

via compostela

via compostela

Politique de développement durable 2026

En tant qu'agence de voyage qui s'engage auprès des différents acteurs du tourisme, à savoir les consommateurs, les guides touristiques, les agences de voyage, les hôtels, les sociétés de transport, les restaurants et les attractions, Via Compostela comprend son rôle clé et son influence dans le développement durable du tourisme. Par conséquent, nous nous engageons à promouvoir le tourisme responsable, avant, pendant et après le voyage. En ce sens, nous suivons, mettons en œuvre et promouvons les bonnes pratiques de durabilité afin de maximiser les impacts positifs du tourisme et de minimiser les impacts négatifs, que cela soit en au sein de nos équipes, de nos clients ou de nos partenaires. Parce que le développement durable est un sujet d'innovation permanent et d'amélioration continue, nous mettons tout en place pour progresser un peu plus chaque année.

Notre politique de durabilité est divisée en 10 thèmes. Chaque thème est constitué d'un ensemble de principes et d'actions pratiques correspondantes.

1. Gestion du développement durable et conformité juridique

A. Nos engagements

Parce que nous sommes convaincus que la durabilité ne doit pas être portée par un seul membre, mais incarnée par l'ensemble des équipes, le coordinateur du développement durable, Laurent Bourdenet, Directeur de l'agence, a mis en place un comité RSE-ATR à l'automne 2024, composé de membres de services variés : Sophie Delaunay, productrice de séjour, Amandine Bournier, productrice de séjour, Caroline Gerbois, service Groupes, Charlotte Jouve, responsable communication, Mathis Montet, service Exploitation, et Noémie Le Roy, service Exploitation. A noter que chacun de ces membres a obtenu ou est en cours d'obtention du certificat Travelife de formation à la durabilité.

Nos engagements sont traduits par une mission de durabilité partagée largement à nos clients, partenaires et fournisseurs, notamment sur notre site internet.

Notre mission de durabilité :

Depuis le début de l'aventure Via Compostela, le tourisme responsable est au cœur de notre esprit ; par nature, nos séjours à pied en France et en Europe sont peu polluants. Notre activité contribue à maintenir les tissus économiques locaux et nous lions des relations équilibrées et sur le long terme avec nos prestataires. Membre d'**Agir pour un tourisme responsable**, nous nous appuyons sur les critères de certification pour aller plus loin dans nos actions : transparence, partenariat, cohérence.

Par ce document, nous disposons également d'une politique de durabilité accessible et écrite qui vise à réduire les impacts sociaux, culturels, économiques et environnementaux négatifs des activités de l'entreprise, et qui inclut les aspects de santé et de sécurité liés aux employés.

B. Coopération Sociale

Membre de l'association Agir Pour un Tourisme Responsable (ATR), nous collaborons et nous nous impliquons activement dans des forums externes et des groupes de travail qui soutiennent la durabilité dans le tourisme. Plus spécifiquement, Laurent Bourdenet est membre du conseil d'administration et de la commission d'évaluation et Caroline Gerbois est membre de la commission CSE ATR. Par ce biais, nous échangeons, discutons et diffusons autour du tourisme durable pour faire évoluer nos métiers.

Parce que nous avons à cœur de soutenir des initiatives engagées et spécialistes de leurs thématiques, nous soutenons financièrement plusieurs associations et notamment :

- La Fondation Insolite Bâtisseurs qui participe à la reforestation, au mécénat de compétences et à divers projets portés par des salariés du groupe Voyageurs du Monde
- La Fondation du Patrimoine qui apporte un soutien financier au patrimoine, protégé et non protégé au titre des monuments historiques
- L'association Mon Tro Breizh qui œuvre à la réhabilitation du chemin de pèlerinage historique Tro Breizh

C. Evaluation

En 2025, nous sommes devenus Partner Travelife, et en 2026 nous avons pris l'initiative de passer un nouveau cap en matière de durabilité : s'engager dans le processus de certification Travelife Certified. Ce processus nous permet de nous appuyer sur un référentiel standard par l'ensemble des acteurs du tourisme, de mesurer les miles parcourus et ceux qu'ils restent à faire.

