Politique de responsabilité sociétale

Feuille de route 2023-2028

Rapport 2026 sur l'année 2025

Table des matières

Table des matières 2
I. Introduction 3
II. Présentation de l'entreprise et de son modèle d'affaires 4
III. Descriptif de la politique RSE de Voyages E.Leclerc 5
1) Le management de la RSE chez Voyages E.Leclerc 5
2) Présentation de la politique RSE de Voyages E.Leclerc 6
Engagement n°1 : Réduire notre impact sur l'environnement 7
1) Les politiques mises en place 7
2) Les actions réalisés et à venir 9
3) Les principaux résultats 2025 9
Engagement n°2 : Diminuer notre empreinte carbone 10
1) Les politiques mises en place 10
2) Les actions réalisées et à venir 10
3) Les principaux résultats 2025 11
Engagement n°3 : Former, accompagner et impliquer nos collaborateurs 12
1) Les politiques mises en place 12
2) Actions réalisées et à venir 13
3) Les principaux résultats 2025 13
Engagement n°4 : Garantir la sérénité de nos clients 14
1) Les politiques mises en place 14
2) Les actions réalisées et à venir 15
3) Les principaux résultats 2025 16
Engagement n°5 : Inciter nos partenaires à adopter une démarche plus équitable et solidaire 16
1) Les politiques mises en place 16
2) Les actions réalisées et à venir 16
3) Les principaux résultats 2025 17
Engagement n°6 : Proposer des voyages plus responsables à prix Leclerc 17
1) Les politiques mises en place 17
2) Les action réalisées et à venir 18
3) Les principaux résultats 2025 19
Engagement n°7 : Rendre nos voyageurs acteurs du tourisme durable 19
1) Les politiques mises en place 19
2) Les actions réalisées et à venir 19
3) Les principaux résultats en 2025 20
Engagement n°8 : Adopter un comportement éthique 20
1) Les politiques mises en place 21
2) Les actions réalisées et à venir 21
3) Les principaux résultats 2025 22
IV. Synthèse des principaux résultats 2025 22

I. Introduction

Face aux alertes répétées des scientifiques et aux limites planétaires qui ne cessent d'être dépassées les unes après les autres, force est de constater qu'il faut accélérer notre action pour contribuer à la pratique d'un tourisme responsable.

En effet, nous prenons conscience de la fragilité des ressources sur lesquelles repose notre activité touristique : en 2023, nous définissons donc une politique RSE Voyages E.Leclerc, notamment grâce à la consultation des parties prenantes de l'entreprise. Celle-ci repose sur une feuille de route solide, composée de 8 engagements avec des objectifs à horizon 2028.

A l'image d'une déclaration de performance extra-financière, et dans un souci de transparence vis-à-vis du public, et de conformité avec nos engagements Travelife Partner, le présent document vise à présenter les différentes politiques et actions entreprises par Voyages E.Leclerc dans le cadre du déploiement de sa politique RSE.

Historique de l'engagement du réseau d'agences Voyages E.Leclerc :

2020 : Adhésion à l'association Agir pour un Tourisme Responsable, et relai de la Charte éthique du voyageur[1] auprès des clients Voyages E.Leclerc.

2023 : Définition de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) Voyages E.Leclerc et réalisation de son premier Bilan Carbone®.

2024 : Une responsable RSE rejoint les équipes Voyages E.Leclerc pour déployer la feuille de route 2023-2028 associée à cette politique RSE.

2025 : Élection de Voyages E.Leclerc au conseil d'administration de l'association Agir pour un Tourisme Responsable[2].

[1] https://www.voyages.leclerc/ethique-du-voyageur
[2] https://www.tourisme-responsable.org/membres/leclerc-voyages/

II. Présentation de l'entreprise et de son modèle d'affaires

Voyages E.Leclerc est un réseau fondé en 1988 pour poursuivre l'idée de démocratiser l'accès aux voyages pour tous les Français. Dans la continuité des engagements du Mouvement E.Leclerc, Voyages E.Leclerc s'engage à mener le combat de l'accessibilité afin que les Français puissent s'évader sans se priver.

Au 31 décembre 2025, le réseau Voyages E.Leclerc compte 245 agences présentes partout en France, et plus de 980 agents de voyages, aux plus proches de ses millions de clients voyageurs.

Une Centrale accueille les fonctions dirigeantes, administratives et commerciales qui soutiennent l'activité du réseau d'agences. En 2025, la centrale compte 41 collaborateurs à temps plein.

Les 245 agences réparties sur l'ensemble du territoire français, au cœur des hypermarchés E.Leclerc, assurent la vente auprès d'une clientèle loisir.

Le service "Production" est responsable du référencement des partenaires commerciaux (tours-opérateurs, hébergements, croisiéristes, parcs d'attractions), de l'identification des produits et des négociations de prix en prévision des opérations commerciales de l'année ("Offres choc" et "Ventes flash") et de la création d'une brochure bi-annuelle (Automne/Hiver et Printemps/Eté).

Les fonctions administratives de la centrale apportent un support comptable, juridique, et informatique quotidien aux agences, en plus d'un accompagnement sur les enjeux de transformation (dématérialisation, transition écologique et décarbonation, protection des données).

