

Politique de durabilité – Echappée Nord AS

En tant qu'agence de voyage qui s'engage auprès des différentes parties prenantes du tourisme, à savoir les consommateurs, les guides touristiques, les agences de voyage, les hôtels, les sociétés de transport, les restaurants et les attractions, Echappée Nord AS comprend son rôle clé et son influence dans le développement durable du tourisme. Par conséquent, nous nous engageons à promouvoir la durabilité. Nous visons à suivre, mettre en œuvre et promouvoir les bonnes pratiques de durabilité afin de maximiser les impacts positifs et de minimiser les impacts négatifs de nos opérations sur le tourisme et d'influencer nos clients et partenaires à faire de même.

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

1. Gestion de la durabilité et conformité juridique

Nous nous engageons à une gestion de la durabilité, pratiquée par les actions suivantes :

- Avoir un employé désigné qui est responsable des tâches de coordination de la durabilité ;
- Disposer d'une déclaration de mission sur la durabilité et d'une politique de durabilité accessible et écrite qui est communiquée aux clients, partenaires et fournisseurs, accessible ;
- Collaborer et s'impliquer activement dans des forums externes et des groupes de travail qui soutiennent la durabilité dans le tourisme ;
- Effectuer une évaluation de base des performances de l'entreprise en matière de pratiques durables ;
- Disposer de directives de durabilité et d'un système d'évaluation pour identifier les performances de durabilité des principaux fournisseurs/partenaires ;
- Disposer d'un plan d'action pour la durabilité avec des objectifs, des actions, des mesures, des responsabilités et une planification temporelle clairs ;
- Assurer la transparence de l'entreprise en matière de développement durable par le biais de rapports publics et de communications ;
- S'assurer que tout le personnel est pleinement conscient de notre politique de développement durable et s'engage à la mettre en œuvre et à l'améliorer.

Nous nous engageons à respecter l'ensemble de la législation, des réglementations et des codes de pratique nationaux.

2. Gestion interne : politique sociale et droits de l'homme

Nous nous engageons à une gestion interne durable en ayant une politique sociale claire, écrite et bien communiquée, qui inclut les principes suivants :

- Accorder aux employés la liberté d'emploi et de résiliation du contrat avec un préavis (idéalement d'un mois minimum) et sans pénalité.
- Inclure les conditions de travail conformément au droit du travail national et une description du poste dans le contrat de travail ;
- Le taux de salaire doit être mentionné dans le contrat et être égal ou supérieur au salaire légal national ;
- Déterminer et compenser les heures supplémentaires sur la base d'un accord ;
- Fournir une assurance médicale et une assurance responsabilité civile conformément à la législation nationale ;
- Accorder aux employés des congés annuels fixes payés et des congés maladie, ainsi qu'une indemnité de congé annuel non payé ;
- Avoir une politique de santé et de sécurité pour les employés qui soit conforme aux normes légales nationales ;
- Disposer d'équipements de premiers secours et d'un personnel qualifié sur tous les sites concernés ;
- Respecter l'âge minimum national d'admission à l'emploi ;
- Disposer de procédures documentées et efficaces permettant aux employés d'exprimer leurs plaintes et leurs attentes ;
- Disposer d'une procédure disciplinaire claire qui est communiquée efficacement aux employés ;
- Disposer d'un système de mesure de la satisfaction des employés sur une base régulière ;
- Créer des possibilités pour les étudiants de participer à des stages ;
- Encourager les possibilités d'emploi pour les personnes ayant des besoins particuliers.

Nous nous engageons à pratiquer les droits de l'homme en assurant l'application des pratiques suivantes :

- Déclarer ne pas entraver l'adhésion à un syndicat, les négociations collectives du travail et la représentation des membres par les syndicats ;
- Interdire les discriminations en matière de recrutement, de conditions d'emploi, d'accès à la formation et aux postes à responsabilité, ou de promotion en fonction du genre, de l'âge, du handicap, de l'origine ethnique, de la religion/des croyances ou de l'orientation sexuelle ;
- Veiller à ce que tous les employés aient une chance égale et un accès égal aux ressources et aux opportunités de développement personnel par le biais d'une formation et d'un enseignement réguliers.