En tant qu'agence de voyage, notre engagement n'est rien sans celui des partenaires qui nous représentent et accueillent nos clients. C'est pourquoi nous avons mis en place un outil de suivi de nos principaux partenaires, indiquant notamment leurs labels, la date de nos dernières visites pour s'assurer d'un suivi qualité, la durée de notre partenariat pour privilégier des partenariats durables, le nombre de nos clients qu'ils accueillent chaque année, etc. Cet outil, associé à un questionnaire annuel, sont des indispensables pour assurer des relations pérennes en accord avec nos engagements et notre volonté de nous améliorer sans cesse.

D. Plan d'action

Pour les prochaines années, nous avons déjà identifié un certain nombre d'actions sur lesquelles s'améliorer. L'ensemble de ces points est listé dans notre plan d'action Travelife. Il se concentre notamment sur :

- La mise en place de formations et d'incitations auprès de nos partenaires, pour participer à l'évolution de leur métier ;
- La mise en place de solutions plus durables dans notre fonctionnement quotidien ;
- La mise en place de solutions pour inciter nos clients à privilégier les transports communs, à éviter les vols court-courriers, et à choisir les options les plus durables qui s'offrent à eux.

E. Suivi et évaluation

Pour permettre d'améliorer l'impact de nos actions, nous avons mis en œuvre la procédure suivante :

1. Intégration de notre plan d'action sur l'outil de planification des actions Travelife ;
2. Suivi mensuel de nos avancées avec les membres du Comité ATR ;
3. Bilan semestriel des actions entreprises et réajustement du plan d'action en fonction de nos avancées ;
4. Evaluation annuelle de l'impact de nos actions, et ajustement de notre plan d'action en fonction des résultats obtenus ;
5. Communication semestrielle à l'ensemble des salariés de l'agence par le biais d'une newsletter interne dédiée, permettant à la fois de partager nos avancées mais également de recueillir les avis et idées de l'ensemble des employés dans une démarche de transversalité et de transparence ;

2. Management interne :

A. Politique sociale et Droits de l'Homme

Basée sur la convention collective des opérateurs de voyages et des guides qui régit notre activité professionnelle et sur le code du travail français, nous nous engageons à une gestion interne durable en ayant une politique sociale claire, écrite et bien communiquée, qui inclut la liberté d'emploi et de résiliation du contrat.

Chacun de nos contrats de travail inclut une description des droits et des devoirs du salarié, un taux de salaire égal ou supérieur au salaire légal national. Nous distinguons les contrats cadres dits "forfaits" et ceux pour les salariés à 35h. Les heures de travail supplémentaires sont déclarées par les salariés et sont récupérées en journée de repos.

Via Compostela fournit par ailleurs une couverture mutuelle et prévoyances à l'ensemble de ses salariés.

Pour assurer la santé et la sécurité de nos employés, l'agence met à disposition une trousse de premier secours, des extincteurs et un plan d'évacuation. Par ailleurs chaque salarié doit obligatoirement passer une visite médicale (tous les deux ans)

Pour permettre aux employés d'exprimer leurs plaintes et atteintes, Via Compostela a mis en place un Comité Social et Economique. Ce même CSE peut représenter le personnel devant les instances

dirigeantes pour toutes questions clés en matière d'emploi. Aujourd'hui, le CSE est composé de trois membres, parmi lesquels un cadre et deux salariés.

Tous les deux ans, nous faisons des entretiens professionnels qui permettent au salarié et à son manager d'aborder l'ensemble des sujets, mais aussi de poser des questions.