Les fonctions marketing gèrent la mise en valeur des produits et des offres commerciales dans les brochures en papier et électroniques, via de l'affichage papier et numérique en agence, via des communications générales et personnalisées aux clients, tout en assurant la présence de la marque Voyages E.Leclerc dans les médias (TV, radio, presse) et sur les réseaux sociaux.

Les fonctions e-commerce gèrent le site web voyages.leclerc et la vente en ligne en B2C, et les fonctions d'animation assurent le relai permanent entre les agences de voyages et la Centrale.

En 2025, le réseau Voyages E.Leclerc a réalisé un chiffre d'affaires de 868,2 millions d'euros et a fait voyager 889.630 personnes.

III. Descriptif de la politique RSE de Voyages E.Leclerc

1) Le management de la RSE chez Voyages E.Leclerc

a) Implication du personnel

Le management de la RSE chez Voyages E.Leclerc implique les employés dans la mise en œuvre du plan d'action et les reconnaît comme force motrice dans l'amélioration continue et réussie de la durabilité :

- Les collaborateurs ont été consultés au moment de l'élaboration de la politique RSE, dans le cadre d'entretiens avec un cabinet externe, afin de définir les enjeux prioritaires de l'entreprise ;
- Puis une présentation de la politique RSE a été organisée auprès de tous les collaborateurs de la Centrale afin de partager la feuille de route 2023-2028 et les premières actions à mettre en oeuvre ;
- Puis un comité de pilotage RSE a été constitué avec des collaborateurs de chacun des services de l'entreprise, afin de faire avancer les projets, de suivre les résultats, et de relayer les avancées auprès des autres collaborateurs ;
- De manière générale, chacun des projets de la feuille de route RSE est déployé de façon transversale, avec l'implication systématique de 2 services minimum.

b) Suivi et évaluation

Voyages E.Leclerc a développé des procédures documentées pour surveiller et évaluer la mise en œuvre de la politique RSE et l'atteinte des objectifs. Cela passe par :

- L'organisation d'un comité de pilotage RSE mensuel qui réunit la direction, la responsable RSE, les chefs de service, et les référents RSE de chaque service afin de suivre l'avancement de la feuille de route RSE ;
- La feuille de route RSE 2023-2028 qui guide le déploiement des projets ;
- Un tableau d'indicateurs clés de performance et de suivi est complété mensuellement pour suivre le déploiement de la feuille de route RSE et l'efficacité des projets menés.

c) Communication auprès des collaborateurs

Les collaborateurs sont régulièrement informés de l’avancement de la politique RSE, des projets en cours, ainsi que des résultats :

- Le comité de pilotage RSE mensuel permet de partager avec la direction, les chefs de service et les référents RSE de leur équipe respective, l'avancée des projets et de diffuser l'information.
- Les présentations officielles, les communications par email et les publications sur l'intranet de la Responsable RSE aux équipes et à l'ensemble du réseau d'agences

permettent de tenir les collaborateurs au courant des avancements de la feuille de route RSE, et de les nourrir grâce à des ressources pédagogiques.

d) Reporting auprès du grand public

Le public peut facilement retrouver la politique RSE de Voyages E.Leclerc, les actions réalisées et des résultats chiffrés pour les différentes actions en cours directement sur le site web de Voyages E.Leclerc[3].

2) Présentation de la politique RSE de Voyages E.Leclerc

La politique RSE de Voyages E.Leclerc, définie en 2023, et accompagnée d'une feuille de route 2023-2028, s'articule autour de 3 enjeux majeurs, et repose sur 8 engagements identifiés grâce à la concertation avec les parties prenantes de l'entreprise et à l'analyse des risques et impacts liés au secteur du tourisme.

[3] https://www.voyages.leclerc/tourisme-responsable

Pilier Environnemental : Préserver la planète

Engagement n°1 : Réduire notre impact sur l'environnement

Ce premier engagement vise à mesurer les impacts négatifs des activités du réseau Voyages E.Leclerc sur l'environnement afin de mettre en place les actions pertinentes pour les réduire au maximum. Il s'agit de prendre en considération les consommations de ressources, et notamment d'eau et d'énergie, la quantité de déchets produite et sa gestion, et l'impact des voyages sur la préservation de la biodiversité.

1) Les politiques mises en place

a) Politique d'achats responsables

La politique d'achats responsables de Voyages E.Leclerc consiste à :

- Réduire la pollution liée aux supports marketing : tous nos supports marketing sont imprimés en France, auprès d'imprimeurs certifiés ISO 14001 et/ou labellisés responsables, et 100% de nos supports marketing (brochures, flyers, affiches) sont imprimés sur du papier PEFC.
- Favoriser les achats inclusifs : les achats de fournitures et de consommables de bureau sont réalisés auprès d'entreprises adaptées comme L'Aiguillon, et Inclusiv.
- Réduire les consommables : les biens jetables sont évités au profit des produits réutilisables dès que c'est possible.
- Favoriser les produits écolabellisés :
    - le thé est 100% bio ;
    - le café est acheté à 100% auprès d'une entreprise labellisé Rainforest et Bcorp ;
    - les produits d'entretien sont 100% écolabellisés (Ecocert) ;
    - le papier utilisé pour les impressions est 100% PEFC et Ecolabel européen ;

b) Politique zéro papier

Voyages E.Leclerc déploie une politique zéro papier qui repose sur :

- la dématérialisation des processus administratifs et commerciaux, avec un objectif de 99% de contrats clients en format électronique en 2028 ;
- la réduction progressive des supports marketing avec la fin des brochures en papier en 2030.

