ARCHITECTES
DE VOYAGE

Notre Politique de Développement durable

Mise à jour : date 04/11/2026

Par : Michael & Tamara Pereira
Avec l'assistance de Cristo De Franceschi

Signatures :

Préambule :

*Ce document aborde l'ensemble de nos **démarches dédiées à notre stratégie de développement durable**. C'est un témoignage de **notre engagement** en faveur d'un tourisme plus **responsable** et **vertueux**.*

*Il fait le lien entre nos différents **outils** ou **politiques internes** et permet de mieux comprendre notre positionnement stratégique et nos pratiques. Il est mis à disposition de **nos collaborateurs** au sein de **notre site de gestion interne** et, si besoin, de **nos partenaires stratégiques**, dans le cadre de partenariat ou de situation spécifique, comme par exemple lors d'une **audition** pour obtenir une certification.*

*Une **version PDF** est également publiée sur notre **site internet** et permet d'introduire notre démarche à l'ensemble des parties prenantes et au **grand public**, afin de les sensibiliser à notre **vision du tourisme au Brésil.***

*Notre volonté est de présenter de la façon la plus transparente possible notre **contexte**, notre **mode de fonctionnement** et nos **objectifs**, afin de vous permettre de juger de la pertinence de **nos actions** et de la qualité de **nos prestations.***

Sommaire :

I. Notre mission

II. La méthodologie de travail utilisée

III. Identification de notre responsabilité globale

Un contexte mondial exigeant une transition urgente du tourisme

Une responsabilité renforcée dans le contexte brésilien

Une volonté d'action concrète et continue :

IV. Nos engagements vers un tourisme plus responsable :

Gouvernance et management durable :

Gestion interne : nos engagements sociaux et environnementaux

Responsabilité sociale et conditions de travail

Gestion environnementale interne :

Gestion de nos ressources :

Gestion des destinations

Gestion des fournisseurs

L'évaluation de nos fournisseurs :

Engagements communs :

Engagements spécifiques par type de prestataire :

Notre stratégie de communication :

Nos engagements pour une communication responsable :

Le traitement des données personnelles :

La communication avec nos clients :

La communication avant la réalisation du séjour :

Le rôle prescripteur des concepteurs de voyages d'Architectes de Voyage :

La formulation de l'offre :

Les documents de voyage et support informationnel :

Préparer son séjour :

Les informations d'urgence :

Pendant le séjour :

L'assistance sur place :

Conseils et suggestions :

Après le séjour :

Questionnaire de satisfaction :

Politique de gestion des réclamations & litiges :

La sensibilisation au tourisme durable :

Conclusion

I. Notre mission

Notre mission en tant qu'agence réceptive basée au Brésil est de proposer des **expériences de voyage authentiques** et **personnalisées** permettant de mettre en valeur la diversité de notre pays et son **patrimoine culturel et naturel** exceptionnel. Pour cela, nous créons des **itinéraires exclusifs** qui cherchent à immerger nos voyageurs au plus près des **cultures locales** et des **sites naturels**, tout en garantissant un **haut niveau de qualité** et une **parfaite sécurité** à chaque étape du voyage.

Fondée au Brésil, notre agence place **l'authenticité** et la **personnalisation** au cœur de chaque séjour. Nous puisons **notre inspiration au quotidien**, de la vie locale, des voyages et des visites dans le pays, des rencontres… Dans le but d'offrir à nos clients des **itinéraires à haute valeur ajoutée**, qui répondent aux exigences du **tourisme durable,** garantis par une sélection rigoureuse de nos **fournisseurs locaux,** un **engagement commun** en interne, et un réseau de partenaires de **qualité** et de **confiance**.

Nous croyons que le meilleur moyen de **découvrir un lieu** est de s'immerger dans sa culture, sa gastronomie et son environnement naturel, tout en respectant les écosystèmes locaux. C'est pourquoi nous proposons des voyages sur mesure, conçus avec nos partenaires locaux pour offrir de **véritables expériences immersives hors des sentiers battus**.

Nous avons pour ambition, au travers de ce positionnement, de répondre aux **exigences du tourisme durable.**

Pour plus d'informations : **https://architectesdevoyage.com/nos-engagements/**

Nos valeurs fondamentales s'articulent autour de trois piliers :

- **Des voyages conscients et authentiques :** pour réaliser nos itinéraires, nous privilégions des partenaires locaux et engagés, des hébergements durables et des activités qui minimisent l'impact environnemental, tout en valorisant la culture et les savoir-faire brésiliens.

- **Une personnalisation totale :** chaque voyage se veut unique, conçu par nos soins autour de vos envies, de votre rythme et de vos passions. Ici, pas de formules toutes faites, vous co-créez votre aventure avec nous.

- **Des expériences inoubliables :** rencontres authentiques, immersion dans la nature, découvertes culturelles… Nous vous connectons à l'essence du Brésil, loin des sentiers battus.

Ces valeurs traduisent notre ancrage local et notre vision d'un tourisme **responsable**, **humain** et **respectueux des territoires et du patrimoine brésilien.**

II. La méthodologie de travail utilisée

La **stratégie RSE d'Architectes de Voyage** s'inspire des **acteurs exemplaires du secteur**, à l'image de notre partenaire **Evaneos**, qui, par ses initiatives, permet de faire **évoluer les pratiques** afin de tendre vers un système touristique plus **résilient**, plus **bénéfique aux économies locales** et moins impactant pour les **environnements**.