3. Gestion interne : Environnement et relations avec la communauté

Nous nous engageons à pratiquer la protection de l'environnement et à améliorer les relations communautaires en assurant l'application des pratiques suivantes :

- Réduire activement l'utilisation de biens jetables et de consommation ;
- Favoriser l'achat de biens et services durables, de fournitures de bureau et de restauration, de cadeaux publicitaires et de marchandises ;
- Régler les photocopieuses et les imprimantes par défaut sur l'impression recto-verso ou d'autres formes de modes d'économie de papier ;
- Utiliser des produits de nettoyage non dangereux, non eutrophiques et biodégradables, certifiés par un écolabel, s'ils sont disponibles localement ;
- Imprimez les brochures sur du papier respectueux de l'environnement, avec une société d'impression qui travaille avec un système de gestion environnementale certifié, si disponible localement à des coûts raisonnables ;
- Mettez en place des mesures pour réduire le gaspillage de brochures ou une politique "Internet uniquement" ;
- Achetez de l'énergie verte et de l'éclairage à faible consommation d'énergie pour toutes les zones, lorsque cela est possible ;

- Éteindre les lumières et les équipements lorsqu'ils ne sont pas utilisés ; utiliser des détecteurs de mouvement et régler par défaut les équipements en mode d'économie d'énergie, lorsque cela est possible ;
- Préférer les équipements à faible consommation d'énergie lors de l'achat de nouveaux articles, en tenant compte du coût et de la qualité ;
- Avoir une politique active et mise en œuvre pour réduire la consommation d'eau ;
- Utiliser des sources d'approvisionnement en eau durables, qui ne nuisent pas aux flux environnementaux ;
- Installer des équipements permettant d'économiser l'eau dans les toilettes ;
- Respecter la législation nationale relative à l'élimination des déchets ;
- Mettre en œuvre une politique de réduction et de recyclage des déchets solides ;
- Prendre des mesures pour réduire la quantité de bouteilles d'eau potable en plastique (non rechargeables) utilisées au bureau ;
- Séparer tous les matériaux qui peuvent être recyclés et organiser la collecte et l'élimination appropriée ;
- Mettre en œuvre des méthodes de réduction des déchets lors de l'utilisation de cartouches d'encre et de toner pour l'impression et la copie, chaque fois que cela est possible ;
- Respecter la législation nationale en matière de traitement des eaux usées, qui doivent être réutilisées ou rejetées en toute sécurité ;
- Mesurer et réduire les déplacements liés au personnel et utiliser des modes de transport plus durables ;
- Encourager financièrement les employés à utiliser les transports publics ou des moyens de transport durables ;
- Réduire les impacts liés au transport par le télétravail, les réunions télé/vidéo, les politiques de travail à domicile ou d'autres moyens ;
- Fournir des conseils, une formation et/ou des informations périodiques à tous les membres du personnel, sur leurs rôles et responsabilités en matière de pratiques environnementales internes ;
- Contribuer à la protection et à la préservation des propriétés et sites locaux d'importance historique, archéologique, culturelle et spirituelle, et ne pas en entraver l'accès aux résidents locaux.

4. Partenaires

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

Nous nous engageons à le faire en :

- Tenant une liste des pratiques de durabilité des hébergements et autres prestataires partenaires ;
- Travaillant uniquement avec des organisations qui mettent réellement en œuvre la durabilité dans leur politique touristique ;
- Minimiser l'empreinte écologique du bureau en se déplaçant principalement par les transports publics, en travaillant autant que possible sans papier, en triant les déchets et en utilisant du papier recyclé certifié ;
- En prêtant attention aux avantages locaux des communautés lors de la sélection des hébergements locaux et de leur politique sociale pour les employés ;
- Sensibiliser les partenaires clés à la consommation durable en organisant des campagnes (en ligne) ;
- Évaluer régulièrement les pratiques de durabilité de nos partenaires clés pour s'assurer que leurs pratiques sont réellement durables ;
- S'assurer que les entreprises partenaires respectent toutes les lois nationales pertinentes protégeant les droits des employés.

5. Transport

Nous nous efforçons de faire en sorte que les véhicules utilisés lors des voyages n'entraînent pas une pollution supérieure à la moyenne. Nous pensons que le transport est un aspect important du tourisme durable, et nous faisons de notre mieux pour réduire le niveau de pollution moyen.

Nous nous engageons à le faire en :

- Sélectionnant les options les plus durables en tenant compte du prix et du confort lors du choix des options de transport vers la destination ;

- Considérant et donnant la préférence aux alternatives plus durables lors de la sélection des options de transport pour les transferts et les excursions à destination, en tenant compte du prix, du confort et des considérations pratiques ;
- Intégrer et/ou promouvoir un ou plusieurs produits/forfaits de vacances durables basés sur une méthodologie reconnue, comprenant le transport durable, l'hébergement durable et les activités durables.