De plus, les imprimantes individuelles ont été remplacées par des photocopieurs centraux, ce qui permet de réduire le parc de machines et de suivre le taux d'impression des collaborateurs. Ces équipements sont paramétrés par défaut en noir et blanc et en recto-verso pour économiser l'encre et le papier.

c) Consommations d'énergie, énergies renouvelables et climat

La performance énergétique des bureaux est gérée par Le Galec. Elle repose sur :

- La maîtrise des consommations d'énergie : un Système de Gestion Technique du Bâtiment (GTB) de catégorie A permet d'améliorer l'efficacité énergétique, le confort des occupants et la maintenance des équipements. Cette gestion concerne l'éclairage, la ventilation et la température des bureaux, et régule ces différents éléments de façon intelligente, en fonction de l'occupation réelle des bureaux et de la lumière naturelle. En complément, tout l'éclairage est assuré par des ampoules Led basse consommation depuis 2025. Des études sont en cours pour optimiser la performance thermique et énergétique du site.
- Le développement des énergies renouvelables : Le bâtiment est raccordé au réseau de chaleur urbain, qui permet de chauffer le plancher du hall, le restaurant d'entreprise ainsi que la salle de sport, en plus de la souscription à des contrats de fourniture d'énergie garantissant 100 % d'origine renouvelable et bas carbone.
- Le bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) : conformément à la réglementation en vigueur, Le Galec réalise un BEGES tous les 4 ans incluant l'activité du siège.

d) Consommations d'eau

La gestion raisonnée de la consommation en eau au niveau des bureaux passe par :

- la prévention des fuites grâce à la surveillance des compteurs ;
- le système de récupération d'eau qui permet l'arrosage des espaces verts ;
- les mousseurs sur l'ensemble des robinets.

e) Réduction et gestion des déchets

Côté réduction des déchets : Voyages E.Leclerc applique une politique de réduction des déchets au niveau de l'activité de ses bureaux. Cela passe par :

- la politique d'achat des biens de bureau : la logique de refus d'acheter des consommables jetables dès que cela est possible en optant pour les alternatives réutilisables ;
- le passage généralisé au contrat électronique avec les clients ;
- la réduction progressive des supports marketing papier.

Côté gestion des déchets : Le tri sélectif est en place sur l'ensemble des bureaux avec des zones de tri centralisées pour les déchets valorisables (plastique, carton), le DIB et le papier. Les biodéchets issus du restaurant d'entreprise sont valorisés en chauffage urbain grâce à la méthanisation, tout comme les déchets verts issus de l'entretien paysager sont broyés sur site et transformés en paillage pour les espaces verts.

f) Gestion des équipements informatiques, DEEE et cartouches d'encre

La gestion du parc informatique tend à réduire les déchets électroniques (DEEE) : tout d'abord, la maintenance et la réparation du matériel (ordinateurs portables, écrans) est privilégiée pour allonger au maximum leur durée de vie avant tout renouvellement.

Si l'équipement n'est plus adapté aux besoins des collaborateurs mais qu'il reste fonctionnel, il est dirigé vers des filières de reconditionnement ou de don aux associations.

Enfin, le matériel obsolète ou hors d'usage est collecté par des prestataires spécialisés dans le traitement des DEEE afin d'encourager la revalorisation des composants (métaux rares, plastiques, cartes mères) et d'éviter les pollutions graves causées par l'enfouissement de ce type de déchets.

Pour les cartouches d'encre et toners usagés, un circuit de recyclage est mis en place avec des points de collecte dans les bureaux. Le dépôt des cartouches avec les DIB est interdit en raison de la toxicité des résidus d'encre. Ces déchets sont collectés par des prestataires spécialisés, avec deux méthodes de traitement : le reconditionnement (les cartouches en bon état sont nettoyées, testées et rechargées pour être remises sur le marché) et la valorisation matière (la cartouche endommagée est broyée pour séparer les plastiques des métaux afin d'être recyclée).

g) Mobilité des collaborateurs

La réduction de l'empreinte carbone des déplacements des collaborateurs et des visiteurs passe par différents équipements :

- pour encourager la mobilité électrique des collaborateurs, le parking dispose de bornes de recharge classiques et rapides pour les véhicules électriques et hybrides. Le nombre de bornes devrait tripler d'ici fin 2026 ;
- pour encourager les mobilités douces, en plus d'un parking couvert, sécurisé et équipé de casiers, les usagers bénéficient de 200 prises électriques pour vélos et trottinettes ;
- pour encourager le covoiturage domicile-travail, l'application "Karos" est mise gratuitement à la disposition des collaborateurs.

2) Les actions réalisés et à venir

2024 : Déploiement du contrat électronique sur l'ensemble du réseau d'agences Voyages E.Leclerc.

2025-2028 : Réduction progressive des quantités de supports marketing en format papier imprimés pour faire la promotion des offres commerciales.

2027-2028 : Réduction des quantités de brochures en papier au profit d'un catalogue numérique et sensibilisation de nos partenaires commerciaux pour les inciter à faire de même. Objectifs 2030 : fin de la brochure en papier dans le réseau Voyages E.Leclerc.

3) Les principaux résultats 2025

En 2025, 1 contrat client sur 2 est électronique.

