



AGENCE DE VOYAGES - INCOMING

Politique de développement durable

En tant qu'agence de voyage réceptive qui s'engage auprès des différents acteurs du tourisme, à savoir les consommateurs, les guides touristiques, les agences de voyage, les Tour Opérateurs, les hôtels, les sociétés de transport, les restaurants et les attractions, Visit Ouest comprend son rôle clé et son influence dans le développement durable du tourisme. Par conséquent, nous nous engageons à promouvoir un tourisme responsable. Nous voulons 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 activités sur le territoire et inciter nos clients et partenaires à faire de même.

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

Nous nous engageons dans une gestion durable, pratiquée par les actions suivantes :

- avoir désigné le responsable du tourisme responsable au sein de l'agence,
- Disposer de documents sur le évoquant le tourisme responsable et communiqués aux voyageurs (charte éthique du voyageur), aux guides (documentation guides), partenaires et fournisseurs
- Disposer 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 (livret d'accueil).
- Collaborer et s'impliquer activement dans des groupes de travail qui soutiennent la durabilité dans le tourisme. A ce titre, nous sommes membres d'Agir pour un Tourisme Responsable et de la commission Tourisme Responsable de l'association de réceptifs français France DMC Alliance.
- Effectuer une évaluation de base des performances internes de l'entreprise en matière de pratiques durables
- Nous nous engageons à faire le point une fois par an avec nos fournisseurs sur leurs actions en terme de tourisme responsable (actions, labellisation)
- 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 en communiquant en interne lors de réunions d'équipe et en externe via la création d'un thème spécifique « Tourisme durable » sur notre blog.
- 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 (d'un mois minimum) et sans pénalité
- Inclure les conditions de travail conformément au droit national du travail et une description du poste dans le contrat de travail
- Le taux de salaire est mentionné dans le contrat et est égal ou supérieur au salaire légal national
- Déterminer et compenser les heures de travail supplémentaires sur la base d'un accord
- Fournir une assurance médicale conformément à la législation nationale
- Accorder aux employés des congés annuels fixes payés et des congés de maladie
- Avoir une politique de santé et de sécurité pour les employés qui soit conforme aux normes légales nationales
- Disposer de trousse de premiers secours et d'un personnel formé sur tous les sites concernés
- Respecter les dispositions nationales relatives à l'âge minimum 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 et communiquée efficacement aux employés

- Disposer d'un système de mesure de la satisfaction des employés sur une base régulière lors d'entretiens individuels annuels
- Fournir des conseils et une formation périodique aux employés sur leurs rôles, droits et responsabilités en matière de santé et de sécurité. Cela inclut les incendies et les catastrophes naturelles pertinentes
- Créer des opportunités pour les étudiants de participer à des stages, des internats et des apprentissages
- Encourager les possibilités d'emploi pour les personnes ayant des besoins particuliers

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

- Déclarer ne pas entraver l'adhésion à un syndicat, les négociations collectives de travail et la représentation des membres par les syndicats ;
- Participer et se conformer à une structure de négociation collective des conditions de travail (à l'échelle du secteur)
- Interdire les discriminations, en matière de recrutement, de conditions d'emploi, d'accès à la formation et aux postes à responsabilité, ou de promotion, fondées sur le sexe, la race, l'âge, le handicap, l'origine ethnique, la religion/les convictions ou l'orientation sexuelle ;
- Veiller à ce que tous les employés aient une chance et un accès égaux aux ressources et aux opportunités de développement personnel par le biais de formations régulières, d'éducation.

3. Gestion interne

Nous nous engageons à être attentif à la protection de l'environnement et à améliorer les relations avec les habitants des régions concernées par nos voyages, en veillant à 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

