieux à nos attentes** et correspondent à ceux que nous voulons **proposer à nos clients** comme **expérience**.

Ensuite, en fonction du projet, des disponibilités, ou encore du budget, nos agents sont amenés à proposer d'autres établissements retenus dans notre catalogue, car répondant à nos **standards minimums**, mais sans être forcément une « pépite » ou un « coup de cœur » (termes pour désigner les nouveaux établissements qui ont tout pour devenir des « pépites » mais qui doivent encore faire leurs preuves).

Les conditions de collaborations avec nos fournisseurs

Compte tenu de cela, nous nous réservons le **droit de ne plus proposer un prestataire qui ne répondrait plus aux critères minimums** que nous avons fixés en interne. Cela peut se produire suite à une **visite de reconnaissances** ou au **test d'une activité**, avec le constat par un de nos agents sur place d'un manquement avéré du prestataire aux critères minimum.



Tandis que nous pouvons prendre cette décision également suite à des **retours de clients** témoignant de telle ou telle pratique allant à **l'encontre de nos exigences** en faveur du tourisme durable.

Ces décisions sont prises **collectivement** lors de réunion avec **l'ensemble de l'équipe Terra Caribea** afin que tous les collaborateurs puissent **donner leurs avis** et soient au courant de la décision finale. Une fois la décision confirmée, elle est ensuite **compilée dans nos archives internes** et fait l'objet d'une **discussion avec le prestataire concerné**, afin d'expliquer le choix et de chercher potentiellement une **amélioration** ou un **changement** des pratiques constatées et ainsi permettre en cas de **coopération** le retour de ce prestataire dans le catalogue des fournisseurs disponibles.

À noter que nous n'avons pas de **catalogue de nos « fournisseurs privilégiés » en libre accès**, car cela relève du secret d'entreprise étant donné que ça représente une de **nos valeurs ajoutées**. Néanmoins, sachez que chaque année, nous effectuons un **travail de négociation** avec une sélection de prestataires, afin de chercher une **amélioration des pratiques** ou d'obtenir une **expérience exclusive** qui serait en accord avec notre **positionnement**. Cela nous permet d'être à l'initiative, d'apporter des idées à nos partenaires et de **renforcer les liens avec le tissu d'entreprises sur lequel repose notre activité**.

Les critères impondérables pour la collaboration avec nos fournisseurs privilégiés

- Être reconnu par **l'Institut du Tourisme Costaricain** (hôtel, tour-opérateur, guide, restaurant...)
- Respecter le **code du travail** Costaricain, notamment :
 - Offrir des bonnes conditions de travail (repos, accessibilité, horaire...)
 - Lutter contre le travail infantile (à partir de 18 ans, plus d'infos sur MTSS)
 - Lutter contre l'exploitation et le tourisme sexuel
- Respecter les **communautés locales** (accès eaux, énergie, nourriture, propriété...)
- Avoir un **tarifaire clair** et des **conditions de collaborations justes** (taux de commission, gestion de la concurrence, partenariat...)
- Avoir un **réfèrent à contacter** et être **réactif** dans les échanges
- Avoir été **visité récemment** et maintenir une **relation de confiance** avec notre agence

Ces différents points sont essentiels pour initier une collaboration avec un nouveau fournisseur et sont révisés régulièrement. Si l'on se rend compte que **l'un des points n'est plus respecté**, la **collaboration sera suspendue** jusqu'à ce que la situation soit rétablie.

Les critères de sélection en faveur du tourisme durable que l'on favorise pour les hébergements

- **Gestions et économies des ressources**

- **Déchets** : Avoir un programme de gestion durable des déchets, cela implique le fait d'effectuer le **tri des déchets** et de favoriser leurs **diminutions** ainsi que leurs **valorisations** (composts pour les déchets organiques, récupération du verre et du bois, suppression des emballages et des bouteilles en plastique...).
- **Énergie** : Avoir un **fournisseur d'électricité durable**, voire idéalement en produire une partie localement grâce à des sources d'**énergies renouvelables** (panneaux solaires, géothermie, éolien...). Favoriser les **économies d'énergie** via une communication dédiée (usage raisonnable des infrastructures, extinction des lumières...). Chercher à limiter l'usage des appareils électriques de **fortes consommations d'énergies**. Promouvoir des alternatives durables à l'usage d'appareils électroniques.
- **Consommables** : Produire **localement** une part des denrées alimentaires, pour cela favoriser les hébergements possédant un **potager** ou des **terrains agricoles**, pour produire les légumes, fruits et épices à destination des bars et restaurants. Ou bien les établissements engagés auprès de **fermes locales organiques** pour leur approvisionnement.
- **Eaux** : Favoriser les établissements ayant un **protocole de gestion des eaux usées** respectueux des règles en vigueur au Costa Rica. Favoriser les hôtels disposant de piscines n'utilisant pas de **chlore** (salé, filtration naturelle...) et qui ont un système de **récupération des eaux de pluies** utilisé pour divers besoins (arrosage, piscine...).

- **Préservation des écosystèmes**

- **Réserve naturelle** : Favoriser les établissements disposant d'un programme de **préservation des espaces naturels**, voire qui dispose de sa propre réserve naturelle reconnue par le programme national de conservation (SINAC).

- **Gestion sociale**

- **Propriétaires locaux** : favoriser les hébergements dont les propriétaires sont issus du **Costa Rica** ou du **Panama**, afin de limiter l'influence des gros acteurs étrangers du tourisme mondialisé.
- **Ressources humaines de proximités** : favoriser les hébergements dont les ressources humaines sont issus des **communautés locales**, ou de régions proches.

