

## CODE OF CONDUCT – MEKONGTOUCH DMC

Le Code of Conduct de MekongTouch DMC définit les principes fondamentaux que nous attendons de l'ensemble des partenaires qui contribuent à la réalisation de nos voyages : fournisseurs locaux, chauffeurs, guides freelances, hébergements, compagnies de transport et prestataires d'activités. Il constitue le cadre éthique indispensable pour assurer un tourisme responsable au Vietnam, au Laos et au Cambodge, en respectant les populations, l'environnement, la culture et les ressources naturelles des destinations dans lesquelles nous opérons.

Ce document ne vise pas à contraindre les partenaires à des standards inadaptés à leur réalité locale. Il a pour objectif d'établir un socle commun de pratiques essentielles, claires et réalistes, applicables dans les contextes spécifiques d'Asie du Sud-Est. MekongTouch s'engage à accompagner ses partenaires dans leur compréhension et dans l'amélioration continue de leurs pratiques, dans un esprit de collaboration, de respect et de transparence.

### Table des matières

1. Respect des lois et des exigences réglementaires .....	2
2. Droits humains, équité et conditions de travail .....	2
3. Protection des enfants.....	2
4. Lutte contre la corruption et pratiques commerciales éthiques.....	2
5. Respect des communautés locales et de leur culture.....	3
6. Engagement environnemental.....	3
7. Protection animale .....	3
8. Activités, excursions et sécurité .....	3
9. Transport et conduite responsable.....	3
10. Hébergements : standards sociaux et environnementaux .....	4
11. Confidentialité et protection des données.....	4
12. Suivi, conformité et mesures en cas de violation.....	4
13. Acceptation du Code.....	4

## 1. Respect des lois et des exigences réglementaires

Les partenaires de MekongTouch doivent opérer dans le strict respect des législations nationales en vigueur, notamment en matière de droit du travail, taxes, sécurité, environnement, licences touristiques et assurances obligatoires.

Nous attendons d'eux qu'ils disposent de permis et autorisations à jour, qu'ils assurent la sécurité juridique de leurs services et qu'ils respectent l'ensemble des normes applicables à leurs domaines d'activité.

MekongTouch ne saurait maintenir une collaboration avec un partenaire opérant sans licence, utilisant du personnel non déclaré ou ne respectant pas les obligations légales minimales. Les pratiques dangereuses ou interdites, telles que la conduite en état d'ivresse, l'absence d'assurance transport, ou l'exploitation de lieux non autorisés, entraînent la fin immédiate de la collaboration.

## 2. Droits humains, équité et conditions de travail

MekongTouch exige que tous les partenaires garantissent à leurs employés, guides, chauffeurs et travailleurs locaux des conditions de travail dignes et équitables. Cela implique l'absence totale de travail des enfants, de travail forcé, de coercition, de harcèlement ou de discrimination sous toutes ses formes.

Les partenaires doivent s'assurer que leur personnel dispose de conditions de travail légalement conformes, d'une rémunération équitable et d'un environnement de travail sûr. MekongTouch accorde une importance particulière au respect humain, à la courtoisie et à la conduite professionnelle de toutes les équipes travaillant au contact des voyageurs.

Nous interdisons strictement toute forme de pourboire forcé ou de pression exercée sur les voyageurs à des fins personnelles.

## 3. Protection des enfants

La protection des enfants constitue un principe incontournable pour MekongTouch DMC. Nos partenaires doivent refuser toute activité impliquant des interactions touristiques inappropriées avec des mineurs, notamment les visites d'orphelinats, les activités commerciales utilisant des enfants ou toute situation pouvant conduire à une exploitation, même indirecte.

Tout comportement suspect, toute situation à risque ou tout cas d'abus doit être immédiatement signalé à MekongTouch, conformément à notre politique interne de protection de l'enfant.

Les guides travaillant avec MekongTouch sont informés des principes fondamentaux de protection des enfants dans le tourisme et doivent veiller à éviter toute pratique potentiellement nuisible.

## 4. Lutte contre la corruption et pratiques commerciales éthiques

MekongTouch applique une politique de tolérance zéro envers la corruption, les pots-de-vin, les commissions non déclarées, la manipulation commerciale ou les avantages injustifiés. Nous n'acceptons aucune pratique visant à influencer une décision de manière inappropriée ou à détourner les voyageurs vers des achats forcés, des boutiques non éthiques ou des prestataires imposés.

Nos partenaires doivent fournir des informations honnêtes, transparentes et complètes, tant sur les tarifs que sur les prestations offertes. Toute forme de pratiques trompeuses ou d'omission volontaire est incompatible avec nos standards.