En 2025, réduction de 45% des supports de promotion des “Offres choc” (en moyenne par agence).

En 2025, Voyages E.Leclerc a consommé 295 tonnes de papier (vs 276 tonnes en 2024, soit une hausse de 6.88 %).

En 2025, la consommation d'électricité de Voyages E.Leclerc est de 133 449 kWh (vs 142 215 kWh en 2024, soit une baisse de 6%).

Engagement n°2 : Diminuer notre empreinte carbone

Les émissions carbone du secteur du tourisme représentent 8% des émissions de gaz à effet de serre mondiales. Ces émissions montent à 11% sur le périmètre de la France. Cette part conséquente impose d’agir pour réduire l’empreinte du secteur. Cela passe par une optimisation de la façon de travailler, bien entendu, mais aussi, et surtout par celle des voyages vendus : en effet, 99% du bilan carbone® de Voyages E.leclerc se situe au niveau de son scope 3, dont plus de 90% des émissions de gaz à effet de serre sont générées par les transports.

1) Les politiques mises en place

Pour réduire l’empreinte carbone des déplacements :

- les déplacements professionnels sont encadrés par une politique de mobilité ;
- les déplacements des animateurs sont optimisés grâce à la régionalisation de leur activité ;
- enfin, un questionnaire mobilité est transmis à l’occasion de chaque événement Voyages E.Leclerc afin de mesurer l’empreinte carbone du transport lié à l’événement et de mettre en place les mesures adéquates pour les éditions à venir.

Pour le moment, les clients ne sont pas informés par Voyages E.Leclerc de possibilités de contribution carbone. En revanche, les partenaires commerciaux sont libres de communiquer des informations sur leurs propres mécanismes de contribution carbone.

2) Les actions réalisées et à venir

2023-2025 : Réalisation d’un Bilan Carbone® sur l’ensemble de l’activité du réseau Voyages E.Leclerc. Le transport, et notamment celui de nos voyageurs jusqu’à leur destination, est de loin notre premier poste d’émissions carbone.

2026 : Organisation de la Convention Nationale 2026 réunissant tous nos responsables d’agence en France pour réduire l’intensité carbone de l’événement.

2026 : La suppression des très courts séjours en moyen et long courrier de notre catalogue et l’instauration de seuils minimaux de nuitées en fonction de la distance à parcourir pour se rendre à destination.

2027 : Mise en avant du transport « train » dans notre catalogue puis valorisation d'une offre bas carbone

2028 : Évaluation de la pertinence de la mise en place de mécanismes de contribution carbone dans le processus d'achats de nos clients.

3) Les principaux résultats 2025

En 2025, l'empreinte carbone moyenne d'un voyageur E.Leclerc est estimée à 0,87 tCO2e pour un Bilan carbone® totale de 829.000 tonnes de CO2e, soit une hausse de 16% par rapport à l'année de référence 2023.

Pilier social : Respecter l'humain

Engagement n°3 : Former, accompagner et impliquer nos collaborateurs

Ce troisième engagement vise à veiller à l'égalité des opportunités pour les collaborateurs, à assurer leur santé et leur sécurité au travail, à contribuer à l'employabilité des jeunes collaborateurs et à favoriser la montée en compétences de chacun.e.

1) Les politiques mises en place

a) Veiller à l'égalité des opportunités

Voyages E.Leclerc s'assure qu'aucune discrimination basée sur les origines ethniques, la race, la religion, les handicaps, l'âge, la religion/croyances ou le sexe n'interviendra dans le recrutement des employés, l'accès à la formation et aux postes supérieurs ou les promotions.

La plateforme Leclerc Recrutement est en conformité à hauteur de 88% avec les critères du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) version 4 d'après l'audit de conformité réalisé par Ethic First.

Enfin, le Directeur administratif et financier de Voyages E.Leclerc est référent Handicap et l'entreprise répond de façon annuelle à l'enquête menée par le Mouvement Leclerc pour dresser un bilan.

b) Assurer la santé et la sécurité des collaborateurs

Tout d'abord, la formation est un pré-requis pour assurer la santé et la sécurité des collaborateurs. Cela passe par la formation de référents SST grâce au stage "Salarié désigné compétent en santé et sécurité au travail" ainsi que par la formation initiale aux gestes de premiers secours de certains collaborateurs.

De plus, le Comité social et économique (CSE), qui doit obligatoirement être mis en place dans les entreprises de 11 salariés et plus, se réunit tous les deux mois pour communiquer à la direction les questions liées à la qualité de vie et aux conditions de travail des collaborateurs.

c) Contribuer à l'employabilité des jeunes collaborateurs

Voyages E.Leclerc propose, depuis 2023, une formation initiale de niveau bac+2, en alternance, permettant de se former au métier d'agent de voyages. Le programme comprend 735 heures de formation, avec un rythme hebdomadaire de deux jours à l'école / 3 jours en agence Voyages E.Leclerc.

Les alternants ont également l'opportunité de participer au programme "Ambassadeurs RSE", au même titre que les collaborateurs de l'agence.

d) Favoriser la formation continue

L'implication des collaborateurs dans le succès de la politique RSE de l'entreprise passe par une formation continue qualitative : le programme "Ambassadeurs RSE". En effet, les enjeux et impacts du secteur, ainsi que la démarche RSE de Voyages E.Leclerc doivent être maîtrisés pour encourager l'implication de chacun.e et être en mesure de conseiller au mieux les clients qui entrent dans une agence de voyages E.Leclerc.