- **Communication et sensibilisation**

- **Prestataires locaux** : informer la clientèle des **activités locales** à réaliser et mettre en valeur les prestataires d'activités **respectueux de la communauté** et de l'environnement local.
- **Ressources pédagogiques** : mettre en valeur les prestataires disposant de documents pédagogiques rappelant les **bonnes pratiques** à mettre en place pour être un **voyageur responsable** et respectueux des traditions locales.
- **Respect coutumes et identités locales** : avoir une identité et un positionnement en accord avec les **coutumes et caractéristiques locales**.
- **Pratiques RSE** : mettre en valeur les pratiques RSE réalisées par l'hébergement grâce à des supports de communication dédiés et **invitant le voyageur à y participer** à son niveau.
- **Lutte contre l'exploitation et le tourisme sexuel** : favoriser les hôtels ayant le label promu par Paniamor comprenant un code de conduites pour les hôtels du Costa Rica.
- **Collaboration** : favoriser les hébergements qui sont disposés à collaborer sur ces thématiques en proposant des **actions communes**, ou en faisant preuve **d'initiatives** pour la mise en place de **pratiques internes écologiques** en accord avec le tourisme



Les critères de sélection en faveur du tourisme durable que l'on favorise pour les compagnies de transports

- **Gestions et économies des ressources**

- **Énergie** : Favoriser les compagnies de transports disposant de **véhicules modernes**, avec une consommation de **carburant limités**, et idéalement engagées sur des perspectives de développement durables, avec la mise en valeur de modes de transports moins impactant pour l'environnement à l'image des **véhicules électriques**.
- **Programme de compensation carbone** : Préférer les compagnies de transport engagées dans des programmes de compensation carbone, notamment « Carbono Neutral », la référence au Costa Rica.
- **Gestion et limitation des déchets** : Mettre en avant les compagnies de transport pratiquant une **gestion rigoureuse** de leurs déchets et limitant leurs proliférations en supprimant certaines pratiques, comme l'**usage de bouteilles d'eau en plastique**.

- **Gestion sociale**

- **Nature de l'entreprise** : favoriser les compagnies de transport dont le **propriétaire est originaire de la destination**, qui n'appartiennent pas à un grand groupe et dont les **bénéfices** sont **reparties localement**.
- **Politique de recrutement** : prioriser les entreprises qui disposent de **ressources humaines locales**, bien **formées** et disposant de toutes les **protections sociales** en vigueur.
- **Conditions de travail** : sélectionner uniquement des compagnies de transports dont les employés disposent de bonnes conditions de travail, soit un bon **salaire**, des **équipements récents et fiables**, des **horaires raisonnables**...

- **Communication et sensibilisation**

- **Collaboration** : favoriser des compagnies de transport qui sont disposées à collaborer sur ces thématiques, faisant preuve **d'initiatives** voire qui sont forces de propositions pour permettre le **développement de modes de transports touristiques plus durables**.
- **Pratiques RSE** : mise en valeur des pratiques RSE réalisées par la compagnie de transport grâce à des supports de communication dédiés et **invitant le voyageur à y participer** à son niveau.

Les critères de sélection en faveur du tourisme durable que l'on favorise pour les prestataires d'activités

Certains points sont communs à l'ensemble des secteurs d'activités touristiques, nous n'allons donc pas les répéter, mais simplement mettre en avant les critères spécifiques à la sélection de prestataires d'activités.

Au-delà de cette précision, nous vous invitons à prendre connaissance de notre **définition des « activités sensibles »** qui concentrent notre attention en termes de sélection :

*Une activité est sensible si sa réalisation peut avoir des **conséquences nocives**, directes ou indirectes, sur **l'environnement** ou les **communautés locales** vivant dans le territoire concerné par la réalisation de l'activité. Une activité sensible requiert une attention toute particulière de la part du prestataire d'activité devant appliquer un **code de conduite** précis, permettant d'en **limiter au maximum les impacts négatifs** et de répondre aux **exigences du tourisme durable**.*

*Au Costa Rica, cela concerne un **large champ d'activités** : manifestation culturelle, activités sportives, activités dans des espaces préservés, activités nautiques (pêche, plongée, surf...), rencontre avec des tribus autochtones...*

- **Gestions et économies des ressources**

- **Type d'activités** : nous privilégions les prestataires favorisant les **activités « douces »**, c'est-à-dire qui ne nécessitent **pas de moteurs à explosion**. Dans une moindre mesure, nous essayons de limiter les activités dont le **transport** pour pratiquer l'activité se fait **via un véhicule traditionnel**. C'est pourquoi nous ne proposons plus d'activités basées sur l'usage **d'ATV** (cf. *All-terrain vehicle*) ou celui de **jet-ski**.
- **Gestion des déchets** : favoriser les prestataires disposant d'une **politique « zéro plastique »**, et qui facilitent l'usage de la gourde en mettant à disposition divers **points d'eau** pour remplir les gourdes.
- **Ressource en eau** : s'assurer que l'approvisionnement en eau de l'établissement **respecte l'environnement local** et n'impacte pas les **communautés alentour**. Ce point-ci nous pousse à ne plus travailler sur la **thématique « golf »**, car malgré les nombreux labels et investissements pour permettre à ce secteur d'activité d'être moins impactant pour l'environnement, les **résultats ne sont pas suffisants**.