Actuellement, notre démarche se structure principalement autour du programme **Travelife Tour Operateurs**, un **label de renommée internationale** permettant de valoriser les acteurs du tourisme engagés et leurs actions. Pour nous aider dans ce processus, nous avons également fait appel à des **consultants externes spécialisés** qui nous ont guidés dans cette démarche, tout en constituant en interne une **équipe dédiée au développement durable**.

Pour vous donner un peu de perspective sur le travail accompli, voici les **étapes préalables clés** que nous avons suivies pour obtenir les **résultats** actuels :

- **Évaluation Travelife initiale** : un outil de diagnostic rapide (cf. *Quick Scan*) proposé par Travelife nous a permis de dresser un **premier état des lieux** de nos pratiques, en identifiant nos forces, nos axes d'amélioration et nos priorités en matière de développement durable.

- **Audit RSE externe** : un audit mené par des consultants indépendants nous a permis d'évaluer le parcours réalisé, nos engagements et nos actions au regard des critères du label Travelife et des premières actions mises en place par notre équipe.

- **Analyse des risques** : nous avons identifié les principaux risques environnementaux, sociaux, opérationnels et éthiques liés à l'activité de notre agence, et défini des mesures de prévention et de réduction adaptées.

- **Hiérarchisation des enjeux et plan d'action** : à partir de ces diagnostics, nous avons identifié les enjeux les plus pertinents pour notre agence et construit un **plan d'action progressif** pour nous permettre d'améliorer nos pratiques et de développer des projets impactants. Le plan d'action en cours est établi sur la **période 2026-2028**.
→ Plan d'action 2026 - 2028

- **Formalisation et communication de notre stratégie** : cette politique a été élaborée avec le souci de garantir un haut niveau de transparence, tant dans nos intentions que dans les actions que nous mettons en œuvre. Cela est passé notamment par la création d'un **outil de communication interne** ainsi que d'une **page web** dédiée sur notre site internet.

- **Suivi et amélioration continue** : des indicateurs de suivi ont été définis pour évaluer régulièrement l'avancement du plan d'action. Des points de contrôle internes sont organisés afin d'ajuster nos actions et de garantir une amélioration constante de notre démarche de développement durable.

III. Identification de notre responsabilité globale

Un contexte mondial exigeant une transition urgente du tourisme

Le tourisme mondial fait face à des **défis majeurs** : changement climatique, perte de biodiversité, pressions sur les ressources et inégalités sociales. En 2019, l'économie du tourisme représentait près de 9 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre. Le surtourisme menace aujourd'hui de nombreux sites naturels et patrimoniaux, tout en exacerbant les tensions sur les ressources locales (eau, énergie, foncier) et les communautés locales d'accueil.

Dans ce contexte, il est impératif de **repenser notre manière de voyager** : réduire notre empreinte, soutenir les économies locales, préserver les écosystèmes et valoriser les cultures. Pour de nombreux territoires, le tourisme durable n'est plus une option, mais une nécessité.

Une responsabilité renforcée dans le contexte brésilien

Architectes de Voyage exerce son activité au sein d'un vaste **territoire à forts enjeux environnementaux et sociaux**. Le Brésil est un pays immense qui combine des atouts majeurs (biodiversité exceptionnelle, richesse culturelle, diversité territoriale) mais aussi des vulnérabilités importantes (inégalités économiques, concentration foncière, gestion des ressources, dépendance aux énergies fossiles sur certains secteurs…).

Notre responsabilité en tant qu'**acteur du tourisme local** est d'autant plus grande que nous participons à la valorisation, mais potentiellement aussi à la mise sous pression, de ces ressources.

Enjeux clés dans notre destination :

- **Vulnérabilité écologique** : le Brésil concentre de nombreux hotspots de biodiversité. Or, les milieux naturels (rivières, mangroves et marais, récifs, forêts tropicales…) sont fragilisés par les activités humaines (agriculture intensive, artificialisation des côtes, pollution des sols et de l'air, espèces invasives, intensification des usages touristiques…). Nous devons tâcher de minimiser au mieux notre impact sur l'environnement, collaborer avec des acteurs de la conservation et sensibiliser nos voyageurs aux écosystèmes traversés.

- **Tension sur les ressources** : dans certaines régions, l'accès à l'eau ou à l'électricité connaît parfois des tensions ponctuelles. Malgré une production électrique largement renouvelable, certains usages énergétiques (notamment dans les transports) restent fortement dépendants des énergies fossiles, tandis que la gestion des déchets demeure complexe selon les territoires.

- **Défis sociaux et économiques** : avec un tissu économique souvent fragile, le Brésil a besoin d'un tourisme qui génère des retombées durables pour les habitants. Cela implique de privilégier des fournisseurs locaux, des projets solidaires, des circuits courts et une rémunération juste de nos partenaires.

- **Préservation culturelle** : au-delà des paysages, c'est aussi l'identité culturelle brésilienne, les savoir-faire, la gastronomie, la musique et les langues locales que nous valorisons. Nous refusons la folklorisation et visons à favoriser des rencontres sincères et respectueuses entre voyageurs et populations locales.