2) Actions réalisées et à venir

2024-2026 : Déploiement d'un programme « Ambassadeurs RSE » auprès de nos agences de voyages avec un contenu créé sur-mesure :

- 2024 : Création d'une formation en ligne gratuite accessible à l'ensemble des collaborateurs Voyages E.Leclerc retraçant sur 4 heures les enjeux mondiaux auxquels nous faisons face, le rôle joué par le secteur du tourisme dans l'ensemble de ces bouleversements et impacts négatifs, et la stratégie RSE de Voyages E.Leclerc pour contribuer à répondre à ces enjeux ;
- 2024 : Organisation régulière de Fresques du Tourisme à la Centrale. Il s'agit d'un atelier de 3h30 animé par une formatrice spécialisée pour aborder l'ensemble des enjeux et impacts du secteur du tourisme, tout en portant un regard critique sur nos propres produits.
- 2026 : Déploiement d'une formation créée sur-mesure "Vente de produits touristiques à forte valeur ajoutée environnementale, sociale et/sociétale" afin de permettre à nos professionnel.les de la vente de continuer à conseiller le mieux possible leurs clients.
- 2027 : Déploiement d'une formation dédiée au bien-être animal dans le tourisme.

2027-2028 : Encourager nos agents de voyages à challenger les pratiques des tour-opérateurs lors des "eductours", et favoriser des eductours engagés.

3) Les principaux résultats 2025

A l'issue de la formation des agents de voyages E.Leclerc, le taux de recrutement en CDI est de 75%.

En 2025, en moyenne, chaque salarié de Voyages E.Leclerc a suivi 7 heures de formation.

En 2025, 25% des agences Voyages E.Leclerc ont un ambassadeur RSE, et 120 collaborateurs sont formés au tourisme responsable.

Engagement n°4 : Garantir la sérénité de nos clients

Ce quatrième engagement vise à assurer la santé, la sécurité et la satisfaction de nos clients, avant, pendant et après leurs voyages.

1) Les politiques mises en place

a) La protection de la vie privée des consommateurs

Voyages E.Leclerc est soumise au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

La charte de protection des données personnelles est accessible en bas de page du site web voyages.leclerc[4].

A tout moment, le consommateur peut faire une demande en ligne gratuite concernant la modification ou la suppression de ses données personnelles[5]. Des collaborateurs sont formés au traitement de ces demandes.

Une montée en compétences des collaborateurs est assurée par la formation en ligne "RGPD, L'affaire de tous" accessible gratuitement sur notre plateforme interne, et grâce à des communications de sensibilisation et de partage des bonnes pratiques à destination des collaborateurs.

b) Informations sur le produit

Tout est mis en œuvre pour rendre l'information sur les produits distribués par Voyages E.Leclerc claire, complète et précise : chaque produit dispose de sa propre fiche de présentation détaillée. Cette dernière comprend systématiquement une rubrique "Inclus / Non inclus" pour indiquer clairement ce qui n'est pas compris dans la prestation achetée par le client. C'est le cas sur tous les supports marketing (brochure, site web et prospectus agences). Le prix est affiché de façon systématique.

Les messages marketing et publicitaires délivrés par Voyages E.Leclerc respectent le cadre réglementaire et les guides de communication responsable.

c) Informations sur la destination

L'information sur la destination est renseignée directement par le partenaire de Voyages E.Leclerc au sein des fiches produits. Elle est de fait correcte, équilibrée et complète.

Encourager l'identification et la publication d'informations de la part du partenaire directement dans les fiches produits sur ses engagements RSE et sur les caractéristiques responsables de son produit est l'un des enjeux de Voyages E.Leclerc.

[4] https://www.voyages.leclerc/charte-de-protection-des-donnees-personnelles-voyages-e-leclerc
[5] https://www.e.leclerc/contactez-nous/donnees-personnelles

De plus, des Fiches destination (France et étranger) créées par l'association Agir pour un Tourisme Responsable sont mises à la disposition de nos agences Voyages E.Leclerc pour les ajouter aux carnets de voyage de nos clients.

d) Indication des hébergements et excursions responsables

Dans sa démarche de mise en avant d'une offre touristique responsable, Voyages E.Leclerc valorise les hébergements écolabellisés Clef Verte, Ecolabel Européen et/ou Earthcheck et les expériences locales et solidaires dans des rubriques dédiées sur le site web, et dans le cadre d'opérations marketing reconnaissables grâce au logo "Voyages E.Leclerc s'engage pour le tourisme de demain".

e) Santé et sécurité

Les consommateurs sont systématiquement informés sur les risques et précautions en lien avec les questions de santé et de sécurité dans la destination. Les informations de base telles que les formalités sont fournies dans les contrats clients conformément à l'article R211-4 du Code du Tourisme, et le lien vers le site du gouvernement diplomatie.gouv.fr est systématiquement fourni par l'agence de voyages.

f) Satisfaction des clients

Le suivi et l'analyse de la satisfaction client sont assurés par le service Marketing de Voyages E.Leclerc. Des questionnaires de satisfaction sont systématiquement envoyés aux clients après leur achat et à leur retour de voyage.

Côté Centrale, ces résultats font l'objet d'une synthèse à la fin de chaque saison afin d'aider à la sélection des produits des brochures suivantes. Les produits insatisfaisants sont alors remplacés.