- **Préservation des écosystèmes et des traditions**

- **Nature des activités** : proposer en priorité des **activités typiques**, adaptées à **l'environnement et aux coutumes locales**. Éviter les activités qui relèvent d'une **vision mondialisée** du tourisme, sans aucune authenticité ou particularité propre à la destination (par exemple « *shopping tour* », « *bouée tractée* », « *parc d'attractions* » ...).

- **Gestion des sites touristiques** : ne proposer que des prestataires qui disposent de politiques strictes permettant le respect des **modalités de visites** et notamment des **jauges de fréquentation** en vigueur des sites touristiques et qui s'acquittent des **droits d'entrées** sur site. Ne pas proposer d'activités s'exerçant dans des **sites sensibles**, que ce soit des **réserves naturelles** ou des **sites patrimoniaux**, dont la visite menacerait l'intégrité du lieu.
- **Relation avec les communautés indigènes** : il est essentiel que chaque activité proposée soit établie **en accord avec les communautés indigènes locales**, en cas d'activités s'exerçant dans des **zones territoriales appartenant à une tribu**. De plus, il est nécessaire que les tribus concernés bénéficient de **retombées positives**, financières ou structurelles.
- **Gestion sociale**
 - **Gestion du personnel** : les employés doivent bénéficier de **bonnes conditions de travail** (salaire, horaires, infrastructures...), tandis que nous sommes particulièrement vigilant sur le fait que le personnel et les visiteurs doivent avoir accès à des **équipements de qualités, récents et bien entretenus**.
 - **Guide naturaliste** : Tous les guides naturalistes mis à disposition par nos partenaires pour accompagner nos visiteurs doivent être **diplômés** et donc **reconnus officiellement par l'Institut du tourisme Costaricain**. Cela nous permet de nous assurer de la bonne **connaissances des règles d'observations en vigueur**, mais aussi d'un **niveau de connaissances élevé**, afin d'offrir à nos clients l'accès à des connaissances détaillées sur les écosystèmes visités.



Engagement des partenaires

Au cœur de notre transition durable, notre politique RSE inclut une collaboration renforcée et un accompagnement des fournisseurs vers des pratiques plus responsables. Bien que notre engagement soit encore en phase de construction, notre objectif est de devenir un acteur de référence en matière de tourisme durable au Costa Rica. Nous aspirons à jouer un rôle actif dans la sensibilisation et l'amélioration des pratiques des prestataires avec lesquels nous collaborons, tout en garantissant une qualité à nos clients.

En parallèle au processus certifications du tourisme durable, nous avons eu la nécessité de structurer nos collaborations afin de nous assurer de leur conformité avec des standards éthiques. Cette approche non seulement garantit une qualité conforme à nos attentes, mais également nous protège en cas de litige touchant à des questions éthiques au sein du secteur. Pour cela, nous avons créé un espace en ligne dédié à nos fournisseurs, conçu dans un esprit de transparence, regroupant l'ensemble des ressources nécessaires à l'encadrement de nos partenariats.

1. Les Accords de responsabilité sociale et éthique

Ce document définit des normes éthiques couvrant à la fois les dimensions sociales et environnementales à respecter par tous nos fournisseurs, qu'ils offrent des services d'hébergement, de transport ou d'activités touristiques. Ces accords posent les bases d'une collaboration alignée avec nos valeurs et constituent un pilier essentiel de notre politique de partenariat.

Clauses destinées aux fournisseurs d'activités et d'hébergements touristiques

A. Clausules relatives aux droits humains et aux conditions de travail

- **Clause 1 : Égalité des chances**

Le fournisseur s'engage à garantir l'égalité des chances lors du recrutement, sans discrimination liée au genre, à l'origine, à la religion ou à toute autre caractéristique personnelle.

- **Clause 2 : Conditions de travail décentes**

Le fournisseur garantit des conditions de travail sûres et saines, conformément aux lois en vigueur, notamment des salaires justes, des horaires raisonnables et des avantages sociaux.

- **Clause 3 : Lutte contre l'exploitation**

Le fournisseur s'engage à combattre toute forme d'exploitation, y compris le travail forcé, le travail des enfants, le travail non déclaré et toute forme d'exploitation sexuelle.

B. Clausules relatives à l'environnement et aux communautés

- **Clause 4 : Protection de la biodiversité**

Le fournisseur s'engage à préserver la biodiversité locale en évitant toute activité pouvant nuire à la faune et la flore, en particulier celles inscrites sur les listes de la CITES et de l'UICN.

- **Clause 5 : Respect des réglementations environnementales**

Le fournisseur respecte toutes les lois et réglementations environnementales en vigueur dans ses zones d'intervention.

- **Clause 6 : Respect des cultures locales**

Le fournisseur s'engage à respecter les coutumes et traditions des communautés locales, ainsi que leur accès aux services essentiels et ressources fondamentales.

C. Clausules relatives à l'éthique et à la transparence

- **Clause 7 : Transparence et éthique**

Le fournisseur s'engage à conduire ses activités avec transparence, à éviter tout conflit d'intérêts et à rejeter toute forme de corruption.

- **Clause 8 : Codes de conduite**

Le fournisseur respecte les codes de conduite liés à ses activités touristiques et s'engage à les respecter.

- **Clause 9 : Sécurité des activités**

Le fournisseur garantit la sécurité de tous les participants grâce à la mise en œuvre de procédures d'urgence adaptées et au recours à du personnel qualifié. Il dispose également des assurances nécessaires couvrant ses activités et partage ces informations avec Terra Caribea. Si l'activité comporte des risques, le fournisseur veillera à ce que le client signe un accord de décharge de responsabilité.