Une volonté d'action concrète et continue :

Conscients de ces enjeux, nous avons structuré un **plan d'action 2026 – 2028**, qui s'articule autour de trois grands axes :

1. **Réduire notre empreinte environnementale et protéger la biodiversité** (circuits éco-responsables, actions de protection de la biodiversité, gestion raisonnée de l'eau et de l'électricité, réduction des déchets, gestion de nos fournisseurs, etc.).

2. **Renforcer les retombées économiques locales** (valorisation de la culture brésilienne, collaboration exclusive avec des prestataires locaux, etc.).

3. **Accompagner la transformation du modèle touristique** (formation de notre équipe, sensibilisation des clients, collaboration avec les parties prenantes locales, transparence de nos engagements, etc.)

Notre objectif est clair : faire de notre agence un **acteur incontournable du tourisme durable au Brésil**, en proposant des séjours qui concilient découverte authentique et respect de notre territoire, tout en favorisant le développement économique local.

En travaillant avec des **prestataires locaux engagés** et en valorisant les **savoir-faire authentiques** de notre pays, nous contribuons à une économie touristique qui profite directement à ceux qui font vivre notre destination.

Cette responsabilité est à la fois un **devoir envers notre destination** et une opportunité : celle de prouver qu'un autre tourisme, plus **vertueux et solidaire**, est possible.

Notons enfin que tous les engagements que nous avons priorisés en faveur d'un tourisme durable sont pleinement alignés avec les "**Objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD)**", et en particulier avec les suivants :



IV. Nos engagements vers un tourisme plus responsable :

Gouvernance et management durable :

Architectes de Voyage place le développement durable au cœur de sa stratégie. Notre agence a mis en place un processus interne fondé sur les principes de **transparence et d'amélioration continue.**

Nous avons défini un **plan d'action pluriannuel (2026-2028)** avec les valeurs fondatrices de l'agence. Ce plan repose sur un **système de suivi** interne simple, permettant d'évaluer nos progrès et d'ajuster nos pratiques.

Michael PEREIRA et **Tamara PEREIRA**, co-fondateurs d'Architectes de Voyage, supervisent la mise en œuvre et le suivi de la politique de développement durable, avec l'appui de **Cristo De Franceschi**, consultant externe qui nous aide dans la structuration de notre démarche.

Pour plus d'informations, consulter notre page dédiée à la présentation de notre équipe : Notre agence

Gestion interne : nos engagements sociaux et environnementaux

Document de référence : Politique de gestion interne ; Politique des ressources humaines

Responsabilité sociale et conditions de travail

En tant qu'agence réceptive implantée au Brésil, nous appliquons strictement le **droit du travail brésilien** applicable au secteur des **agences de voyages et de tourisme.**

Au-delà de cette conformité réglementaire, notre agence s'engage à adopter une **gestion responsable de ses ressources humaines**, fondée sur l'équité, le dialogue et le bien-être au travail, et adaptée à la taille de la structure et aux réalités de son activité.

Notre politique sociale s'appuie sur une **politique des ressources humaines formalisée**, un document interne de référence, régulièrement mis à jour et communiqué à l'ensemble de l'équipe.

- Architectes de Voyage veille ainsi à offrir à ses collaborateurs des **conditions de travail justes, sûres et respectueuses**, favorisant l'engagement, la qualité du travail et le bien-être au quotidien. Une attention particulière est portée à l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, notamment à travers des **modalités de travail flexibles** lorsque cela est compatible avec l'organisation de l'agence.

- Même au sein d'une équipe de petite taille, Architectes de Voyage attache une importance particulière au **dialogue interne**. Des échanges réguliers permettent à chacun de s'exprimer librement sur ses conditions de travail, ses besoins ou ses propositions d'amélioration. La liberté d'expression et de représentation est pleinement respectée.

- L'agence promeut par ailleurs une **culture de travail inclusive**, **fondée sur l'égalité des chances et la non-discrimination**. Les décisions relatives au recrutement, à la rémunération, à la formation et à l'évolution professionnelle reposent exclusivement sur les compétences, l'expérience et la motivation.

- Le **développement des compétences et l'amélioration continue** font partie intégrante de la démarche sociale d'Architectes de Voyage. L'intégration des nouveaux collaborateurs, les échanges au sein de l'équipe, les formations et l'évaluation régulière de la satisfaction interne contribuent à renforcer les compétences et à améliorer durablement les pratiques.

→ Pour cela, notre site de gestion interne est un bon outil, que ce soit dans le processus d'onboarding de nouveaux collaborateurs ou pour la gestion des ressources humaines.

Gestion environnementale interne :

La gestion environnementale interne constitue l'un des piliers de la Politique de Développement Durable de notre agence.

L'objectif est clair : **réduire chaque année notre empreinte environnementale**, tout en maintenant un cadre de travail efficace.

Composée de quatre collaborateurs travaillant au sein d'un espace de coworking Como Coworking, Architectes de Voyage a mis en place une **politique environnementale interne adaptée à son contexte**, reposant sur l'implication de l'ensemble de l'équipe.

Nous nous engageons à réduire nos **impacts environnementaux directs**, à **préserver les ressources naturelles** et à intégrer des **pratiques écoresponsables** dans l'ensemble de nos opérations internes.

Cette politique s'applique à l'ensemble des **activités internes de l'agence**, notamment : les bureaux, la communication, les achats, les déplacements professionnels, la consommation d'énergie et d'eau, ainsi que la gestion des déchets.