- Acheter les produits en vrac, afin de réduire la quantité de matériaux d'emballage
- Régler les photocopieurs 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 eutrophes et biodégradables, certifiés par un écolabel, s'ils sont disponibles localement
- Imprimer les brochures sur du papier respectueux de l'environnement, avec une entreprise d'impression qui travaille avec un système de gestion environnementale certifié, si disponible localement à des coûts raisonnables. Utilisation de papier recyclé pour les démarches administratives
- Mettre en place des mesures pour réduire le gaspillage de brochures ou une politique "Internet uniquement"
- S'engager activement à mesurer, surveiller et réduire la consommation d'énergie
- Calculer les émissions de CO₂ et comparer différentes périodes
- Acheter de l'énergie verte et de l'éclairage à haut rendement énergétique pour toutes les zones, lorsque cela est possible
- Eteindre les lumières et les équipements lorsqu'ils ne sont pas utilisés et régler les équipements par défaut en mode d'économie d'énergie, lorsque cela est possible
- Privilégier 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 de réduction de la consommation d'eau, mise en œuvre et suivie sur une base mensuelle ou annuelle à des fins d'évaluation
- Utiliser des sources d'approvisionnement en eau durables, qui ne nuisent pas aux flux environnementaux
- Installer des dispositifs d'économie d'eau dans les toilettes
- Respecter la législation nationale concernant l'élimination des déchets
- Élaborer et mettre en œuvre une politique de réduction et de recyclage des déchets solides, assortie d'objectifs quantitatifs
- Prendre des mesures pour réduire la quantité de matériaux d'emballage et ne pas fournir de matériaux d'emballage non recyclables ou non biodégradables

- Ne pas utiliser de bouteilles d'eau potable en plastique (non rechargeables) au bureau
- Séparez tous les matériaux qui peuvent être recyclés et organisez la collecte et l'élimination appropriée. Acheter des sacs jaunes et vérifier si l'entreprise de nettoyage sépare les sacs
- Mettre en œuvre des méthodes de réduction des déchets lorsque vous utilisez des cartouches d'encre et de toner pour l'impression et la copie, chaque fois que cela est possible
- Recyclez ou éliminez correctement les piles
- Respecter la législation nationale en matière de traitement des eaux usées, qui doivent être réutilisées ou rejetées en toute sécurité
- Réduire au minimum et remplacer l'utilisation de substances nocives et gérer correctement le stockage, la manipulation et l'élimination des produits chimiques
- Utiliser des peintures sans plomb et à base d'eau, à l'intérieur comme à l'extérieur, lorsqu'elles sont disponibles localement
- Mettre en œuvre des pratiques visant à minimiser la pollution provenant de ses bâtiments (dans la mesure où elle peut être contrôlée par l'entreprise)
- Mesurer et réduire les déplacements liés au personnel et utiliser des modes de transport plus durables. Calculer ses émissions, dans le but de les réduire et de les compenser, grâce à un programme fiable disponible localement
- Réduire les incidences liées au transport par le télétravail, les réunions télé/vidéo, les politiques de travail à domicile ou d'autres moyens sur certaines périodes
- Fournir périodiquement des conseils, une formation et/ou des informations à tous les membres du personnel sur leurs rôles et responsabilités en matière de pratiques environnementales internes ; Sensibiliser l'équipe aux bonnes pratiques - livret d'accueil nouveau salarié ou stagiaires et réunions de sensibilisation.
- Contribuer à la protection et à la préservation des propriétés et des sites locaux importants sur le plan historique, archéologique, culturel et spirituel, et ne pas en entraver l'accès aux résidents locaux

4. Transport

Nous nous efforçons de faire en sorte que les véhicules utilisés lors des circuits ne causent 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 en ce sens à :

- Inciter les voyageurs à emprunter des transports durables pour se rendre à destination (train, car, bateau ...)
- Considérer et donner la préférence à des alternatives plus durables lors de la sélection des options de transport pour les transferts et les excursions dans la destination, en tenant compte du prix, du confort et des considérations pratiques
- Intégrer et promouvoir un ou plusieurs produits/forfaits de vacances durables basés sur une méthodologie reconnue, y compris le transport durable, l'hébergement durable et les activités durables.

6. Hébergement

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

Nous nous engageons en ce sens ;

- Sélectionner en priorité des hébergements conformes aux normes de durabilité et de qualité en accordant une attention particulière aux éléments suivants (en ce sens nous envoyons chaque année ce questionnaire à nos hébergeurs partenaires) :

Ont-ils un contrat de durabilité signé ?

Ont-ils un programme d'économie d'eau ?

Ont-ils un programme d'économie d'énergie ?