Clausules destinées aux fournisseurs de transports touristiques

A. Clausules relatives aux droits humains et aux conditions de travail

- **Clause 1 : Égalité des chances**

Le fournisseur s'engage à garantir l'égalité des chances lors du recrutement, sans discrimination liée au genre, à l'origine, à la religion ou à toute autre caractéristique personnelle.

- **Clause 2 : Conditions de travail décentes**

Le fournisseur garantit des conditions de travail sûres et saines, conformément aux lois en vigueur, notamment des salaires justes, des horaires raisonnables et des avantages sociaux.

- **Clause 3 : Lutte contre l'exploitation**

Le fournisseur s'engage à combattre toute forme d'exploitation, y compris le travail forcé, le travail des enfants, le travail non déclaré et toute forme d'exploitation sexuelle.

B. Clausules relatives à la sécurité

- **Clause 4 : Sécurité des transports**

Le fournisseur garantit la sécurité des passagers en formant le personnel et en maintenant ses véhicules en bon état.

- **Clause 5 : Conduite responsable**

Le fournisseur s'engage à former ses conducteurs pour une conduite responsable et professionnelle.

C. Clausules relatives à l'éthique et à la transparence

- **Clause 6 : Transparence et éthique**

Le fournisseur s'engage à mener ses activités de manière transparente, en évitant tout conflit d'intérêts et en rejetant toute pratique de corruption.

- **Clause 7 : Codes de conduite**

Le fournisseur respecte les codes de conduite liés à son activité de transport touristique et s'engage à les respecter.

Clauses de destination pour les guides touristiques et les personnes accompagnantes

A. Clauses relatives aux droits de l'homme et aux conditions de travail

- **Clause 1 : Exigences en matière de travail**

Le guide ou le guide/chauffeur confirme qu'il respecte pleinement les exigences légales applicables à son activité au Costa Rica, en fournissant les licences et assurances appropriées.

- **Clause 2 : Prévention de l'exploitation**
Le guide s'engage à rejeter et à dénoncer toute forme d'exploitation, y compris le travail des enfants ou toute activité qui viole les droits de l'homme des communautés locales.
- **Clause 3 : Prévention de la corruption**
Le guide s'engage à exercer ses activités en évitant tout conflit d'intérêt et en rejetant toute pratique corrompue ou malhonnête.

B. Clausules relatives à l'environnement et aux communautés

- **Clause 4 : Protection de l'environnement naturel**
Le guide s'engage à minimiser l'impact environnemental de ses activités, en promouvant des pratiques responsables auprès des participants, telles que la gestion des déchets et le respect de la faune et de la flore locales.
- **Clause 5 : Respect des communautés locales**
Le guide veille à ce que les groupes de visiteurs respectent les coutumes, les traditions et les ressources des communautés visitées, en évitant toute action susceptible de générer des conflits ou des préjudices.

C. Clauses relatives à l'éthique et à la transparence

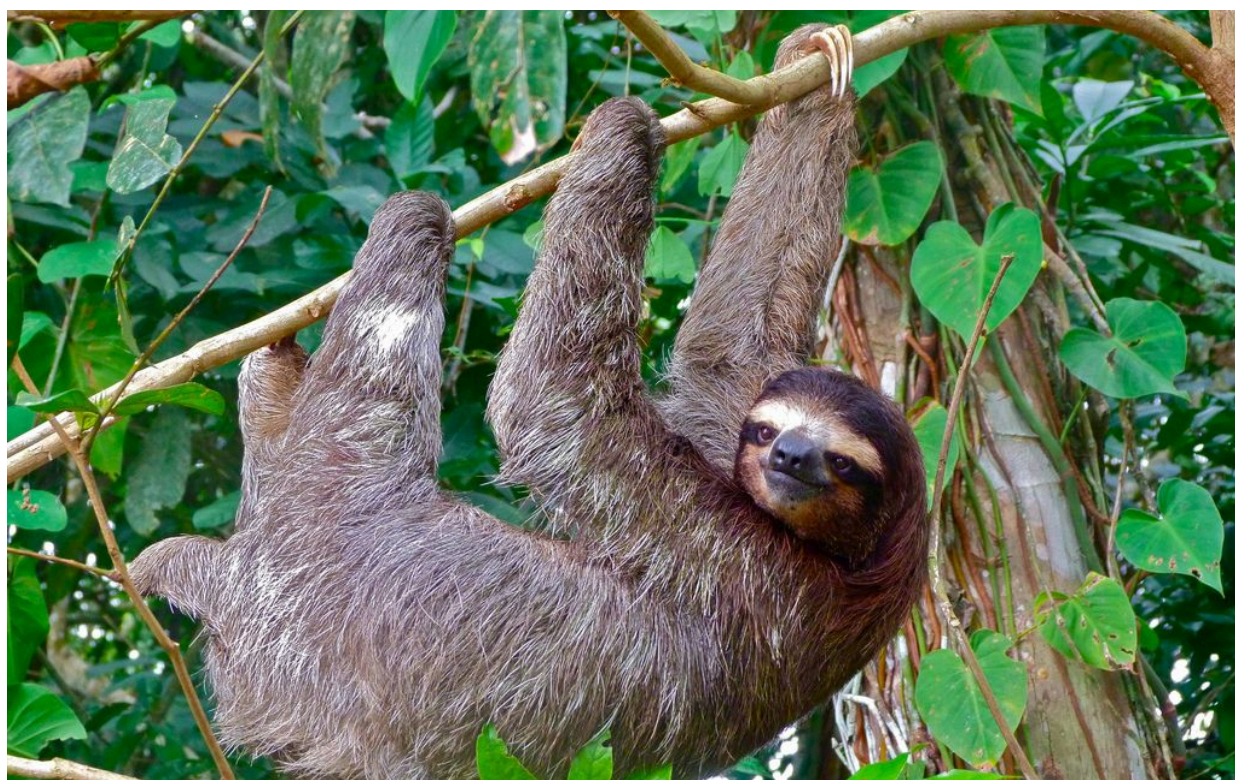
- **Clause 6 : Transparence des activités**
Le guide s'engage à agir de manière éthique et transparente avec les clients, en évitant les conflits et en veillant à ce que les informations fournies soient exactes et véridiques.
- **Clause 7 : Égalité de traitement**
Le guide ou l'accompagnateur s'engage à traiter tous les participants de manière équitable, en respectant les différences culturelles, le sexe, la religion ou toute autre caractéristique personnelle.
- **Clause 8 : Codes de conduite**
Le fournisseur respecte les codes de conduite (ci-dessous) liés à son activité touristique et s'engage à les respecter.
- **Clause 9 : Sécurité et gestion des risques**
Le guide veille à ce que les activités se déroulent dans des conditions de sécurité, en étant formé aux premiers secours et à la gestion des risques.