Les collaborateurs sont **informés** et **sensibilisés** à ces engagements afin d'en assurer la compréhension et la mise en œuvre au quotidien.

Gestion de nos ressources :

Papier et impressions

Architectes de Voyage s'engage à **réduire l'usage du papier** et à **privilégier la dématérialisation des documents** internes et externes. Lorsque des impressions sont nécessaires, elles sont réalisées de manière raisonnée (recto-verso) et sur du **papier certifié FSC** ou recyclé, qui représente la majorité des volumes utilisés. Les supports de communication sont conçus en priorité au **format numérique.**

Énergie et équipements

Une attention particulière est portée à la **sobriété énergétique** : usage raisonné de la climatisation extinction des éclairages et équipements hors temps de travail, recours à des ampoules LED et limitation des consommations inutiles. Les achats d'équipements privilégient, lorsque c'est possible, des produits à haute efficacité énergétique (classement A ou équivalent).

Consommation d'eau

L'agence **optimise sa consommation d'eau** grâce à l'usage de toilettes à double chasse d'eau installées dans l'espace de coworking. Les eaux usées sont traitées conformément à la réglementation et rejetées sans impact environnemental.

Déchets et recyclage

À ce jour, le **tri sélectif** n'est pas systématique dans nos locaux car il n'existe pas encore de **solution de recyclage** pour l'ensemble des matériaux à Rio de Janeiro. Seul le **verre** est recyclé, tandis que nous appliquons une **politique "zéro plastique"** et **"100% digital"** pour minimiser nos déchets.
Dans la mesure du possible, les déchets résiduels sont éliminés sans effet néfaste sur l'environnement, conformément à la législation locale.

Mobilité et organisation du travail

Afin de limiter l'impact environnemental lié aux déplacements professionnels, notre agence encourage le **covoiturage** lorsque cela est possible. Le **télétravail**, à raison d'une à deux journées par semaine, est mis en place afin de réduire les déplacements. Après un premier contact en présentiel lorsque nécessaire, les **rendez-vous professionnels à distance** (visioconférence, téléphone) sont privilégiés si le déplacement n'est pas essentiel.

Approvisionnement

Les **achats locaux et durables** sont favorisés pour soutenir l'économie brésilienne et réduire l'empreinte carbone de notre activité.

<u>Sensibilisation, suivi et amélioration continue</u> :

Les modalités opérationnelles de ces engagements sont précisées dans notre **politique environnementale interne**, régulièrement mise à jour, en cohérence avec les principes du tourisme durable et les exigences du référentiel Travelife.

La démarche environnementale d'Architectes de Voyage repose sur la **sensibilisation et l'implication de l'équipe**. Chaque collaborateur est informé des engagements environnementaux internes et des mesures associées à leur mise en œuvre.

Pour le moment, du fait de la location de bureau au sein d'un espace de co-working, il est difficile d'effectuer un **suivi annuel** de nos principales consommations (énergie, eau) afin d'identifier les axes de progrès. Lorsque nous disposerons de **nos propres locaux**, il nous sera possible de prévoir des mesures plus ambitieuses pour limiter l'impact de notre activité. Pour le moment, nous collaborons avec les autres membres du co-working pour adopter des **gestes responsables au quotidien.**

Gestion des destinations

Page de référence : https://architectesdevoyage.com/destinations/

À ce jour, notre agence propose des séjours uniquement dans **certaines régions du Brésil** que nous maîtrisons et pour lesquelles nous sommes en mesure de proposer des séjours de qualité avec l'aide de partenaires de confiance.

Cela vaut pour les destinations suivantes du Brésil :

- Nordeste : Bahia, Ceará, Piauí, Maranhão, Pernambuco
- Secteur Amazonie : Manaus & Rio Negro
- Sudeste : Rio de Janeiro, Paraty
- Région de Sao Paulo
- Jalapão

Par exemple, on propose le secteur connu sous le nom de la **"Route des émotions"** qui est un itinéraire touristique structuré dans le nord-est du Brésil, qui permet de relier **Fortaleza à São Luís** via différentes options. Bien que ce parcours gagne en popularité, ces territoires encore isolés offrent aux voyageurs une expérience **authentique** et **immersive** tout en permettant de découvrir différents environnements.

Cette approche a pour objectif de **garantir des séjours de qualité**, dans des destinations du Brésil que nous maîtrisons et qui ont été choisies pour leurs **atouts** et leurs **caractéristiques** (sites touristiques, infrastructures, accessibilité…). Notre logique intègre également des **critères environnementaux**, avec la volonté de répartir les flux de visiteurs et les retombées économiques, et de favoriser les bénéfices pour les communautés locales les plus petites.

Les voyages de reconnaissance

Pour garantir la qualité des destinations et des prestations touristiques proposées, nous nous appuyons sur un **protocole de sélection** rigoureux de **nos partenaires locaux**, qui repose en grande partie sur les **voyages de reconnaissance** réalisés par les collaborateurs de notre agence. Chaque année, lorsque les conditions le permettent, nous organisons **des voyages de reconnaissance**, afin que notre équipe puisse explorer les régions que nous proposons ou souhaitons intégrer à notre catalogue. Cela est essentiel pour vérifier sur le terrain la **qualité des prestations** offertes par nos partenaires locaux et le maintien de leurs **engagements** .