Ont-ils un programme de gestion des déchets ?

Disposent-ils d'un système de réduction de la consommation d'énergie ?

Disposent-ils d'une chaîne d'approvisionnement durable ?

Ont-ils une politique de protection des enfants ?

Mènent-ils des activités de RSE ?

Forme-t-elle ses employés à la santé et à la sécurité ?

- Motiver et encourager les hébergements partenaires à obtenir une certification durable
- Préférer et sélectionner des hébergements qui sont détenus et gérés localement
- Demander aux hébergements de fournir des preuves sur leur écolabel
- Encourager les hébergements à suivre les meilleures pratiques/formations en matière de tourisme responsable
- Encourager les hébergements à remplir le questionnaire sur la durabilité afin de mieux comprendre leurs pratiques
- Communiquer clairement et activement nos objectifs de durabilité et nos exigences en matière d'aménagements pour les personnes sous contrat et autres aménagements pertinents
- Donner une nette préférence aux hébergements qui travaillent avec une certification internationalement reconnue
- Inclure dans tous les contrats avec les fournisseurs d'hébergement des clauses standard de durabilité axées sur le travail des enfants, la gestion des déchets et la protection de la biodiversité
- Introduire dans les contrats de toute la chaîne de valeur une clause stipulant une politique commune de répudiation et de tolérance zéro à l'égard de l'exploitation sexuelle des enfants
- Mettre fin à la coopération avec l'hébergement en cas de preuve claire 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 entreprises voisines...

7. Excursions et activités

Nous accordons une très grande importance au bien-être des animaux et des populations locales et nous visons des circuits qui ne laissent qu'une empreinte mineure. Nous sauvegardons de l'environnement naturel et sommes fermement opposés à toute atteinte à la vie sauvage et à la pollution de l'environnement.

Nous nous engageons en ce sens à :

- Disposer d'un inventaire des excursions sensibles sur le plan environnemental ou culturel qui sont proposées dans chaque destination

- Conseiller les clients 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
- Communiquer 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, d'agents de représentation, 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 pas proposer d'excursions qui portent atteinte aux êtres humains, aux animaux, aux plantes, aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie, ou qui sont socialement et culturellement inacceptables
- Ne pas proposer d'excursions au cours desquelles des animaux sauvages sont détenus en captivité, à l'exception d'activités dûment réglementées et conformes à la législation locale, nationale et internationale
- Ne pas s'associer à des entreprises qui récoltent, consomment, exposent, vendent ou commercialisent des espèces sauvages, sauf dans le cadre d'une activité réglementée qui garantit que leur utilisation est durable et conforme au droit local, national et international
- Disposer de guides qualifiés et/ou certifiés pour guider nos hôtes dans les sites culturels sensibles, les sites du patrimoine ou les destinations écologiquement sensibles
- Promouvoir et conseiller nos clients sur les excursions et les activités qui impliquent et soutiennent directement les communautés locales par l'achat de services ou de biens, l'artisanat traditionnel et les méthodes de production (alimentaire) locales, ou la visite de projets sociaux ;
- Promouvoir et conseiller 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 visons à impliquer autant de locaux que possible 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 engageons en ce sens à :

- S'assurer 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 et conditions
- Préférer travailler avec des guides touristiques locaux, des chauffeurs et d'autres membres du personnel local en cas d'égalité des capacités, et fournir une formation si nécessaire
- Payer aux représentants locaux, aux guides et aux autres membres du personnel local sous contrat avec nous au moins un salaire vital égal ou supérieur au minimum légal ou à la norme industrielle pertinente
- Veiller à ce que nos guides touristiques, hôtes et autres employés sous contrat soient qualifiés et formés régulièrement
- Veiller à ce que nos employés locaux soient informés des aspects pertinents de notre politique de durabilité et s'y conforment, par le biais de bulletins d'information, de références ou de compléments aux contrats, d'e-mails ou de sessions de formation et d'information
- Proposer un module spécial sur le voyage durable dans le programme de formation des guides touristiques et des hôtes locaux, dans lequel les principaux aspects du tourisme responsable sont mis en évidence, suivis du rôle attendu des employés. Ce module comprendra également des connaissances sur la destination et ses aspects pertinents en matière de durabilité ;
- Faire en sorte que nos 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, le code vestimentaire et la photographie) et les droits de l'homme (par exemple, l'exploitation sexuelle) ;