2. Les codes de conduite pour les activités sensibles

Certaines activités proposées à nos clients nécessitent une vigilance accrue en raison de leurs impacts potentiels sur l'environnement ou les communautés locales. Une activité est considérée comme sensible si sa réalisation peut entraîner des conséquences nocives, qu'elles soient directes ou indirectes, sur les territoires concernés.

Pour encadrer ces activités et en limiter les impacts négatifs, un code de conduite est établie par typologie d'activité garantissant leur compatibilité avec les principes du tourisme durable. Ces codes de conduite sont ainsi intégrés dans notre espace en ligne, offrant à nos fournisseurs une ressource claire et accessible pour assurer des pratiques alignées avec nos attentes :

Visites et activités en milieux ruraux	Activités de tyrolienne
Randonnée et trekking	Observation de la faune marine
Balade à cheval	Surf / Kite surf / Stand up Paddle
Plongées et snorkelling	Navigation avec moteur / Navigation sans moteur
Service de transport	Mountain Bike
Service de guide touristique ou accompagnateur	Observation de la faune
Activité de pêche	Animaux captivité



Gestion des clients

Sensibilisation des voyageurs

Afin d'encourager nos voyageurs à adopter un tourisme durable, Terra Caribea a mis en place plusieurs initiatives en ligne, visant à offrir un accès facile à des informations essentielles pour pratiquer un voyage respectueux de l'environnement et des communautés locales. Deux supports clés illustrent cet engagement :

1. Ressources pour voyager durablement au Costa Rica

La page "[Comment voyager durablement au Costa Rica et au Panama ?](#)" a été spécialement conçue pour recenser un maximum de ressources à destination de nos voyageurs. L'objectif est de leur permettre de découvrir des astuces pratiques pour réduire leur impact écologique, tout en profitant d'un séjour enrichissant dans ces deux magnifiques pays. Voici le contenu :

Les comportements à adopter pour être un voyageur responsable

Ci-dessous, nous vous proposons une liste de **10 comportements à adopter pour être un voyageur responsable** qui nous a été inspiré par notre expérience du terrain et le travail réalisé par [Exo Foundation](#) :

1. **Bien préparer son séjour et connaître la destination** : avant de voyager au sein d'une destination, il est essentiel de se familiariser avec la langue et la culture locale, connaître les régions et leurs spécificités (coutume à respecter, usage du pourboire, geste sacrilège...), afin d'être attentif aux détails et éviter tout quiproquos.
2. **Être ouvert à la culture locale** : être curieux, ouvert à la discussion, ne pas avoir de préjugés, ne pas se sentir supérieur, ne pas juger trop vite... Bref, être un visiteur bienveillant envers la société qui l'accueille et curieux de la diversité qu'elle propose.
3. **Faire preuve de respect avec les populations locales** : être souriant, courtois, savoir remercier et considérer l'autre, faire preuve d'humilité et de gentillesse avec les personnes que vous rencontrerez. Le fait d'être en voyage n'est pas une excuse pour perdre patience. La plupart des costaricains parlent anglais, alors si vous ne parlez pas espagnole, n'ayez pas peur d'engager la conversation en anglais. Pour le français c'est plus rare, mais avec un peu d'effort on finit toujours par se faire comprendre, au pire nous serons joignable.
4. **Réduire ses déchets** : au cours de votre séjour chercher à limiter le plus possible l'usage du plastique à usage unique. Pour cela, nous vous invitons à vous équiper d'une gourde, à disposer de couverts réutilisables... Mais surtout de bien jeter vos déchets à la poubelle et faire le plus possible le tri quand vous en avez l'opportunité (plastique, métal, carton, verre...).

Bien que le fait de ne pas avoir de poubelles publiques à portée de mains n'est pas une excuse pour ne pas jeter vos déchets, pour éviter cette contrainte nous vous invitons à avoir toujours sur soi un sac plastique pour récolter vos déchets. Pour plus d'informations sur la façon de réduire au maximum vos déchets lors de vos séjours touristiques, vous pouvez consulter la ressource suivante (en anglais) : [Leave no Trace](#).