L'idée d'un voyage de reconnaissance est de parcourir les destinations proposées afin de tester ou d'effectuer des inspections de **partenaires potentiels et/ou confirmés** (hôtels, prestataires d'activités, compagnies de transport et guides), dans le but d'enrichir notre connaissance de la région.

Lors de ces visites, un regard particulier est porté sur les **engagements responsables et les pratiques durables** des établissements visités, car ce critère est primordial pour qu'un prestataire soit sélectionné puis proposé par nos agents de voyages.

Perspectives de développement :

Fort de notre ancrage au Brésil, notre agence souhaite élargir son offre à de **nouvelles régions brésiliennes** qui permettent de réaliser des séjours à notre image.

De nombreux territoires restent à explorer par nos équipes, notamment dans le Sud et l'Ouest, à l'image du :

- Tocantins
- Sud du Brésil : Florianópolis, canyons et Serra Gaúcha…

L'objectif est de proposer des **gammes de séjours diversifiés et de qualités**, pour pouvoir découvrir toute la variété d'expériences possibles au Brésil, et ce dans les meilleures conditions.

Gestion des fournisseurs

Documents de référence :

- **Nos Politiques fournisseurs** : hôtels, transport, prestataire d'activités et guides
- **Notre catalogue de fournisseurs** est géré via le logiciel Odys

Architectes de Voyage considère ses fournisseurs (hébergements, compagnies de transport, prestataires d'excursions, guides, etc.) comme des **partenaires stratégiques** de sa démarche de durabilité.

À ce titre, nous privilégions les collaborations durables, fondées sur une relation de confiance et l'**amélioration continue** des prestations, des pratiques sociales et environnementales.

Dans le but de **sensibiliser nos partenaires** et de leur permettre de comprendre nos **critères d'évaluation,** nous partageons avec eux notre **politique de développement durable** ainsi que notre **politique fournisseurs**.

L'évaluation de nos fournisseurs :

Architectes de Voyage a mis en place un **système interne d'évaluation** permettant d'analyser de manière objective l'ensemble de ses prestataires, en particulier les hébergements et les prestataires d'excursions, afin de décider de leur intégration et de leur niveau de référencement au sein du catalogue.

Nous avons mis en place un **processus d'actualisation annuelle** de notre base de fournisseurs, qui comprend l'envoi d'un **questionnaire de durabilité**, l'**analyse des retours clients** et une **évaluation de la conformité aux engagements** pris lors de la signature de notre charte fournisseurs.

Les prestataires qui ne répondent plus à nos critères de qualité ou de durabilité font l'objet d'un échange pour identifier des **axes d'amélioration**, et en l'absence de progrès, nous nous réservons le droit de **mettre fin à notre collaboration**. Ce contrôle qualité permanent nous permet de garantir à nos voyageurs des expériences à la hauteur de leurs attentes, tout en maintenant une **exigence élevée** en matière de **responsabilité environnementale et sociale.**

Nous réalisons donc un **état des lieux des pratiques de nos partenaires** à l'aide d'un **questionnaire d'auto-évaluation** (pour les hébergements et pour les prestataires d'excursions). Cet outil permet notamment de recenser leurs pratiques en matière de gestion de l'eau, de l'énergie, des déchets, de la protection de l'environnement et de la biodiversité, leurs pratiques sociales et d'autres enjeux liés à la durabilité.

La qualité de nos prestations repose également sur un **suivi continu de nos partenaires** par nos voyages de reconnaissance, comme expliqué plus haut.

Ce système sert principalement à :

- **Maintenir la qualité de notre 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.

Concrètement, nous avons dressé une **liste d'engagements communs** pour l'ensemble de nos partenaires.

Engagements communs :

Les critères essentiels encadrant notre collaboration avec tous nos fournisseurs :

- Être enregistré ou immatriculé au **Cadastur du Ministério do Turismo** qui régit plusieurs secteurs d'activité, lorsque cela est obligatoire (pour les hébergements, agences de voyage, transporteurs touristiques et certaines catégories de guides et de prestataires).

→ *Le catalogue du Cadastrur permet de retrouver l'ensemble des professionnels enregistrés.*

- Respecter le Droit du travail brésilien ;

- Assurer des **conditions de travail conformes** aux dispositions en matière de sécurité, de salaires, de santé, de repos et d'horaires, d'accessibilité, etc.

→ *Référence officielle pour les normes de sécurité au Brésil*
→ *Planalto - Référence officielle pour le salaire, le repos et la durée du travail au Brésil*

- Respecter la **réglementation** relative au **travail des mineurs** : interdiction **avant 16 ans,** sauf apprentissage **à partir de 14 ans**, et interdiction du travail nocturne, dangereux ou insalubre aux moins de 18 ans.

→ Programme PETI (Programa de Erradicação do Trabalho Infantil)
→ *Référence officielle pour la protection des mineurs au Brésil*

- Prévenir toute **forme d'exploitation sexuelle des enfants**, en adoptant une **tolérance zéro** dans les hébergements, excursions ou transports et en encourageant activement la **vigilance et la sensibilisation** à ce sujet auprès des voyageurs et des partenaires, conformément aux engagements internationaux du tourisme responsable.