9. Destination

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

Nous nous engageons en ce sens à :

- Prendre en compte les aspects de durabilité dans le processus de sélection des nouvelles destinations et éventuellement proposer des destinations alternatives, non traditionnelles
- Ne pas sélectionner 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) ;
- Envisager la sélection de nouvelles destinations, qui sont accessibles par des moyens de transport plus durables ;
- Se conformer aux réglementations légales en matière d'aménagement du territoire, de zones protégées et de patrimoine. Également avec les stratégies de gestion des destinations des autorités locales, régionales et nationales
- Soutenir les initiatives qui améliorent les relations entre les hébergements et les producteurs locaux
- Influencer et soutenir le gouvernement local en ce qui concerne la durabilité, la planification et la gestion des destinations, l'utilisation des ressources naturelles et les questions socioculturelles, en nous impliquant dans des associations défendant le tourisme responsable
- Soutenir la conservation de la biodiversité, notamment les zones protégées et les zones de grande biodiversité, par une contribution financière, un soutien politique et l'intégration dans les offres de produits (prise en charge de taxes de protection de la biodiversité par l'agence)
- Ne pas promouvoir de souvenirs contenant des espèces de faune et de flore menacées, telles qu'indiquées 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

Chez Visit Ouest, nous assurons une communication claire et constante et une protection élevée à nos clients.

Avant la réservation, nous nous engageons à :

- Mettre à disposition une directive de l'entreprise pour la consultation des clients, qui est suivie par les conseillers à la clientèle
- Veillez à ce que la vie privée des clients ne soit pas compromise (respect de la norme RGPD)

- Respecter 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
- Faire en sorte que les informations sur les produits et les prix soient claires, complètes et précises, en ce qui concerne l'entreprise et ses produits et services, y compris les allégations de durabilité
- Fournir des informations sur la destination, y compris sur les aspects liés à la durabilité, qui soient factuellement correctes, équilibrées et complètes
- Informer les clients de l'impact environnemental des différentes options de transport pour atteindre la destination (dans le cas où celles-ci ne sont pas incluses dans le forfait), et proposer des alternatives durables, le cas échéant (détails de l'accès en transport en commun).
- Informer le client sur les alternatives durables en matière d'hébergement, d'excursions, de forfaits vacances et de transport, le cas échéant
- Informer clairement les clients directs (potentiels) des engagements et des actions en matière de durabilité

Après la réservation et pendant le séjour, nous nous engageons à :

- Fournir des informations aux consommateurs sur l'environnement naturel, la culture locale et le patrimoine culturel de la destination de vacances, telle la charte éthique Visit Ouest
- Informer les consommateurs sur les principaux aspects et problèmes de durabilité de la destination et recevoir des recommandations sur la manière d'apporter une contribution positive
- Informer les clients des risques et des précautions à prendre en matière de santé et de sécurité dans la destination
- Gardez une personne de contact et un numéro de téléphone disponibles en permanence pour les situations d'urgence
- Former le personnel et tenir à disposition des directives sur la manière de gérer les situations d'urgence
- Fournir 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 le plaisir. Dans la mesure du possible, les

directives sont élaborées en collaboration avec les ONG concernées et la communauté touchée ; guide de bonnes pratiques

- Informer les clients de la législation applicable concernant l'achat, la vente, l'importation et l'exportation d'objets historiques ou religieux et d'articles contenant des matériaux de la flore et/ou de la faune menacée dans la destination
- Encouragez les clients à utiliser les restaurants et les magasins locaux (le cas échéant)
- Informer les clients sur les options de transport durable dans les destinations, lorsque cela est possible

Après le voyage, nous nous engageons à le faire en :

- Mesurer systématiquement la satisfaction des clients et tenir compte des résultats pour améliorer les services et les produits par une enquête satisfaction
- Inclure la durabilité comme partie intégrante de la recherche sur la satisfaction des clients, grâce à l'enquête satisfaction
- Disposer de procédures claires en cas de plaintes des clients