5. **Réduire sa consommation d'eau et d'énergie** : pour cela, il faut garder les bonnes habitudes acquises au quotidien pendant les vacances, comme par exemple éteindre les appareils électriques après chaque utilisation, réutiliser le linge de maison lorsque cela est possible (de plus en plus d'hôtels proposent le service de nettoyage de linge de maison à la demande), et surtout limiter sa consommation d'eau (ce n'est pas parce que vous êtes à l'hôtel, qu'il est nécessaire de se doucher pendant 30 minutes, trois fois par jour...).
6. **Respecter les animaux sauvages et leur habitat** : qu'importe la situation, il ne faut pas nourrir les animaux sauvages et il est essentiel de maintenir une distance avec eux. Cela est capital pour éviter que les comportements de la faune sauvage ne soient perturbés par l'activité touristique et provoquent ensuite des situations problématiques (animaux incapables de se nourrir seuls, promiscuité avec les hommes voire agressions, situations conflictuelles...). Tandis qu'il est évident qu'il ne faut surtout pas acheter de produits résultant de la chasse d'animaux protégés (souvenir, nourriture...), ou d'une quelconque forme de braconnage.
7. **Protéger les sites touristiques que l'on visite** : pour cela, il vous faut respecter au mieux les réglementations en place, nous vous invitons donc à en prendre connaissance et si besoin à vous renseigner auprès des autorités locales en cas de questionnements. Globalement, cela se traduit par : se maintenir sur les sentiers, ne pas toucher les vestiges, respecter les horaires de visite, etc.
8. **Consommer des produits de saison, frais et produits localement** : tout d'abord, car ce sera meilleur en goût, souvent moins cher et puis vous participerez à l'essor économique local des régions que vous aurez visité, alors laissez-vous tenter par les spécialités locales.



9. **Soutenir des ONG et associations locales** : ce n'est certainement pas une obligation, mais que ce soit financièrement via des dons, ou directement par votre action (bénévolat, activités vertueuses...) vous êtes en mesure d'aider des structures locales qui œuvrent pour le développement écologique des destinations que vous visitez.
10. **Nous informer des dérives constatées** : vous serez les premiers témoins de potentielles dérives pouvant être pratiquées par certains prestataires, dans ce cas, il est essentiel de nous prévenir pour que nous puissions prendre des décisions adaptées. Comme nous le précisons dans notre Charte Fournisseur, nous nous réservons le droit de ne plus proposer un prestataire en cas de constat de non-respect de nos critères fondamentaux de sélections.

Préparer sa valise pour réaliser un voyage qui se veut durable

- **Voyager léger** : Ne prendre que l'essentiel et pour cela il est important de bien se renseigner sur le matériel nécessaire (code vestimentaire, température, préventions...). Évitez de se surcharger avec des objets et vêtements pris "dans le doute" qui ne servent que très peu, puis vous apprécierez d'avoir un sac au poids modéré lors de votre séjour. Tandis que chaque kilo évité pour votre bagage sera autant de CO2 qui ne se retrouvera pas dans l'atmosphère lors de votre vol international.
- **Prévoir le plus possible des produits éco-responsables** : Cela vaut surtout pour les produits d'hygiène ou de préventions, comme la crème solaire, le shampoing et savons, les déodorants, les répulsifs à insectes... Tout ces produits ont souvent un impact important sur l'environnement s'ils ne sont pas issus de gamme biodégradable, d'autant plus si les système de traitement des eaux usées sont inefficaces sur les destinations choisies (ce qui est globalement le cas au Costa Rica et au Panama : utilisation de fosses septiques par 70% des logements).
- **Éviter les plastiques et autres déchets** : Pour ce faire munissez-vous d'une gourde, elle vous sera utile sur l'ensemble de votre séjour et vous pourrez la recharger sans problème au Costa Rica (eau potable accessible dans la grande majorité du pays), sinon pensez aux couverts et aux pailles réutilisables, prévoyez un sac en tissu pour vos achats ou récupérer vos déchets, lorsqu'il n'y a pas de poubelles à disposition (parcs nationaux, réserve, sites balnéaires...). Pour les fumeurs, n'oubliez pas votre cendrier portable pour les mégots, ces déchets sont particulièrement dangereux pour les écosystèmes. A noter qu'au Costa Rica il est interdit de fumer dans l'ensemble des lieux publics, que ce soit en extérieur ou en intérieur (parcs, jardins, plages surveillées...).

Faire les bons choix pour votre retour à la maison

1. **Pour vos souvenirs, pensez locale** : Chaque destination dispose de produits traditionnels, de spécialités régionales, ou d'artisanats spécifiques, qui feront de superbes cadeaux originaux et authentiques. Pour autant, il vous faudra bien vérifier la provenance auprès du vendeur, car il est essentiel que ce soit produit localement, de façon éthique, sans être issus d'espèces végétales ou animales protégées. Par contre, nous vous déconseillons d'acheter des objets d'art ancien qui peuvent être issus d'un commerce illicite.



2. **Pour les déchets sensibles, ramenez les avec vous** : Pour tous les déchets toxiques qui ne sont pas valorisables dans la destination où vous vous trouvez, il faudra dans la mesure du possible, les ramener avec vous pour qu'il soit traité en métropole. Cela vaut pour les piles à sec, les batteries, les appareils électroniques défectueux, les médicaments...