→ *Le code de conduite officiel pour les professionnels du tourisme au Brésil*

- Avoir un **impact minimal sur l'environnement** et soutenir la préservation de la biodiversité et du bien-être animal, en évitant toute **activité** potentiellement nuisible aux écosystèmes ou impliquant des **animaux sauvages captifs** à des fins de divertissement.

- Ne pas commercialiser ni promouvoir de **souvenirs issus d'espèces de la faune ou de la flore menacées**, conformément à la **réglementation brésilienne** applicable, aux dispositions de la CITES et, à titre de référence en matière de conservation, aux listes nationales de l'ICMBio et à la Liste rouge de l'IUCN.

- Les activités touristiques proposées ne doivent en aucun cas porter atteinte aux **personnes**, aux **cultures** ou aux **traditions locales**.

- Veiller à ce que les territoires bénéficient au mieux des **retombées du tourisme**, notamment par **l'emploi**, l'achat de **produits** et de **services** et la collaboration avec des **prestataires locaux**, dans la mesure du possible.

- Avoir un **tarif clair** et des **conditions de vente justes et transparentes** (taux de commission, gestion des risques, gestion des réclamations, etc).

- Désigner une **personne référente** à contacter en cas de besoin ou d'urgence.

En cas de **non-respect avéré d'un engagement**, nous privilégions lorsque cela est possible le dialogue et la mise en œuvre de **mesures correctives**. En cas de manquement grave, ou en l'absence d'amélioration dans un délai raisonnable, la **collaboration sera suspendue.**

Engagements spécifiques par type de prestataire :

Dans le cadre de notre démarche de développement durable, Architectes de Voyage **décline sa politique dédiée aux fournisseurs en trois documents spécifiques** selon le type de parties prenantes *(documents disponibles en français, à traduire en portugais)* :

- **Compagnies de transport ;**

- **Prestataires d'activités et guides ;**

- **Hébergements touristiques.**

Ces politiques constituent notre **référentiel d'engagements** auprès de nos partenaires. Elles sont transmises en début de collaboration à nos partenaires, puis actualisées lorsque nécessaire.

Chaque **évolution significative** est communiquée à nouveau afin de garantir la bonne compréhension des nouveaux engagements attendus.

Ces chartes permettent également d'assurer un **suivi et une évaluation réguliers** de nos partenaires, grâce à la diffusion complémentaire de **formulaires d'auto-évaluation**. Ce dispositif vise à rendre compatibles nos exigences sociales, environnementales et éthiques avec les réalités opérationnelles de chaque métier, et à mesurer le niveau d'engagement de nos partenaires dans la durée.

Notre stratégie de communication :

Nos engagements pour une communication responsable :

Pour communiquer sur **nos actions et valeurs** intégrées à **notre politique de développement durable**, nous croyons en une communication **honnête**, **pédagogique** et **transparente**.

En cela, nous cherchons toujours à ce que nos communications reposent sur des informations **précises** et **vérifiables**. Nous évitons toutes les allégations environnementales **génériques** et cherchons toujours à détailler le contexte ou le cadre des actions, à l'image des **labels** et des **certifications** mis en avant.

Cette ligne éditoriale guide notre **stratégie de communication** et la production de nos **contenus promotionnels**. Elle permet à nos parties prenantes d'évaluer la **qualité de nos prestations** et de renforcer la **confiance avec nos clients** et **nos partenaires**, tout en valorisant les **prestataires locaux engagés** (transports, guides, hébergements et prestataires d'activités) et les **actions réalisées**, sans en faire un argument commercial fallacieux.

Cette logique se retrouve également dans les **relations commerciales avec nos clients**, que ce soit lors de la **vente du séjour** avec l'utilisation d'arguments clairs et démontrables afin de favoriser les ventes auprès de nos **partenaires engagés,** ou lors de la **préparation** et de la **réalisation du séjour**, avec des **conseils** et des **suggestions** alignés avec nos engagements.

Enfin, cette stratégie permet de mettre en place une **démarche d'amélioration continue** de nos services et de notre stratégie de communication**.** En effet, grâce aux échanges qui se poursuivent à la **fin du séjour**, avec les retours que nos voyageurs nous font, ainsi que les **formulaires de satisfaction** qu'ils remplissent via Evaneos. Mais également ceux de nos **fournisseurs,** via les questionnaires d'auto-évaluation que nous leur soumettons chaque année, nous pouvons obtenir des retours sur nos prestations, qui sont autant d'**indicateurs clés** permettant d'ajuster **nos priorités et notre stratégie**.

De cette façon, nous cherchons à maintenir un haut niveau de **qualité** et de **vigilance** sur nos prestations, à partager des **valeurs** et **actions positives** et à susciter de l'engagement en faveur **du tourisme durable au Brésil**.

En résumé, notre **stratégie de communication engageante** se présente de la manière suivante :

1. **Notre section web « Nos engagements » :**

La page de référence qui présente cette **politique de développement durable**, la démarche Travelife, résume nos engagements, nos principales actions ainsi que nos objectifs en matière de durabilité.
→ **https://architectesdevoyage.com/nos-engagements/**

2. **Notre site de gestion interne :**

Plateforme de communication interne qui assure à nos collaborateurs une bonne connaissance de nos engagements et de nos pratiques RSE.