B. Formation et éducation

Parce que l'entreprise est un moteur d'épanouissement personnel, nous veillons à ce que tous les employés aient une chance et un accès égaux à des formations régulières. En ce sens, nous avons organisé courant 2024 des Fresques du Climat, et en 2026 une fresque des nouveaux récits pour sensibiliser ceux qui le souhaitent aux enjeux climatiques et de durabilité à travers des ateliers pédagogiques et collaboratifs. De plus lors de l'entretien le salarié peut exprimer un souhait de formation.

En parallèle, chaque salarié est amené à se former à des enjeux de sécurité informatique à travers notre outil SoSafe qui inclue notamment des enjeux de détection de piratage informatique.

Nous avons à cœur de créer des opportunités d'avenir pour les étudiants et de les sensibiliser au tourisme durable, c'est pourquoi nous les accueillons régulièrement en stages ou en apprentissages. En 2026, nous accueillons une personne en contrat d'apprentissage, au service technique, et une stagiaire pendant 20 semaines, principalement pour le projet de certification Travelife. En 2026, nous accueillons également une étudiante au service communication pour un stage de 3 semaines, et d'autres stages d'observation (stage de 3ème ou seconde).

3. Gestion interne de l'environnement

Chez **Via Compostela**, nous nous engageons à réduire activement l'impact environnemental de nos activités internes, en agissant concrètement sur la gestion de nos consommables et de nos déchets.

Nos objectifs :

- **Limiter l'utilisation de biens jetables et de consommables**, en priorité le papier.
- **Adopter des pratiques plus responsables et durables** dans le quotidien du bureau.
- Privilégier, **chaque fois que possible et lorsque la qualité le permet**, des **produits durables et des fournisseurs engagés** dans des démarches environnementales et sociales.

Nos actions concrètes :

- **Dématérialisation** des documents et limitation des impressions.

- **Mise à disposition d'un tutoriel auprès de tous nos employés pour paramétrer leurs imprimantes en recto-verso** et réduction des impressions couleur.
- Utilisation de **papier certifié FSC** pour les impressions indispensables en A5, A4 et A3
- Achat de papier **A4 recyclé**
- **Réutilisation systématique des feuilles imprimées en recto** en brouillon.
- **Collecte et recyclage de toutes les feuilles usagées** par une société spécialisée.
- **Achat de café et thé en vrac**, sans emballage individuel.
- Mise à disposition de **vaisselle lavable et réutilisable** pour tous les collaborateurs.
- **Installation d'une poubelle jaune pour le tri des plastiques et emballages recyclables d'une poubelle de verre et d'un compost.**
- **Diminution du nombre de poubelles individuelles dans les bureaux** pour encourager le tri sélectif et limiter les déchets jetés sans tri.
- **Suppression des gobelets, bouteilles et ustensiles jetables.**
- **Gestion économe de notre consommation d'eau**, toilettes et cuisine, et installation de réducteurs de débit
- **Équipement de nos accompagnateurs avec la marque Vaude**, reconnue pour leurs engagements écoresponsables et leur politique de fabrication durable
- Sélection de **cadeaux publicitaires qui s'intègrent dans l'expérience client**, comme de l'équipement de randonnée ou des livres sur la destination qu'ils vont découvrir.
- Partenariat avec Chaumeil, **un imprimeur engagé doté d'une entreprise à mission**
- **Passage en cours au tout digital**, avec le développement de notre application Via Compostela.
- **Soutien financier aux employés qui utilisent les transports publics** ou des moyens de transport durables ;
- **Mise en place du télétravail deux jours par semaine** pour réduire les incidences liées au transport par le télétravail
- **Choix de l'entreprise ENERCOOP** comme fournisseur de notre électricité.
- **Réalisation de bilans carbone**, suivi et maîtrise de nos consommations d'énergie.

4. Agence partenaire

Sur la base d'un inventaire de nos principales agences partenaires, nous avons élaboré et mis en œuvre une politique visant à améliorer la durabilité de nos agences partenaires. Notre objectif est de rendre le développement durable concret pour chacun des partenaires de notre entreprise.