2. Ressources pour préparer son voyage au Costa Rica

Une fois le projet de voyage des clients au Costa Rica concrétisé, cette page privée ["Préparez votre arrivée"](#) est partagée avec eux pour les aider à préparer au mieux leur séjour tout en restant fidèle à notre vision d'un tourisme durable. Parmi les sujets traités, nos clients trouvent des conseils sur :

- Des ressources pour s'inspirer du pays avant le voyage
- La documentation à apporter avec soi et les essentiels à mettre dans la valise
- Les aliments locaux à privilégier
- Conseil pour adopter un comportement écoresponsable.

Politique de conformité envers la clientèle

1. Privacité du client

Chez Terra Caribe, nous nous efforçons de respecter les règles du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) en vigueur en Europe, étant donné que la majorité de nos clients sont européens et habitués à ces normes. Bien que le RGPD ne soit pas applicable au Costa Rica, nous mettons en œuvre des processus de protection des données personnelles conformes à ces règles. Actuellement, ces pratiques se traduisent par les actions suivantes :

- Les cookies utilisés pour analyser les performances de notre site internet doivent être acceptés par nos utilisateurs lors de leur première visite. Cette acceptation se fait via un pop-up qui s'affiche dès la première connexion.
- Les informations personnelles de nos clients confirmés, nécessaires à la préparation de leur séjour, sont soumises à leur validation. Ils ont également la possibilité de demander la suppression de leurs données après la réalisation de la prestation. Nous avons un formulaire pour compiler les infos relatives à la santé de nos voyageurs où la clause suivante est indiquée : *“Clause de confidentialité : Terra Caribe s’engage à préserver la confidentialité des données personnelles fournies dans ce formulaire. Ces informations seront utilisées uniquement dans le cadre de l’organisation et de la gestion du séjour des clients.”*
- Nous utilisons *Brevo* (anciennement Sendinblue) pour la diffusion de notre newsletter au sein du réseau Panamerica, afin de mettre en avant le quotidien et les nouveautés des agences partenaires (responsable : Judith Dubois). Cet outil respecte les exigences du RGPD et met en place plusieurs mesures pour garantir la conformité avec cette législation européenne sur la protection des données personnelles.
- Notre [formulaire de contact](#) comporte une case à cocher pour valider le consentement à conserver les données utilisateurs sur notre CMS.

2. Devis et présentation des produits

Nous nous engageons à fournir des informations claires, complètes et précises sur nos produits et services, y compris en matière de durabilité. Pour chaque demande de voyage qualifiée, nous établissons un devis personnalisé qui comprend :

- **Montant total du devis**
- **Services inclus et non inclus**
- **Informations détaillées sur les hôtels** (catégories, caractéristiques, etc.)
- **Descriptions des activités proposées**

De plus, un mois avant l'arrivée du client au Costa Rica, nous lui envoyons des ressources complémentaires pour préparer son voyage :

- **Carnet de voyage final** : avec des informations détaillées sur les produits et services réservés, comme la localisation des hôtels, les horaires de rendez-vous, les éléments à emporter pour les activités, etc.
- **Carnet de suggestions des meilleures adresses locales** pour se restaurer, découvrir des lieux incontournables, et plus encore.
- **Accès à la section ["Préparer votre arrivée"](#) de notre site internet** : incluant des informations détaillées sur la préparation de la valise, les applications à télécharger, les outils et conseils pour voyager de manière responsable, ainsi que les codes de conduite à respecter pour un tourisme respectueux de l'environnement.

Information sur le caractère durable des produits

Afin de guider nos voyageurs vers des choix plus durables, Terra Caribea a intégré plusieurs éléments d'information sur ses produits et prestataires. L'objectif est de guider nos clients vers les options les plus durables et de les encourager à privilégier ces choix responsables.

- La mention *"Voyagez vert"* met en avant les pratiques responsables que le voyageur est invité à respecter
- La mention *"votre impact"* recense l'impact positif direct du voyageur en choisissant le prestataire en question, lié à ses propres actions durables dans son activité.
- Ensuite, pour une reconnaissance rapide et intuitive, un émoji 🌿 est placé à côté du nom des prestataires préférés qui respectent les critères RSE.



Gestion de la destination

Archive et informations des destinations

1. Conformité à la planification locale

En collaborant exclusivement avec des entreprises légales reconnues par l'Institut Costaricien du Tourisme (ICT) parmi nos prestataires, nous garantissons que toutes nos activités et services respectent les exigences environnementales, sociales et économiques en vigueur au Costa Rica. Cette démarche reflète notre engagement envers un tourisme responsable et conforme aux normes établies. Nous déclarons :

« Les activités de l'entreprise sont conformes à la législation en matière d'aménagement du territoire, de zones protégées et de patrimoine, ainsi qu'aux stratégies de gestion des destinations mises en place par les autorités locales, régionales et nationales. »

Les plans régionaux de développement touristique, élaborés par l'ICT en collaboration avec les différentes chambres de tourisme locales, sont intégrés à notre document d'archives internes qui centralise les informations essentielles sur le cadre légal et les enjeux de durabilité au Costa Rica. Ces plans, qui s'étendent sur des périodes de 3 à 5 ans, nous offrent une vision stratégique à moyen et long terme sur l'évolution de l'activité touristique dans chaque région. Cette base d'information nous permet de travailler avec des partenaires alignés sur les principes de durabilité et de gestion responsable, renforçant ainsi la cohérence de nos actions avec les objectifs de développement du pays.

Positionnement stratégique sur la destination

1. L'intégration de destinations durables

Le choix et l'intégration de nouvelles destinations reposent sur une approche alliant exploration terrain et recherche documentée. Chaque année, l'équipe se réunit pour planifier les voyages de reconnaissance, véritables piliers de notre processus de sélection des destinations pour promouvoir un tourisme équilibré et respectueux des spécificités de chaque territoire.