Côté agences, les résultats des questionnaires de leurs clients leur sont communiqués en temps réel, leur permettant d'analyser les résultats lors de leur point d'équipe hebdomadaire, par exemple, et d'assurer le suivi commercial de leurs clients.

Et pour toute réclamation, le client peut se référer aux conditions générales de vente de Voyages E.Leclerc qui expliquent clairement la marche à suivre.

2) Les actions réalisées et à venir

2025 : Intégration du développement durable à l'évaluation de la satisfaction des clients en les interrogeant sur la démarche environnementale de l'hébergement où ils ont séjourné.

2025 : Création d'un guide pour aider à la sélection des visuels marketing et donner une ligne à suivre pour communiquer de façon responsable. Ce guide est systématiquement partagé avec nos prestataires, et en particulier avec nos agences de communication.

2027 : Encourager le développement des fiches sur les principales destinations distribuées par Voyages E.Leclerc et la publication par nos partenaires commerciaux d'informations sur la destination directement dans les fiches produits.

3) Les principaux résultats 2025

Voyages E.Leclerc élue "Agence de Voyages préférée des Français" aux Travel d'Or 2025

En 2025, nos clients attribuent la note de 7,71/10 à la démarche environnementale de leur hébergement à la suite de leur séjour (37.244 répondants).

En 2025, 99% de nos clients se déclarent satisfaits de leur agence Voyages E.Leclerc.

Engagement n°5 : Inciter nos partenaires à adopter une démarche plus équitable et solidaire

Ce cinquième engagement vise à intégrer à notre catalogue des offres construites de façon à être équitables pour toutes les parties prenantes du voyage, c'est-à-dire à veiller à ce que les retombées économiques des voyages soient réparties de façon juste entre les parties prenantes, et en particulier auprès des populations du territoire d'accueil.

1) Les politiques mises en place

Toute relation commerciale est bien évidemment encadrée par un contrat.

Puisque nous cherchons à embarquer nos partenaires commerciaux dans nos ambitions de responsabilisation du secteur et d'amélioration des pratiques vers un tourisme responsable dans toutes ses dimensions, nous réalisons régulièrement des échanges centrés sur la RSE afin d'évaluer leur niveau de maturité RSE, d'identifier les voyages et hébergements labellisés, et pouvoir initier des actions communes.

Nous avons initié cette dynamique d'abord avec nos partenaires engagés dans une démarche RSE, puis nous avons poursuivi avec nos 18 plus gros partenaires en matière de chiffre d'affaires. Un tableau de synthèse permet d'assurer le suivi de l'engagement RSE de nos partenaires et d'identifier facilement les interlocuteurs sur le sujet.

Pour rappel, les équipes internes sont formées (e-learning RSE de 3,5h et Fresque du Tourisme à minima) pour être en mesure d'assurer les échanges opérationnels et être pertinentes sur les questions de tourisme responsable.

En plus, chacun de nos contrats présente une clause dédiée à la promotion du tourisme responsable (11.9) ainsi qu'un code de bonne conduite dont la signature par tous les partenaires commerciaux est obligatoire.

2) Les actions réalisées et à venir

2024 : Réalisation d'entretiens RSE avec les fournisseurs, afin de faire bouger la filière : initier les échanges, partager ses engagements RSE et avancer main dans la main.

2025 : Nos contrats commerciaux sont étoffés d'une clause dédiée au tourisme responsable (11.9) et de l'annexe "Code de conduite des partenaires" afin d'officialiser la nécessité pour

tous les opérateurs de l'industrie touristique collaborant avec Voyages E.Leclerc de faire preuve d'éthique et de vigilance dans la pratique de leurs activités (hébergeurs, tour-opérateurs, parcs d'attraction, etc..).

2027-2028 : Démarrer une vérification progressive auprès des partenaires des éléments liés au code de bonne conduite.

3) Les principaux résultats 2025

En 2025, des échanges structurés autour de la RSE et des produits touristiques responsables sont engagés avec un tiers de nos partenaires commerciaux.

Pilier n° 3 : Construire le tourisme de demain

Engagement n°6 : Proposer des voyages plus responsables à prix Leclerc

Il s'agit avec ce sixième engagement d'être en mesure de proposer à nos clients des produits s'inscrivant dans une pratique touristique responsable et présentant des impacts environnementaux, sociaux et/ou sociétaux positifs.

La question suivante s'est donc posée chez Voyages E.Leclerc : comment permettre aux consommateurs d'identifier facilement les produits contribuant à la pratique d'un tourisme responsable ?

1) Les politiques mises en place

L'un des chantiers majeurs de cette politique RSE est la mise en valeur des hébergements responsables auprès de nos agents de voyages et des consommateurs et étoffer l'information sur les caractéristiques environnementales, sociales et sociétales des produits dans le but de permettre des choix de consommation éclairée.

Les "hébergements responsables" doivent posséder l'un des écolabels suivants : Clef Verte ; Ecolabel Européen et/ou Earthcheck. Et présenter :

- Des initiatives pour réduire l'empreinte carbone des déplacements des voyageurs ;
- Des installations pour réduire les consommations d'eau et d'énergie ;
- Des actions pour réduire les déchets, notamment plastique ;
- Des initiatives pour éviter le gaspillage alimentaire, et favoriser les produits de saison, locaux et/ou issus de l'agriculture biologique ;
- Des actions pour préserver la biodiversité, notamment dans le cadre des activités proposées aux voyageurs ;
- Une sensibilisation des voyageurs et des salariés pour les rendre acteurs d'un tourisme responsable ;
- Une démarche de responsabilité sociétale du partenaire commercial de Voyages E.Leclerc.