À date, et par le biais de notre contrat de collaboration et de l'annexe durable associée, une grande majorité de nos partenaires s'engagent à respecter les engagements d'un tourisme durable.

Dans les prochaines années, nous allons aller encore plus loin et endosser pleinement notre rôle d'ambassadeur de la durabilité en permettant à chacun de nos partenaires d'adopter de nouvelles pratiques, plus responsables, à travers des formations et le partage de bonnes pratiques notamment.

5. Transport

Parce que le transport est un aspect important du tourisme durable, si ce n'est le plus important, nous nous efforçons de promouvoir tant que possible les transports en commun et les destinations de proximité.

Il est primordial de noter que 80% de notre offre de voyage aujourd'hui est accessible en train, depuis Paris. Et c'est aujourd'hui un critère prédominant dans le choix d'ouverture d'une nouvelle destination.

Nous communiquons par ailleurs et pour chacun de nos séjours les différentes options pour rejoindre le point de départ de la randonnée en transport en commun.

Cela étant dit, nous avons un rôle à jouer dans les prochaines années pour aller encore plus loin sur les points suivants :

- Inciter les clients à se tourner le plus possible vers les transports en commun pour se rendre au point de départ de leur voyage, que cela soit à travers des mesures incitatives, de l'information quant à l'impact carbone du choix utilisé ou l'inclusion du transport dans notre offre de séjour.
- Développer l'usage de véhicule électrique pour notre besoin de transport de bagage. A noter que pour ce point précisément, nous sommes dépendants du développement du maillage national de borne de recharge électrique ainsi que de l'équipement de nos partenaires.

6. Hébergement

Sur la base d'un inventaire de nos principaux hébergements, nous avons établi des contrats de partenariats avec nos hébergements majeurs, incluant une annexe tourisme responsable. Nous avons également établi une politique concernant la sélection et les pratiques de nos hébergements partenaires. Sur notre inventaire, nous référençons les labels ou certification, avec pour objectif d'augmenter le nombre d'hébergements labélisées d'année en année.

Dans les prochaines années, nous souhaitons augmenter la mise en avant des hébergements durables et la transmission de formations et de bonnes pratiques pour encourager la durabilité dans le secteur.

7. Excursions et activités

Le respect de l'environnement, de la faune et de la flore est au cœur de notre ADN. Chez Via Compostela, la nature est notre raison d'être, celle qui nous motive à mettre un pied devant l'autre découvrir à chaque pas un nouveau paysage. C'est pourquoi il est primordial pour nous de la

respecter et de donner toutes les clés et consignes à nos clients pour la découvrir sans la faire souffrir. Sans un environnement préservé, la randonnée n'a plus lieu d'exister.

En ce sens, et pour chacun de nos voyages, nos clients peuvent découvrir dans la rubrique environnement de nos fiches produits l'ensemble des spécificités du territoire, ainsi que les consignes de respect de la faune et de la flore. Ceux qui partent en formule accompagnée, avec l'un de nos guides diplômés, sont sensibilisés sur l'ensemble du voyage à l'environnement qu'il traverse, nos guides étant les meilleurs garants de nos engagements.

Et parce que chaque client, chaque randonneur, est le gardien de son environnement, nous sollicitons nos clients afin qu'ils nous indiquent toute forme de pollution dont ils auraient été témoins pour qu'on puisse participer à leur nettoyage par la suite par le biais d'un questionnaire qualitatif.

8. Accompagnateurs, représentants locaux et guides

Comme évoqué précédemment, nos guides sont nos meilleurs ambassadeurs, et pour cela, nous sommes particulièrement vigilants à leur recrutement, à leur formation et à leur bien-être. Nous leur transmettons notre politique accompagnateur au sujet de la qualité et du développement durable.

