



Politique de durabilité



La mise en place de cette politique de durabilité reflète la volonté de MekongTouch DMC d'inscrire ses activités dans une démarche responsable, cohérente avec l'identité des destinations où l'entreprise opère – Vietnam, Laos et Cambodge.

La préservation de ces territoires, de leurs ressources naturelles et de leur patrimoine culturel constitue un enjeu central pour la qualité et la pérennité des expériences que nous proposons. Adopter une politique de durabilité n'est donc pas seulement un choix éthique : c'est une condition essentielle pour garantir un développement touristique équilibré, respectueux et aligné avec les attentes de nos partenaires professionnels.

Cette politique vise à renforcer la transparence et la qualité de nos opérations, à promouvoir des pratiques responsables parmi l'ensemble de nos équipes et partenaires, et à assurer un niveau élevé de protection des communautés locales et de leur environnement. Elle constitue un cadre commun pour nos employés, nos fournisseurs, nos guides et nos partenaires, afin que chacun contribue à la réduction des impacts négatifs du tourisme et au renforcement de ses bénéfices locaux.





Pour mettre en œuvre cette politique, MekongTouch DMC s'engage notamment à :

- Collaborer avec des acteurs et initiatives locales œuvrant pour la protection de l'environnement et le développement communautaire.
- Encourager des pratiques responsables chez nos équipiers et nos guides, notamment à travers des directives opérationnelles adaptées.
- Promouvoir la réduction du plastique à usage unique grâce à des solutions telles que le programme Refill Not Landfill.
- Renforcer progressivement l'intégration de critères de durabilité dans la sélection et l'accompagnement de nos partenaires.
- Développer les compétences internes via des sessions d'information et de sensibilisation.

Cette politique constitue un premier engagement formel et évolutif, destiné à structurer l'ensemble des actions responsables de l'entreprise et à guider notre progression continue conformément aux standards Travelife.



Cette politique s'applique à l'ensemble des opérations de MekongTouch DMC au Vietnam, au Laos et au Cambodge. Elle concerne tous les employés, la direction, les équipes opérationnelles, ainsi que les guides freelances, les chauffeurs partenaires et les fournisseurs participant à nos prestations touristiques. Nos partenaires B2B et, le cas échéant, les stagiaires ou alternants sont également tenus de respecter les principes définis dans cette politique.

Elle couvre toutes les activités sur lesquelles MekongTouch exerce un contrôle direct ou une influence significative : conception et opération des services terrestres, gestion interne des bureaux, relations fournisseurs et partenaires, communication et commercialisation. Cette politique ne s'applique pas aux prestataires ou collaborations sur lesquels l'entreprise ne dispose d'aucune capacité d'influence ou de contrôle.

Tous les acteurs concernés sont invités à soutenir cette politique dans la mesure du possible, en tenant compte des réalités opérationnelles et budgétaires.

1. Sustainability Management & Legal Compliance

La direction de MekongTouch DMC, représentée par sa co-fondatrice Catia Cristao, confirme son engagement envers une gestion responsable de l'entreprise et soutient pleinement la mise en œuvre de la présente politique de durabilité. Son application opérationnelle est coordonnée par Nguyễn Thu Yên, avec du temps de travail dédié et des ressources adaptées pour assurer un suivi régulier et une amélioration continue de nos pratiques.

MekongTouch opère en conformité avec les lois et réglementations en vigueur au Vietnam, au Laos et au Cambodge, qu'il s'agisse de législation du travail, d'exigences environnementales, de licences touristiques ou d'obligations fiscales. L'entreprise ne présente à ce jour aucun risque identifié lié à la conformité légale.

Nos opérations respectent des standards stricts d'intégrité et de transparence. MekongTouch adopte une politique de tolérance zéro à l'égard de la corruption, du travail des enfants, des pratiques discriminatoires et de toute forme d'abus. Nous attendons de nos employés, guides, chauffeurs, fournisseurs et partenaires qu'ils adhèrent aux mêmes principes éthiques.

Nos priorités en matière de durabilité s'articulent autour de la réduction du plastique, du respect des communautés locales, de la protection animale, de la sélection responsable des fournisseurs, de l'amélioration des conditions de travail internes et de la transparence envers nos partenaires. MekongTouch considère la réussite durable comme la capacité à réduire ses impacts, à garantir des pratiques éthiques sur l'ensemble de la chaîne de valeur et à offrir des expériences de qualité qui soutiennent les destinations dans lesquelles nous opérons.

2. Internal Management : Social Policy & Human Rights

MekongTouch DMC considère le bien-être de ses collaborateurs comme un élément essentiel de la qualité de ses opérations. L'entreprise garantit un environnement de travail sûr, conforme aux obligations légales locales, respectueux, sans harcèlement et fondé sur l'inclusion et l'égalité de traitement. Les conditions de travail, la rémunération et l'ensemble des pratiques RH respectent les normes en vigueur dans les pays où nous opérons, et chaque employé est traité de manière équitable et non discriminatoire.