6. Hébergement

Nous nous efforçons de mettre en place une chaîne d'approvisionnement touristique entièrement durable. Les hébergements partenaires jouent un rôle important pour y parvenir, et sont stimulés et motivés pour adapter des pratiques durables.

Nous nous engageons à cet égard en :

- Sélectionnant des hébergements qui respectent les normes de durabilité et de qualité en accordant une attention particulière aux éléments suivants :
 - o Ont-ils signé un contrat de durabilité ?
 - o Ont-ils une chaîne d'approvisionnement durable ?
 - o Mènent-ils des activités de RSE ?
- Motivant et encourageant les hébergements partenaires à obtenir une certification durable ;
- Préférant et sélectionnant des hébergements qui sont détenus et gérés localement ;
- Sélectionnant des hébergements qui emploient des communautés locales ;
- Encourageant les hébergements à suivre les meilleures pratiques/formations en matière de tourisme responsable ;
- Communiquant clairement et activement nos objectifs et exigences en matière de durabilité concernant les hébergements aux contractants et aux autres hébergements concernés ;
- Donnant une nette préférence aux hébergements certifiés par un organisme reconnu au niveau international (par exemple, reconnue par le GSTC), national et/ou par Travelife ;
- Mettre fin à la coopération avec les hébergements en cas de preuve évidente que les hébergements sous contrat mettent en péril la fourniture de l'intégrité des services de base tels que la nourriture, l'eau, l'énergie, les soins de santé ou le sol aux sociétés voisines.

7. Excursions et activités

Nous accordons une très grande importance au bien-être des animaux et des communautés et visons des excursions qui ne laissent qu'une empreinte mineure. Nous sauvegardons l'authenticité des communautés et de l'environnement naturel, et sommes fermement opposés à toute atteinte à la faune et à la flore et à la pollution de l'environnement.

Nous nous engageons à le faire en :

- Disposant d'un inventaire des excursions sensibles sur le plan environnemental ou culturel qui sont proposées dans chaque destination ;
- Conseillant les invités sur les normes de comportement pendant les excursions et les activités en mettant l'accent sur le respect de la culture locale, de la nature et de l'environnement ;
- Communiquant nos objectifs et nos exigences en matière de durabilité aux prestataires d'excursions sous contrat et aux autres prestataires concernés en diffusant ces informations par le biais de codes de conduite, de médias sociaux, d'e-mails, de discussions et/ou de réunions, afin de minimiser l'impact négatif sur les visiteurs et de maximiser le plaisir ;
- Ne proposant pas d'excursions qui nuisent aux humains, aux animaux, aux plantes, aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie, ou qui sont socialement et culturellement inacceptables ;
- Ne proposant pas d'excursions au cours desquelles la faune sauvage est maintenue en captivité, à l'exception d'activités correctement réglementées et conformes à la législation locale, nationale et internationale ;
- N'associant pas à des entreprises qui récoltent, consomment, exposent, vendent ou commercialisent des espèces sauvages, sauf dans le cadre d'une activité réglementée garantissant que leur utilisation est durable et conforme à la législation locale, nationale et internationale ;
- Sélectionnant des guides qualifiés et/ou certifiés pour guider nos clients dans les sites culturels sensibles, les sites du patrimoine ou les destinations écologiquement sensibles ;
- Sélectionnant, dans la mesure du possible, des prestataires d'activités certifiés, et des excursions opérant sur la base de normes responsables reconnues et contrôlées en matière de durabilité ;
- Promouvant et conseillant à nos clients des excursions et des activités qui impliquent et soutiennent directement les communautés locales en achetant des services ou des biens, de l'artisanat traditionnel et des méthodes de production locales (alimentaires), ou en visitant des projets sociaux ;

- Promouvant et conseillant nos clients sur les excursions et les activités qui soutiennent l'environnement local et la biodiversité, comme la visite de zones protégées ou de projets de protection de l'environnement.

8. Accompagnateurs, représentants locaux et guides

Nous cherchons à impliquer le plus grand nombre possible de locaux en les employant dans l'activité touristique. Nous défendons un environnement de travail équitable et sûr qui soutient et respecte les communautés locales.