Tous sont diplômés et dotés d'une carte professionnelle. Basé sur notre grille salariale indiquée dans notre réceptif, ils reçoivent le même salaire, quelle que soit la destination sur laquelle il travaille.

Pour s'assurer de leur connaissance terrain, chaque nouvelle recrue est formée par nos équipes, et notamment l'un de nos producteurs. Il est également mis en relation avec un accompagnateur référent qui peut répondre à toutes ses questions techniques.

Dans le cadre de leur formation continue et de leur intégration à l'entreprise, nous organisons chaque année un séminaire avec l'ensemble de nos accompagnateurs lors duquel nous leur exposons notre vision, notre bilan annuel et nos perspectives à venir. C'est aussi l'occasion de les former à la santé et sécurité assurée par un professionnel des secours.

9. Destination

Chez Via Compostela, nous nous sommes spécialisés dans la réalisation des chemins sacrés en France et en Europe majoritairement. Nos destinations sont dites "de proximité", en majorité accessibles en train, et très rarement en avion.

Dans le contexte du changement climatique, nous sommes amenés à adapter la saisonnalité de notre offre.

10. Communication et protection des clients

Chez Via Compostela, nous croyons à un tourisme lent, respectueux et enrichissant. Un tourisme qui fait du bien, aux territoires comme à celles et ceux qui les découvrent. Notre communication est le reflet de nos valeurs : **respect, authenticité, transparence et engagement**. Nous définissons ici les principes qui guident chacune de nos prises de parole.

10.1. Authenticité & Transparence

Nous racontons la vérité sur nos voyages, sans filtre inutile.

- Nos visuels sont sincères : pas de mise en scène, pas de mannequins, juste de vrais randonneurs dans de vrais paysages.
- Nos messages sont clairs, concrets, au plus proche de l'expérience vécue.
- Nous aidons chaque client à choisir le séjour qui lui correspond, selon son niveau, ses envies, ses contraintes.
- Notre service conseil, basé à Clermont-Ferrand, est à l'écoute 6 jours sur 7 pour orienter, conseiller, rassurer.

10.2. Sensibilisation à l'environnement

Nos contenus informent et sensibilisent nos voyageurs à une pratique du voyage plus responsable :

- **Respect de la nature** : nous signalons les espèces protégées et les bons gestes à adopter.
- **Mobilité douce** : chaque séjour mentionne les accès en transports en commun.
- **Zéro déchet en randonnée** : nous diffusons les bonnes pratiques (gourdes, vrac, etc.).
- **Contribution active** : nous encourageons nos voyageurs à nous signaler les zones dégradées pour des actions de nettoyage concrètes.

10.3. Sobriété & Éco-conception

Moins, mais mieux.

- Nous privilégions les supports numériques légers, et imprimons uniquement le nécessaire, sans gaspillage.
- Nos goodies sont utiles, durables, choisis pour enrichir l'expérience de voyage (carnets, cartes postales, équipements...).
- Nos partenaires sont choisis pour leur engagement éthique et environnemental : production locale, responsable, raisonnée.

10.4. Dialogue & Écoute

Nos canaux sont ouverts, vivants, et interactifs.

- Nos réseaux sociaux ne sont pas des vitrines mais des espaces de partage.
- Chaque retour client est une opportunité de faire mieux.
- Nous valorisons les récits, images, avis de notre communauté : vous êtes les meilleurs ambassadeurs de nos séjours.

10.5. Protection des données personnelles

Nous respectons strictement la réglementation RGPD.

- Données collectées au minimum, utilisées uniquement de façon claire, sécurisée et transparente.
- Aucune exploitation commerciale abusive, ni revente de données.

10.6. Nos engagements durables

- Réévaluer régulièrement nos pratiques de communication.
- Former nos équipes aux enjeux du marketing responsable.
- Être à l'écoute des retours de nos clients, partenaires et collaborateurs.