## 5. Respect des communautés locales et de leur culture

MekongTouch privilégie un tourisme fondé sur le respect et la dignité des populations locales. Nos partenaires doivent veiller à ce que leurs services n'envahissent pas les communautés, ne nuisent pas aux traditions, ne portent pas atteinte à la vie privée des habitants et ne créent pas de nuisances déraisonnables (déchets, bruit, intrusion, comportement irrespectueux).

Les visites intrusives, la prise de photos sans consentement, la distribution de cadeaux aux enfants ou les interactions inappropriées avec des populations vulnérables ne sont pas acceptables.

Nous encourageons fortement le recours à l'emploi local, la valorisation des traditions et la collaboration avec des acteurs locaux qui contribuent réellement au développement des communautés.

## 6. Engagement environnemental

Les partenaires de MekongTouch doivent s'efforcer de réduire leur impact environnemental dans la mesure de leurs moyens et des réalités locales. Cela inclut la réduction du plastique à usage unique, notamment par l'adoption du programme Refill Not Landfill, la gestion responsable des déchets, la limitation des consommations inutiles d'eau et d'énergie, et une attention particulière aux ressources naturelles des destinations.

Nous n'exigeons pas de certifications environnementales formelles, mais attendons de chaque partenaire qu'il démontre un engagement raisonnable, cohérent et progressif vers des pratiques plus durables.

## 7. Protection animale

MekongTouch applique une politique stricte en matière de bien-être animal. Nous n'acceptons aucune activité impliquant des animaux captifs exploités pour le divertissement touristique, tels que les spectacles, les fermes à tigres ou crocodiles, les photos avec animaux retenus, ou les balades à dos d'éléphant.

Les activités d'observation doivent se faire dans le respect total de la faune selon des principes simples : ne pas nourrir les animaux sauvages, ne pas perturber les habitats, et éviter toute situation pouvant altérer les comportements naturels.

Le commerce de souvenirs issus d'espèces menacées ou de produits interdits par la CITES est formellement prohibé.

## 8. Activités, excursions et sécurité

Les prestataires d'activités doivent garantir un niveau élevé de sécurité, une organisation rigoureuse et du matériel en bon état.

Les guides et responsables d'activités doivent fournir des explications claires, un briefing adapté et une supervision adéquate pour chaque excursion.

Aucune activité dangereuse, non autorisée ou pouvant nuire aux voyageurs, aux habitants ou à l'environnement n'est admise. Les prestataires doivent également respecter les zones sensibles, qu'elles soient naturelles, culturelles ou religieuses et encourager des comportements responsables.

## 9. Transport et conduite responsable

Les chauffeurs partenaires doivent respecter les règles de sécurité routière, conduire de manière prudente et professionnelle, et être en conformité avec l'ensemble des licences et assurances obligatoires.

La consommation d'alcool ou de substances altérant la conduite est strictement interdite. Les véhicules doivent être correctement entretenus, propres, sûrs et utilisés de manière responsable, notamment en évitant les moteurs tournant inutilement ou les excès de climatisation lorsqu'ils ne sont pas nécessaires.

## 10. Hébergements : standards sociaux et environnementaux

Les hébergements travaillant avec MekongTouch doivent garantir un environnement propre, sûr et respectueux.

Cela inclut la formation minimale du personnel, la sécurité incendie, l'entretien adéquat des installations, la transparence sur les tarifs et l'absence de pratiques abusives envers les clients ou les employés.

Les hôtels doivent veiller à limiter les déchets, réduire le plastique et encourager une gestion responsable de l'eau et de l'énergie. Les établissements pratiquant des activités nuisibles — par exemple des mini-zoos, spectacles d'animaux ou activités motorisées destructrices — ne sont pas compatibles avec nos standards.

## 11. Confidentialité et protection des données

Tous les partenaires doivent garantir la confidentialité des informations concernant les voyageurs, les partenaires B2B et les opérations internes.

Aucune donnée personnelle ne doit être partagée, vendue ou transmise à des tiers, sauf obligation légale ou demande spécifique de MekongTouch.

Les partenaires doivent traiter les informations des voyageurs avec discrétion, sécurité et professionnalisme.

## 12. Suivi, conformité et mesures en cas de violation

MekongTouch se réserve le droit d'évaluer, de suivre et, si nécessaire, de vérifier ponctuellement le respect de ce Code of Conduct à travers des échanges, visites, contrôles ou retours clients.

En cas de non-respect :

– un échange correctif ou un avertissement peut être proposé lorsqu'une amélioration est possible ;  
– en cas de violations graves : notamment corruption, exploitation des enfants, atteinte à la faune ou dangers pour les voyageurs, la collaboration pourra être immédiatement interrompue.

L'objectif n'est pas la sanction, mais la construction d'un réseau de partenaires fiables, responsables et alignés avec nos valeurs.

## 13. Acceptation du Code

Ce Code of Conduct doit être lu, compris et accepté par chaque partenaire collaborant avec MekongTouch DMC.