3. **Nos contenus multimédias sur notre Mag et nos réseaux sociaux :**

Outils de communication grand public pour notre actualité et nos réalisations.
→ **Le Mag** : notre blog dédié à notre actualité et nos articles spécifiques
→ **Facebook** et **Instagram** : marketing digital

4. **Nos devis et carnets de voyage optimisés :**

Ajout de mentions et paragraphes spécifiques dans nos documents clients afin de mettre en valeur nos engagements, ainsi que certains partenaires exemplaires ou prestations durables avant et pendant le séjour.

5. **Notre politique interne de communication responsable :**

Paragraphe de référence sur notre page “Nos Engagements” qui présente notre stratégie et nos engagements en termes de communication, en accord avec la **directive européenne EmpCo**, qui s’applique à une large partie de notre clientèle.

6. **Notre charte du voyageur responsable :**

Document envoyé à nos clients permettant de les sensibiliser lors de la préparation au séjour, qui résume nos engagements et les invite à participer à cette démarche.
→ Notre charte du voyageur responsable

7. **Nos questionnaires d’évaluation interne ou externe :**

Pour assurer un suivi avec nos parties prenantes mais également nos collaborateurs.
→ Questionnaire d’auto-évaluation fournisseurs
→ Questionnaire de satisfaction client via Evaneos

Le traitement des données personnelles :

Nous appliquons une **politique stricte de protection des données personnelles**, conformément à la **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD** en vigueur sur le territoire du Brésil. L'ensemble des mentions légales et informations relatives à cette politique est disponible sur notre page dédiée:

→ **https://architectesdevoyage.com/politique-de-confidentialite/**

La communication avec nos clients :

La communication avant la réalisation du séjour :

Le rôle prescripteur des concepteurs de voyages d'Architectes de Voyage :

Notre agence réceptive propose uniquement des **itinéraires personnalisés** pour découvrir les territoires du **Brésil**. Lors des premiers échanges avec nos potentiels voyageurs, il faut savoir être **force de proposition** pour permettre à nos concepteurs de voyages de **promouvoir les prestations les plus qualitatives et durables** de notre catalogue.

Ce point est essentiel pour démontrer notre rôle d'**acteur du tourisme durable** en tant qu'**intermédiaire clé** entre les **voyageurs** et les **prestataires locaux.** Ainsi, la conception sur mesure de nos séjours permet à chaque commercial de **guider le choix des prestations** favorisées par nos clients. Concrètement, au cours de la relation commerciale, nos conseillers mobilisent leur **expertise** et valorisent nos partenaires **les plus engagés en matière de durabilité**, lorsque ceux-ci répondent aux **attentes du client**.

Il convient toutefois de souligner que l'adaptation aux demandes des clients et aux réalités locales conduit parfois à effectuer des **arbitrages** pour trouver des compromis conciliant **disponibilités**, **prix**, **caractéristiques**... Mais notre volonté reste de mettre en avant les **acteurs les plus durables** et d'offrir à nos clients une expérience authentique et immersive.

Le **choix du client** est donc la clé car en fonction des **régions ciblées**, il faut comprendre que le **niveau de développement** des **territoires** et des **infrastructures touristiques** varie. Par exemple, les prestataires situés dans les **parcs nationaux** ou à proximité disposent généralement d'une maturité plus élevée et respectent un ensemble de prérogatives, idem pour les acteurs disposant de **labels ou de certifications**, tandis que dans d'autres secteurs il est plus difficile de composer avec cette prérogative.

La formulation de l'offre :

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 :

- Présentation de la **destination**
- Services **inclus** et **non inclus**
- Informations détaillées sur les **hôtels** (catégories, caractéristiques, etc.), sous réserve de disponibilités et de certaines modalités.
- Descriptions des **activités** et **transferts** proposées
- Montant total du **devis** détaillé
- **Conditions générales** de vente

Vous retrouverez le détail de nos **conditions générales de vente** sur le document suivant, disponible également sur nos devis :

→ **Nos conditions générales de vente**

Par rapport à la **gestion des ventes**, les **modalités de paiement** sont les suivantes :

- Acompte : 30 - 40% à la réservation
- Solde : 45 jours avant le départ
- Réservation à moins de 30 jours : paiement intégral immédiat

Une fois le séjour confirmé, le client reçoit l'ensemble des documents et supports nécessaires à sa réalisation : **bon de réservation, carnet de voyage, contacts d'urgence, carnet de suggestions**, etc. Ces éléments seront présentés plus en détail par la suite.

Les documents de voyage et support informationnel :

Pour concevoir nos séjours personnalisés, nous utilisons **l'outil Odys**, qui permet d'intégrer l'ensemble de notre **base de données fournisseurs**, notre **CRM**, ainsi qu'un outil de **conception de séjour** et de documents spécifiques.

Ainsi, tous nos **devis** et **carnets de voyage** qui constituent les principaux documents clients sont générés via cet outil. Son ergonomie permet d'offrir dans nos supports d'information un affichage clair et détaillé des **étapes du séjour** et de ses caractéristiques, mais également de nos engagements.