Nous nous y engageons en :

- Veillant à ce que tous les employés disposent d'un contrat de travail écrit, comprenant les conditions de travail et une description du poste, et qu'ils en comprennent parfaitement les termes ;
- Prférant travailler avec des accompagnateurs locaux, des représentants locaux, des guides touristiques locaux, des chauffeurs, des cuisiniers et d'autres employés locaux en cas d'égalité des capacités ;
- Veillant à ce que nos partenaires locaux respectent toutes les lois et réglementations internationales, nationales et locales applicables, les normes minimales du secteur et toute autre exigence légale pertinente, selon les exigences les plus strictes ;
- Veillant à ce que les guides touristiques, les hôtes et les autres employés soient qualifiés et formés régulièrement ;
- Faisant en sorte que les accompagnateurs, représentants locaux et guides informent les clients sur les questions de durabilité pertinentes dans la destination (par exemple, la protection de la flore, de la faune et du patrimoine culturel, l'utilisation des ressources), les normes et valeurs sociales (par exemple, les pourboires ou le code vestimentaire) et les droits de l'homme (par exemple, l'exploitation sexuelle).

9. Destinations

Nous visons à maximiser les impacts positifs et à minimiser les impacts négatifs à destination afin de garantir le développement durable des lieux dans lesquels nous opérons.

Nous nous engageons à le faire en :

- Prenant en compte les aspects de durabilité dans le processus de sélection de nouvelles destinations et éventuellement proposer des destinations alternatives et non courantes ;
- Ne sélectionnant pas de destinations dans lesquelles le tourisme entraîne des effets locaux négatifs structurels (à moins que l'implication de l'entreprise n'entraîne des effets compensatoires clairs) ;
- Envisageant la sélection de nouvelles destinations, qui sont accessibles par des moyens de transport plus durables ;
- Respectant les réglementations légales en matière d'aménagement du territoire, de zones protégées et de patrimoine. En respectant également les stratégies de gestion des destinations des autorités locales, régionales et nationales ;
- Soutenant les initiatives qui améliorent les relations entre les hébergements et les producteurs locaux ;
- Joignant des initiatives conjointes pour promouvoir la durabilité des hébergements lorsque cela est possible ;
- Soutenant les autorités locales (si possible, avec d'autres entreprises de voyage et parties prenantes) en ce qui concerne la durabilité, la planification et la gestion des destinations, l'utilisation des ressources naturelles et les questions socioculturelles ;
- Soutenant la conservation de la biodiversité, y compris les zones protégées et les zones de grande biodiversité, par le biais d'un soutien politique et de l'intégration dans les offres de produits ;
- Ne promouvant pas de souvenirs contenant des espèces de faune et de flore menacées, comme indiqué dans le traité CITES et la "liste rouge" de l'UICN, ou des objets historiques et archéologiques (sauf si la loi l'autorise).

10. Communication et protection des clients

Le bien-être et l'information des clients sont très importants pour nous. Chez Echappée Nord AS, nous assurons une communication claire et constante et une protection élevée à nos clients.

Avant la réservation, nous nous y engageons en :

- Mettant à disposition une directive d'entreprise pour la consultation des clients, qui est suivie par les conseillers clientèle ;
- Veillant à ce que la vie privée des clients ne soit pas compromise (selon la RGPD notamment) ;

- Respectant les normes pertinentes et les codes de conduite volontaires dans les messages de marketing et de publicité, et ne pas promettre plus que ce qui est livré ;
- Rendant les informations sur les produits et les prix claires, en ce qui concerne l'entreprise et ses produits et services, y compris les allégations de durabilité ;
- Fournissant des informations sur la destination, y compris les aspects de durabilité, qui soient factuellement correctes, équilibrées et complètes ;
- Informant clairement les clients directs (potentiels) des engagements et des actions en matière de durabilité.

Après la réservation et pendant les vacances, nous nous y engageons en :

- Fournissant des informations aux consommateurs sur l'environnement naturel, la culture locale et le patrimoine culturel de la destination de vacances ;
- Informant les clients sur les risques et les précautions liés aux questions de santé et de sécurité dans la destination ;
- Gardant une personne de contact et un numéro de téléphone disponibles en permanence pour les situations d'urgence ;
- Formant le personnel et tenir à disposition des directives sur la manière de gérer les situations d'urgence ;
- Fournissant aux clients des directives documentées et/ou des codes de conduite pour les excursions et les activités sensibles, afin de minimiser l'impact négatif sur les visiteurs et de maximiser leur plaisir. Dans la mesure du possible, les directives sont élaborées en collaboration avec les ONG concernées et la communauté touchée ;
- Encourageant les clients à utiliser les restaurants et les magasins locaux (le cas échéant) ;
- Informant les clients sur les possibilités de transport durable dans les destinations, lorsque cela est possible.

Après les vacances, nous nous engageons en :

- Mesurant systématiquement la satisfaction des clients et prendre en compte les résultats, pour l'amélioration des services et des produits ;
- Incluant la durabilité comme partie intégrante de la recherche sur la satisfaction des clients ;
- Ayant des procédures claires en cas de plaintes des clients.