En plus, nos clients doivent avoir évalué la qualité de la démarche environnementale des hébergements de leur séjour à 8/10 minimum dans le cadre des enquêtes satisfaction post-voyage.

Les standards de développement durable sont inclus dans tous les contrats avec nos partenaires en annexe 2 "Code de bonne conduite" et en clause 11.9 "Engagement et promotion d'un tourisme durable". En cas de non-conformité avérée aux exigences de ce code de bonne conduite, Voyages E.Leclerc s'autorise à mettre un terme à la relation commerciale.

2) Les action réalisées et à venir

2024 :

- Réalisation d'une sélection d'offres, avec l'aide de nos équipes et de nos partenaires ;
- Mise en avant dans nos brochures, sur nos supports de promotion des ventes flash, sur notre site web et en agence ;
- Création d'un logo "S'engager pour le tourisme de demain" pour identifier facilement l'offre.

2025 : Référencement d'une offre France « Tiny House » permettant aux clients de réaliser un voyage bas-carbone tout en générant un revenu complémentaire pour les exploitants agricoles.

2026 : Priorité donnée au respect du bien-être animal dans la catalogue de Voyages E.Leclerc : Formation des équipes, diagnostic de l'offre, sensibilisation des tour-opérateurs pour assainir l'offre, et conseil aux clients pour qu'ils puissent continuer de profiter de leurs voyages en complet respect avec le bien-être animal.

2026 : En plus du code de conduite, identifier les activités à risque proposées par nos partenaires, établir une liste noire précise, et dans la mesure du possible une liste des certifications à valoriser. Sensibiliser nos partenaires commerciaux, et former nos agences de voyages à informer correctement leurs clients et à les orienter vers des activités adéquates.

2027-2028 : Intégration du transport "train" à notre offre, création et mise en avant progressive d'une offre bas-carbone et référencement de partenaires et de produits très engagés dans la promotion d'une pratique responsable du tourisme.

2028 : Identifier et mettre en place des conditions contractuelles favorables pour les hébergements responsables.

3) Les principaux résultats 2025

En 2025, une Vente Flash par mois est "Voyages E.Leclerc s'engage"

Engagement n°7 : Rendre nos voyageurs acteurs du tourisme durable

Sensibiliser les voyageurs et leur donner les moyens de contribuer eux-même à la pratique d'un tourisme plus responsable, c'est tout l'enjeu de cet engagement n°7. Cela passe donc par deux axes majeurs : la qualité de l'information fournie en amont de l'achat pour permettre à nos clients de faire des choix de consommation éclairée. Et la qualité de l'information fournie avant le voyage pour donner à nos clients les clés d'un voyage responsable.

1) Les politiques mises en place

Afin de fournir une information claire et transparente sur l'impact environnemental des voyages, Voyages E.Leclerc a choisi, pour commencer, d'afficher l'impact carbone des produits sur ses supports marketing. Ce projet s'inscrit dans une dynamique globale de l'enseigne E.Leclerc de

faire preuve de transparence sur le coût environnemental de ses produits et services auprès de ses clients ;

La sensibilisation du consommateur passe également par des campagnes de sensibilisation sur les réseaux sociaux, et par la création et la diffusion de supports pédagogiques.

2) Les actions réalisées et à venir

2023 : Relai auprès de nos clients de la “Charte Éthique du Voyageur” et des “Fiches Destination” créées par Agir pour un Tourisme Responsable.

2024-2025 : Réalisation de campagnes de sensibilisation sur Instagram pour contribuer à diffuser le sujet auprès d’un large spectre de voyageurs et contribuer à transformer les imaginaires touristiques, en septembre-octobre 2024, en janvier-février, en juin-juillet et en novembre 2025. Par exemple, la campagne consacrée au tourisme et au bien-être animal avait pour objectif de sensibiliser la communauté à un tourisme éthique, en abordant le sujet du bien-être animal et l'impact de nos voyages. Le format est simple et accessible : une série questions-réponses est diffusée sur Instagram et permet d’aborder chaque jeudi, du 5 juin au 24 juillet 2025, un sujet en particulier comme l’observation de la faune sauvage, la préservation des écosystèmes terrestres et marins, ou les activités et souvenirs à éviter à tout prix. L’objectif est de sensibiliser le public tout en partageant avec lui des bonnes pratiques à adopter en voyage.

2026 :

- Affichage sur notre site web voyages.leclerc de l’empreinte carbone des hébergements en France et des séjours à l’étranger avec vols.
- Brochure Automne/Hiver 2026-2027 : Mise en avant du label français « Flocon vert » qui récompense les stations de montagnes engagées dans une démarche RSE.
- Création de fiches pédagogiques sur les thématiques “Tourisme et bien-être animal” et “Tourisme et déchets”.

2027 : Extension de l’affichage carbone aux circuits et croisières

3) Les principaux résultats en 2025

En 2025, 56% de nos clients déclarent accorder de l’importance à la démarche environnementale de leur hébergement au moment de la réservation (37.244 répondants).