Nous nous engageons à offrir des opportunités de formation continue, notamment sur les thématiques liées à l'éthique, au tourisme responsable et à la protection des enfants, ainsi qu'à sensibiliser l'ensemble de nos équipes et guides aux principes du développement durable. MekongTouch applique une politique de tolérance zéro envers toute forme de travail forcé, de travail des enfants, de traite humaine, de harcèlement ou de discrimination, et attend le même niveau d'intégrité de la part de ses partenaires et prestataires.

L'entreprise encourage la participation active des employés dans la mise en œuvre et l'évolution de ses engagements durables, que ce soit par le partage de suggestions, l'amélioration des pratiques internes ou la contribution à la planification des actions. Pour MekongTouch, réussir en matière de gestion interne signifie maintenir un environnement de travail sain, éthique et motivant, où chacun peut développer ses compétences et contribuer positivement à l'avenir de l'entreprise et des destinations dans lesquelles nous opérons.

3. Internal Management: Environment

MekongTouch DMC s'engage à réduire l'empreinte environnementale de ses activités quotidiennes et à intégrer des pratiques responsables dans la gestion de ses bureaux au Vietnam, au Laos et au Cambodge. L'entreprise applique les réglementations environnementales locales et veille à ce que ses opérations internes respectent des principes de sobriété, de réduction des déchets et d'utilisation raisonnée des ressources.

Dans nos bureaux, nous privilégions une utilisation responsable de l'énergie, de l'eau et du papier, en limitant les impressions, en utilisant des équipements économes et en sensibilisant régulièrement les équipes à l'importance de réduire la consommation de ressources. La réduction du plastique constitue une priorité forte, notamment à travers la promotion d'initiatives telles que Refill Not Landfill et l'usage de produits réutilisables. Les déchets sont gérés de manière responsable, selon les possibilités disponibles dans chaque destination, et les équipes sont encouragées à adopter les bons réflexes au quotidien.

MekongTouch encourage également la participation active du personnel pour renforcer nos pratiques environnementales, et prévoit d'intégrer davantage de formation et de sensibilisation aux enjeux climatiques, à la gestion des déchets et à la réduction des émissions. L'entreprise veille à limiter les déplacements non essentiels, favorise les modes de communication à distance lorsque cela est possible, et adopte une approche de réduction en priorité, suivie du réemploi et du recyclage selon les infrastructures locales. Pour MekongTouch, réussir en matière de gestion environnementale signifie réduire progressivement notre impact direct, renforcer la conscience écologique de nos équipes et adopter des pratiques réalistes et adaptées aux contextes locaux afin de contribuer positivement à la protection des destinations dans lesquelles nous opérons.



General Suppliers Policy

MekongTouch DMC reconnaît que la qualité et la durabilité de ses voyages dépendent étroitement des fournisseurs avec lesquels l'entreprise collabore dans ses trois destinations. L'entreprise s'engage à sélectionner ses partenaires de manière responsable et à privilégier ceux qui partagent nos valeurs, respectent les communautés locales et adoptent des pratiques sociales et environnementales solides.

Nous favorisons les prestataires locaux — notamment les hébergements, restaurants, compagnies de transport, guides et acteurs d'activités — lorsque ceux-ci contribuent positivement à l'économie locale, emploient de manière équitable et respectent leurs obligations légales. Chaque fois que possible, MekongTouch privilégie les partenaires disposant d'une démarche formalisée en matière de durabilité, qu'elle soit interne ou attestée par une certification reconnue.

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils respectent les droits humains et les normes du travail, qu'ils protègent les enfants et les communautés locales, qu'ils adoptent une gestion responsable de leurs impacts environnementaux, et qu'ils appliquent une tolérance zéro envers la corruption, la discrimination et les pratiques abusives. Les partenaires qui ne respectent pas ces principes peuvent voir leur collaboration suspendue.

MekongTouch s'engage à sensibiliser ses partenaires aux enjeux de durabilité, à encourager l'amélioration continue de leurs pratiques et à maintenir un dialogue ouvert afin de garantir une collaboration transparente, fiable et bénéfique pour les destinations dans lesquelles nous opérons.



4. Inbound Partner Agencies

MekongTouch DMC collabore avec des partenaires B2B qui partagent nos valeurs de responsabilité, de transparence et de respect des destinations dans lesquelles nous opérons. Avant toute nouvelle coopération, nous nous assurons que les agences partenaires disposent d'un niveau suffisant d'engagement éthique et social, que ce soit à travers leurs propres politiques internes ou par une démarche active en matière de durabilité.