Nous avons ensuite différents documents que nous communiquons à nos voyageurs confirmés, afin qu'ils **préparent au mieux leurs séjours** et qui sont compilés sur la section suivante :

- **Nos documents de voyage**

Préparer son séjour :

Sur notre site internet, vous trouverez plusieurs rubriques permettant de bien préparer votre **séjour au Brésil** :

- Les destinations et offre de séjours inspirationnelles
- Le magazine d'Architectes de Voyage

Mais également des **informations pratiques** :

- Nos adresses incontournables au Brésil

En cours de rédaction :

- *Quand partir au Brésil ?*
- *Que mettre dans sa valise pour un voyage au Brésil ?*
- *Les parcs nationaux incontournables du Brésil*
- *… Liste non exhaustive*

Nous sommes également joignables directement par **mail** ou par **téléphone**, pour répondre aux questions des voyageurs et leur apporter toutes les informations utiles sur nos destinations.

Les informations d'urgence :

Dans nos **carnets de voyage,** une section est dédiée aux informations à connaître en cas de **situation d'urgence**, incluant notamment un numéro d'urgence disponible **24h/24** et **7j/7**.

Nous communiquons par ailleurs des informations relatives aux **risques potentiels** associés à un séjour au Brésil, notamment en matière de prévention sanitaire, d'activité volcanique et sismique, de cohabitation avec la faune et la flore, ainsi que sur les comportements et réflexes à connaître.

Pendant le séjour :

L'assistance sur place :

Comme mentionné précédemment, l'assistance sur place est assurée via un **téléphone d'astreinte,** joignable **24h/24** et **7j/7**, sous la responsabilité de **Tamara** et **Michael**, co-gérants de l'agence.

Conseils et suggestions :

En complément du carnet de séjour, nos voyageurs reçoivent un **carnet de suggestions** regroupant des conseils et des recommandations, notamment concernant les restaurants, les souvenirs, les activités, etc.

→ **Carnet de suggestions - Architectes de Voyage**

Après le séjour :

Questionnaire de satisfaction :

Une fois le séjour terminé, nous recueillons systématiquement les **retours d'expérience de nos clients** afin de nous assurer que le séjour s'est bien déroulé et d'identifier d'éventuelles **pistes d'amélioration** dans le cadre de notre **démarche qualité.** Comme les voyageurs en direct représentent une minorité, pour ces derniers nous **recueillons leurs avis via Whatsapp** à la fin de leur séjour.

Le cas des clients Evaneos :

En tant que partenaire Evaneos, les clients provenant de la **plateforme Evaneos** reçoivent un **questionnaire de satisfaction** émis directement par la plateforme et permettant de récolter **l'avis du voyageur** sur différents sujets.

Nous prenons soin de considérer attentivement les remarques formulées par les voyageurs d'Evaneos et de leur apporter un **retour détaillé**.

Le cas des clients issus d'agences de voyage partenaires :

Selon les termes du contrat conclu avec les **agences partenaires**, le recueil des retours clients peut être réalisé directement par nos soins ou confié à l'agence de voyage, qui nous transmettra ultérieurement les avis des voyageurs. Cette organisation s'inscrit dans la logique de **gestion de la relation client**, certaines agences choisissant d'être l'unique interlocuteur de leurs voyageurs.

Politique de gestion des réclamations & litiges :

Comme indiqué dans nos **conditions générales de vente**, les litiges et réclamations sont gérés de la façon suivante :

Pendant le séjour, signalez immédiatement toute non-conformité via l'un des canaux de communication suivants :

- **Email** : contact@architectesdevoyage.com
- **Numéro de téléphone** / **Whatsapp** : +55 21 99 15 ** **

Après le séjour, vous pouvez formuler une **réclamation** :

- Par **courrier postal** à l'adresse suivante : Architectes de Voyage – Rua Real Grandeza, 193, Botafogo, Rio de Janeiro
- Par **email** : contact@architectesdevoyage.com

La sensibilisation au tourisme durable :

Notre stratégie de communication se veut **engageante**, car elle encourage les voyageurs et nos partenaires à adopter des **comportements responsables** afin de contribuer au développement de **séjours plus vertueux au Brésil.**

Nous ne souhaitons pas leur imposer notre modèle, mais instaurer une relation de confiance, construite sur une **vision commune du voyage** et sur un **discours transparent, honnête et pédagogique.**

De cette façon, nous voulons être un **acteur du tourisme durable** qui, à son échelle, est capable de sensibiliser ses clients et ses partenaires à l'importance de la **protection de l'environnement** et des **droits sociaux** grâce à l'élaboration de séjours qui mettent en valeur les **paysages et la culture exceptionnels du Brésil.**

Conclusion

À travers ces différents axes, nous avons structuré une **démarche globale de développement durable alignée avec nos valeurs.** Cette politique doit permettre la création d'**impacts positifs** sur la qualité de nos séjours, ainsi que sur les communautés locales et l'environnement au sein des destinations que l'on propose.

Elle vise à améliorer notre **performance environnementale et sociale**, à consolider la relation de confiance avec nos **partenaires** et nos **voyageurs**, et à encourager un **tourisme plus responsable au Brésil.**

Cette politique s'inscrit dans une dynamique **d'amélioration continue** et sera mise à jour à chaque avancée majeure, afin de renforcer progressivement nos actions, d'en **mesurer l'efficacité** et d'améliorer notre **impact positif** à court, moyen et long terme, dans la limite de nos ressources disponibles.

Document mis à disposition de tout le personnel le 13/10/2026 – version 2026

Signature

La direction d'Architectes de Voyage



Architectes de Voyage - Rua Real Grandeza, 193, Botafogo, Rio de Janeiro
contact@architectesdevoyage.com