Engagement n°8 : Adopter un comportement éthique

Ce huitième engagement vise à sélectionner des fournisseurs proposant des produits et services contribuant à la pratique d’un tourisme plus responsable, et à entretenir avec les partenaires des relations commerciales loyales et respectueuses.

1) Les politiques mises en place

Voyages E.Leclerc est un distributeur, le référencement de nouveaux partenaires commerciaux engagés sur des aspects bien spécifiques du tourisme durable est donc un axe à privilégier pour accélérer la généralisation des pratiques éthiques dans le secteur touristique.

Par exemple, puisque 20% de la population en France est en situation de handicap, Voyage E.Leclerc collabore avec Mobee Travel[6] qui organise des séjours et voyages sur-mesure totalement adaptés pour permettre à nos clients de partir en vacances sans inquiétude. L'accessibilité des vacances reste l'un des points d'attention prioritaire pour Voyages E.Leclerc : la formation des agents de voyages E.Leclerc à l'accueil adéquat des clients en agence. Dans 80% des cas le handicap ne se voit pas directement, il est donc essentiel pour nos agents de voyages d'adopter les bons réflexes.

Par ailleurs, Voyages E.Leclerc répond positivement aux sollicitations à prendre la parole afin de contribuer à promouvoir la pratique d'un tourisme responsable, notamment en jouant son rôle d'administrateur auprès de l'association Agir pour un Tourisme Responsable depuis 2025 et en participant à des événements professionnels.

2) Les actions réalisées et à venir

2024 : Référencement de Double Sens[7], spécialiste des voyages équitables, en immersion et en petits groupes.

2025 : Élection de Voyages E.Leclerc au conseil d'administration de l'association Agir pour un Tourisme Responsable[8].

2025 : Organisation de la tombola *Imagine for Margo* qui vise à contribuer à la lutte contre les cancers infantiles. Elle consiste à vendre des tickets de tombola pour tenter de remporter des voyages de différents partenaires de Voyages E.Leclerc. Durée de l'évènement : 1 mois, du 4 février au 4 mars 2025.

2025 : Participation au séminaire de l'association Agir pour un Tourisme Responsable du 3 au 5 novembre sur la thématique "Les contributions du tourisme et l'impact local des voyages"

2025 : Intervention à l'IFTM-Top Resa le 25 septembre sur le sujet "Quelles synergies pour mieux sensibiliser ? Campagnes collectives, impacts partagés" au niveau du Village des Initiatives Durables[9]

2025 : Intervention aux Universités du Tourisme Durable les 9-10 octobre à Angers sur le sujet : "Les formations initiales et continues comme levier de la transition des acteurs du tourisme ?"

2026 : Intervention à l'IFTM-Top Resa le 17 septembre sur le sujet "Communication RSE : ce qu'on peut dire… et ce qu'il faut éviter" au niveau du Village des Initiatives Durables[10]

[6] https://www.mobeetravel.com/

[7] https://www.doublesens.fr/

[8] https://www.tourisme-responsable.org/membres/leclerc-voyages/

[9] https://www.iftm.fr/fr-fr/programme/les-conferences/detail-conference.4554.246685.quelles-synergies-pour-mieux-sensibiliser--campagnes-collectives-impacts-partag%C3%A9s.html

[10] https://www.iftm.fr/fr-fr/programme/les-conferences/detail-conference.5118.269530.communication-rse--ce-qu%E2%80%99on-peut-dire%E2%80%A6-et-ce-qu%E2%80%99il-faut-%C3%A9viter.html

2026 : Participation au séminaire de l'association Agir pour un Tourisme Responsable du 16 au 18 novembre sur la thématique "Naviguer dans l'incertitude : construire une entreprise agile, robuste et durable"

2027-2028 : Référencement à venir de nouveaux partenaires

3) Les principaux résultats 2025

En 2025, 10 interventions publiques ont concerné la promotion d'un tourisme plus responsable.

IV. Synthèse des principaux résultats 2025

Engagements RSE	Intitulé de l'indicateur	Résultat 2025	Type d'indicateur	Périmètre
#1 Réduire notre impact sur l'environnement	Consommation de papier	295 tonnes	Performance	Réseau
#2 Diminuer notre empreinte carbone	Empreinte carbone moyenne d'un voyageur E.Leclerc	0,87 tonnes CO2e/voyageur	Performance	Réseau
#3 Former, accompagner et impliquer nos collaborateurs	Part d'agences ayant un ambassadeur RSE	25%	Performance	Réseau
#4 Garantir la sérénité de nos clients	Taux de satisfaction des clients	99%	Performance	Réseau
#5 Inciter nos partenaires à adopter une démarche plus équitable et solidaire	Part de partenaires commerciaux avec qui des échanges liés à la RSE et aux produits touristiques responsables sont engagés	1/3	Suivi	Centrale
#6 Proposer des voyages plus responsables à prix Leclerc	Part de Ventes Flash dédiées aux produits responsables	1/mois	Suivi	Centrale
#7 Rendre nos voyageurs acteurs du tourisme durable	Part de clients qui déclarent accorder de l'importance à la démarche environnementale de leur hébergement au moment de la réservation	56%	Performance	Réseau
#8 Adopter un comportement éthique	Nombre d'interventions sur la promotion d'un tourisme plus responsable	10	Suivi	Centrale