Nos partenaires reçoivent systématiquement nos attentes en matière d'éthique, de droits humains et de durabilité, notamment à travers notre Code of Conduct. Nous encourageons un échange régulier sur ces sujets afin d'identifier les bonnes pratiques, d'adapter nos opérations et de renforcer notre performance commune. Lorsque pertinent, nous invitons nos partenaires à se familiariser avec les standards Travelife et autres ressources liées au tourisme responsable.

Nous suivons la qualité et la conformité de nos partenaires tout au long de la collaboration, notamment par le suivi opérationnel, le retour des clients et la communication continue. MekongTouch valorise les agences qui démontrent un engagement tangible envers la durabilité et encourage l'amélioration continue, car notre réussite collective repose sur une coopération respectueuse des communautés locales, de l'environnement et de nos voyageurs.

5. Transport

MekongTouch DMC collabore uniquement avec des prestataires de transport qui garantissent des standards élevés de sécurité, de professionnalisme et de respect des communautés locales. La sélection de nos partenaires repose sur la conformité légale, la qualité des services fournis et, autant que possible, leur engagement à réduire l'impact environnemental de leurs activités. Dans la conception de nos voyages, nous privilégions des solutions de transport adaptées, sûres et responsables. Lorsque cela est réaliste dans nos destinations, nous encourageons l'usage d'options moins émettrices, optimisons les trajets et limitons les déplacements non essentiels. Nous sensibilisons également nos partenaires aux bonnes pratiques, notamment en matière d'entretien des véhicules, de comportement respectueux envers les communautés et d'adoption progressive de gestes réduisant les émissions ou les déchets.

Nous maintenons un contact régulier avec nos prestataires afin de suivre la qualité opérationnelle, la sécurité et la fiabilité de leurs services. MekongTouch encourage l'amélioration continue de leurs pratiques et valorise les initiatives visant à réduire l'impact environnemental du transport. Pour nous, réussir dans ce domaine signifie assurer à nos voyageurs un transport sûr, fiable et responsable, tout en contribuant à la préservation des destinations dans lesquelles nous opérons.

6. Accommodations

MekongTouch DMC sélectionne ses hébergements avec soin afin de garantir des expériences de qualité tout en respectant les communautés et l'environnement. Nous collaborons en priorité avec des hébergements locaux, boutiques ou indépendants, ainsi qu'avec des établissements gérés par des acteurs engagés dans des pratiques sociales et environnementales responsables. Lorsque pertinent, nous choisissons également des hôtels affiliés à des chaînes internationales disposant d'une politique de durabilité clairement définie.

Dans la mesure du possible, nous privilégions des partenaires qui valorisent l'architecture locale, emploient de manière équitable, soutiennent l'économie régionale et appliquent des pratiques environnementales adéquates, notamment en matière de gestion des déchets, d'économie d'eau et d'énergie, ou de réduction du plastique. Nous évitons de travailler avec des structures dont les activités portent atteinte aux communautés, aux ressources naturelles ou à la faune et à la flore.

Nos équipes réalisent régulièrement des visites, échanges et évaluations afin d'assurer la cohérence entre les pratiques des hébergements et les standards attendus. MekongTouch encourage une amélioration continue, notamment par des échanges réguliers sur la durabilité et par la valorisation des prestataires engagés. Pour nous, réussir dans ce domaine signifie proposer à nos voyageurs des hébergements fiables, respectueux et alignés avec les valeurs des destinations où nous opérons.

7. Activities & Excursions

MekongTouch DMC sélectionne ses fournisseurs d'activités et d'excursions avec le plus grand soin afin de garantir des expériences authentiques, sûres et respectueuses des communautés et des environnements locaux. Nous travaillons en priorité avec des prestataires locaux qui valorisent la culture, les savoir-faire et les traditions de leur région, et dont les pratiques respectent les droits humains, l'environnement et la faune.

Nous ne proposons aucune activité susceptible de porter atteinte aux personnes, aux animaux ou aux ressources naturelles. Les excursions doivent respecter les coutumes locales, préserver l'intégrité culturelle et limiter leur impact sur l'environnement. Nous privilégions les expériences qui apportent des bénéfices directs aux communautés locales et sensibilisent les voyageurs à la richesse culturelle et naturelle de la destination.

Nos équipes échangent régulièrement avec les fournisseurs d'activités afin de suivre la qualité de leurs services et de les sensibiliser aux bonnes pratiques du tourisme responsable. Nous encourageons une amélioration progressive, que ce soit dans la gestion des ressources, la protection de la biodiversité, l'accueil des visiteurs ou la formation des guides. MekongTouch considère la réussite dans ce domaine comme la capacité à proposer des expériences de qualité qui valorisent la destination, respectent ses habitants et contribuent à sa préservation.