Ces voyages sont définis à partir d'une analyse préalable, réalisée sur notre base de données Toogo, pour identifier les priorités selon plusieurs critères :

les tendances en termes de demandes clients, les zones encore inexplorées pour introduire de la nouveauté, ou encore les destinations nécessitant une actualisation de nos connaissances.

Cette analyse est complétée par des recherches d'informations auprès des chambres de tourisme locales, ainsi que sur des documents et rapports pertinents, afin de partir sur le terrain avec une connaissance préalable solide. Ces informations nous permettent de choisir des destinations non seulement pour leur potentiel commercial, mais aussi pour leur capacité à répondre à des critères de durabilité, comme une planification urbaine harmonieuse et une implication active des communautés locales. Les itinéraires des voyages de reconnaissance sont conçus par chaque membre de l'équipe, en cohérence avec les critères définis dans notre Charte Fournisseur. Ces critères incluent la mise en avant de prestataires éco-responsables, la promotion d'un tourisme vertueux, et l'intégration d'expériences haut de gamme et expérientielles. Exemples récents :

- **Le Guanacaste** : Une région balnéaire réputée pour son tourisme de masse, nous avons entrepris d'explorer des secteurs moins fréquentés, parfois difficiles d'accès. Afin de développer des itinéraires qui préservent l'authenticité de l'expérience tout en valorisant les incroyables plages de cette région.
- **La cordillère du sud** : Une région qui reste peu développée touristiquement en raison de son accès difficile et de son climat frais. On s'est concentrées sur des expériences exclusives, telles que l'ornithologie, tout en mettant l'accent sur l'implication des communautés locales dans le développement d'activités.
- **Cano Negro** également et nuit chez l'habitant à 45 minutes de l'étape la plus visitée par nos voyageurs (Arenal) au cœur d'une communauté tenue par des femmes.

2. Réseau économique local

Chez Terra Caribea, notre engagement pour une économie locale durable se reflète dans nos partenariats stratégiques et dans notre soutien aux initiatives qui valorisent la production locale et les pratiques responsables. Voici comment nous l'intégrons dans notre activité :

- **Les critères de sélection des fournisseurs** : grâce à nos critères de sélections, nous privilégions des structures locales qui s'approvisionnent auprès de producteurs locaux pour leurs besoins alimentaires et de souvenirs. Par cette approche, nous contribuons directement au soutien des chaînes d'approvisionnement locales et à la pérennisation de leurs activités.
- **Proposition d'expériences rurales et communautaires** : Nous faisons en sorte que chaque circuit sur mesure inclut des options de tourisme rural ou communautaire, comme des activités ou des nuitées chez l'habitant. Ces expériences permettent à nos clients de découvrir le Costa Rica authentique tout en collaborant directement avec des réseaux locaux et des coopératives, renforçant ainsi leur viabilité économique.

- **Engagement des guides touristiques** : conformément à leur certification ICT et notre code de conduite, nos guides sont tenus à privilégier les options les plus locales et durables en termes d'alimentation et d'achats, à condition que la qualité soit au rendez-vous.
- **Collaboration commerciale avec des micro-entreprises** : Nous collaborons étroitement avec Piensa Verde, une entreprise dédiée à la promotion de produits locaux comme le café et le cacao, pour proposer à nos clients des alternatives d'achats responsables. Piensa Verde confectionne également nos kits de bienvenue, à partir de matières recyclées ou biodégradables.
- **Soutien à des projets innovants et engagés** : En 2024, nous avons adopté une stratégie de donation pour soutenir activement l'association Raising Coral, avec une contribution pour chaque voyage vendu. Ce partenariat nous intègre au réseau des ONG du pays et nous permet de participer à des initiatives telles que le Programa Turismo Regenerativo, qui vise à intégrer des pratiques de tourisme régénératif en collaboration avec des hôtels et Tour opérateurs locaux.
- **Promotion des bonnes adresses locales** : Nous maintenons un carnet de suggestions pour nos voyageurs, avec des recommandations pour consommer localement, que ce soit pour s'alimenter ou acheter des produits artisanaux. Ce guide contribue à stimuler l'économie locale en orientant nos clients vers des entreprises et artisans responsables.

3. Politique de transport

La topographie complexe du Costa Rica, combinée à des infrastructures parfois limitées, influence directement nos choix de transport. Le relief montagneux, les conditions climatiques parfois extrêmes et un réseau routier inégal nécessitent souvent des véhicules adaptés, tels que des 4x4, pour garantir la sécurité et le confort des voyageurs. Bien que le transport public existe, il ne répond pas toujours aux standards de confort et de flexibilité nécessaires pour notre clientèle.

Cependant, nous avons intégré une diversité d'options de transport, présentées de manière transparente sur notre site web ([page dédiée aux types de transport](#)), afin de permettre à nos clients de faire des choix éclairés en fonction de leurs priorités : confort, budget ou impact environnemental. Ces options incluent :

- Autotour (location de voiture) : idéal pour une flexibilité maximale.
- Campervan (location de 4x4 aménagé) : combinant transport et hébergement, réduisant ainsi l'empreinte logistique.
- Véhicule avec chauffeur privé : adapté pour les groupes ou ceux cherchant une expérience premium.
- Service de « transports partagés » : l'alternative la plus durable et économique, bien que parfois limitée dans les zones plus isolées.



terra
CARIBEA