8. Tour Leaders, Local Representatives & Guides

MekongTouch DMC travaille avec des guides et représentants locaux expérimentés, sélectionnés pour leur professionnalisme, leur connaissance approfondie des destinations et leur capacité à transmettre la culture locale de manière authentique et respectueuse. Nous collaborons principalement avec des guides locaux freelances, rémunérés équitablement et bénéficiant de conditions de travail conformes aux réglementations en vigueur dans chaque pays.

Nos guides jouent un rôle essentiel dans la qualité de l'expérience client et dans la mise en œuvre de nos engagements en matière de tourisme responsable. Ils reçoivent régulièrement des briefings portant sur les bonnes pratiques environnementales, le respect des communautés locales, la gestion culturelle et la protection des enfants dans le tourisme. Lorsque possible, MekongTouch encourage la participation à des formations complémentaires sur les enjeux de durabilité, la sensibilisation des voyageurs et l'interprétation culturelle.

Nous suivons la performance de nos guides à travers les retours clients, les échanges réguliers et les observations terrain, afin d'assurer une amélioration continue et une cohérence avec nos valeurs. Pour MekongTouch, réussir dans ce domaine signifie disposer de guides engagés, conscients de leur impact et capables d'accompagner les voyageurs de manière responsable, sécurisée et respectueuse des destinations.

9. Destinations

MekongTouch DMC opère au Vietnam, au Laos et au Cambodge par conviction profonde que ces destinations offrent une richesse culturelle, humaine et naturelle exceptionnelle, qui mérite d'être valorisée et protégée. Nous concevons nos circuits de manière à respecter l'équilibre des communautés locales, à éviter les zones sursaturées lorsque cela est possible, et à encourager la découverte de régions moins fréquentées, afin de soutenir une répartition plus équilibrée des bénéfices du tourisme.

Nous collaborons étroitement avec nos partenaires locaux, guides, artisans et acteurs culturels pour proposer des expériences authentiques et responsables, tout en veillant à limiter la pression touristique sur les ressources naturelles et les lieux sensibles. MekongTouch sensibilise ses voyageurs aux comportements respectueux, notamment en matière de gestion des déchets, de respect des coutumes locales et d'achat responsable, en évitant toute forme de souvenir issu d'espèces menacées ou de pratiques illégales.

Notre engagement se traduit également par une contribution positive aux destinations : soutien aux initiatives locales, sélection de prestataires impliqués dans l'économie régionale, et promotion d'activités qui bénéficient directement aux communautés. Pour MekongTouch, réussir dans ce domaine signifie proposer un tourisme qui valorise les territoires, respecte leurs habitants et contribue à la préservation durable de leur identité culturelle et de leur environnement.



10. Customer Communication & Protection

MekongTouch DMC accorde une importance centrale à la transparence, à la protection des données et à la qualité de la communication avec ses partenaires B2B ainsi qu'avec les voyageurs finaux. Nous veillons à ce que les informations transmises soient exactes, honnêtes et cohérentes avec la réalité des destinations et des prestations proposées. Tous nos contenus sont conçus avec sérieux, en évitant tout message ambigu ou trompeur, y compris sur les questions de durabilité.

Nous nous engageons à protéger les informations partagées par nos partenaires et à respecter les obligations légales en matière de confidentialité et de gestion des données. Les informations personnelles reçues dans le cadre de nos opérations sont utilisées uniquement pour les besoins du voyage et ne sont jamais communiquées hors de ce cadre.

MekongTouch travaille en étroite collaboration avec ses partenaires pour préparer les voyageurs à adopter des comportements respectueux dans nos destinations, notamment en matière de culture locale, de gestion des déchets, de respect de la nature et de consommation responsable. Lorsque pertinent, nous sensibilisons les voyageurs à l'importance d'éviter les souvenirs illégaux ou issus d'espèces protégées, ainsi qu'à l'impact de leurs actions sur les communautés visitées.

Nous accordons une grande importance à l'expérience client et veillons à répondre rapidement et efficacement aux demandes, retours et préoccupations de nos partenaires et de leurs voyageurs. La réussite dans ce domaine repose pour nous sur une communication fiable, une gestion responsable des données et une relation de confiance durable avec nos partenaires professionnels.



L'ensemble des employés de MekongTouch DMC est responsable de la compréhension et de l'application quotidienne de cette politique. Sa mise en œuvre générale est coordonnée par Nguyễn Thu Yên, qui assure le suivi des actions et l'intégration progressive des engagements de durabilité au sein des opérations.

Pour toute question liée à cette politique ou à nos pratiques de durabilité, vous pouvez contacter :

- Nguyễn Thu Yên : **info@mekongtouch.com**
- Catia Cristao, directrice et co-fondatrice : **catia@mekongtouch.com**

Cette politique a été révisée et est effective à compter du 20 Novembre 2025.

La prochaine révision aura lieu avant le 20 novembre 2027.