



# DÉVELOPPEMENT DURABLE

## politique, engagements, procédures et objectifs



En tant qu'agence de voyages qui s'engage auprès de diverses parties prenantes du tourisme, à savoir les consommateurs, les guides touristiques, les agences de voyages, les hôtels, les sociétés de transport, les restaurants et les attractions, TURQUOISE TO comprend le rôle clé et l'influence qu'elle peut apporter dans le développement durable du tourisme.

Par conséquent, nous nous engageons à mettre en œuvre et promouvoir de bonnes pratiques de durabilité afin de maximiser les impacts positifs et de minimiser les impacts négatifs sur le tourisme de nos opérations et d'influencer nos clients et partenaires à faire de même.

Notre politique de développement durable est divisée en 10 thèmes. Chaque thème se compose d'un ensemble de principes et d'actions pratiques.

### 1. Gestion de la durabilité et conformité légale

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

- Avoir un employé désigné qui est responsable des tâches de coordinateur du développement durable
- Avoir un énoncé de mission de durabilité qui est communiqué aux clients, partenaires et fournisseurs ; Avoir une politique de développement durable accessible et écrite qui vise à réduire les impacts sociaux, culturels, économiques et environnementaux négatifs des activités de l'entreprise Collaborer et s'impliquer activement dans des forums externes et des groupes de travail qui soutiennent la durabilité du tourisme (ATR, Travelife, Respire)
- Procéder à une évaluation de base de la performance de l'entreprise en matière de pratiques durables ;
- Mettre en place des lignes directrices et un système d'évaluation pour identifier les performances des principaux fournisseurs/partenaires ;
- Veiller à ce que tout le personnel connaisse parfaitement notre politique de développement durable et s'engage à la mettre en œuvre et à l'améliorer.

Nous nous engageons à respecter toutes les législations, réglementations et codes de pratique nationaux.

## 2. Gestion interne : politique sociale

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

- Inclure une description de poste dans le contrat de travail
- Déterminer les heures de travail supplémentaires sur la base d'un accord
- Fournir une assurance médicale et responsabilité civile conformément à la législation nationale
- Accorder aux salariés des congés payés annuels fixes, des congés de maladie et des indemnités de congés annuels non payés
- Avoir une politique de santé et de sécurité pour les employés conforme aux normes légales nationales
- Disposer d'ensembles de premiers secours et de personnel qualifié dans tous les lieux concernés
- Fournir des conseils et une formation périodiques aux employés sur les rôles, les droits et les responsabilités concernant les questions 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/apprentissages
- Encourager les opportunités d'emploi pour les personnes ayant des besoins spéciaux

Nous nous engageons à respecter la Loi et la convention collective des entreprises du tourisme en veillant à l'application des pratiques suivantes :

- Déclarer ne pas entraver l'affiliation syndicale, les négociations collectives du travail et la représentation des membres par les syndicats
- Interdire les discriminations concernant le recrutement, les conditions d'emploi, l'accès à la formation et aux postes de direction, ou la promotion en termes de sexe, de race, d'âge, de handicap, d'origine ethnique, de religion/croyances ou d'orientation sexuelle
- Veiller à ce que tous les employés aient une chance égale et aient accès aux ressources et aux opportunités de développement personnel grâce à une formation régulière, à l'éducation

### 3. Gestion interne : Environnement et relations communautaires

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

- Réduire activement l'utilisation des biens jetables et de consommation
- Favoriser l'achat de biens et services durables, de fournitures de bureau et de restauration
- Acheter des produits en vrac, pour réduire la quantité de matériaux d'emballage
- Configurez par défaut les photocopieurs et les imprimantes sur l'impression recto verso ou sur d'autres modes d'économie de papier
- Utiliser des produits de nettoyage qui ne sont pas dangereux, non eutrophes et biodégradables et qui sont certifiés par un label écologique, si disponible localement
- Imprimer des brochures sur du papier respectueux de l'environnement, avec une imprimerie qui travaille avec un système de gestion environnementale certifié et des encres végétales, si disponible localement à des quantité et coûts raisonnables
- Mettre en place des mesures pour réduire le gaspillage de brochures ou une politique « Internet uniquement »
- Avoir un engagement actif pour mesurer, surveiller et réduire la consommation d'énergie
- Calculer les émissions de CO2 et comparer différentes périodes ;
- Achetez de l'énergie verte et de l'éclairage économe en énergie pour toutes les zones, lorsqu'elles sont disponibles
- Éteindre les lumières et les équipements lorsqu'ils ne sont pas utilisés, utiliser un système d'allumage/extinction automatique avec des minuteries ou des détecteurs de mouvement et régler l'équipement par défaut 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
- Avoir une politique active de réduction des consommations d'eau, mise en place et suivie mensuellement ou annuellement à des fins de benchmark
- Respecter la législation nationale relative à l'élimination des déchets ;
- Développer et mettre en œuvre une politique de réduction et de recyclage des déchets solides, avec des objectifs quantitatifs
- Préférer les équipements à faible consommation d'énergie lors de l'achat de
- Prendre des mesures pour réduire la quantité de matériaux d'emballage et ne pas fournir de matériaux d'emballage non recyclables ou non biodégradables ;
- Prendre des mesures pour réduire la quantité de bouteilles en plastique (non rechargeables) d'eau potable à usage de 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, dans la mesure du possible
- Recyclez ou éliminez correctement les piles
- Se conformer à la législation nationale de traitement des eaux usées, qui doivent être ré-utilisées ou rejetées en toute sécurité
- Mesurer et réduire les déplacements du 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 ;
- Inciter financièrement les salariés à utiliser les transports en commun ou des moyens de transport durables
- Réduire les impacts liés au transport par les réunions télé/vidéo, les politiques de travail à domicile ou d'autres moyens comme un recrutement de proximité.
- Fournir des conseils, une formation et/ou des informations périodiques à tous les membres du personnel sur leurs rôles et responsabilités en ce qui concerne les pratiques environnementales internes
- Contribuer à la protection et à la préservation des biens et sites locaux d'importance historique, archéologique, culturelle et spirituelle, et ne pas en empêcher l'accès aux résidents locaux.

## 4.Partenaire (réceptif et autres fournisseurs)

Notre objectif est de concrétiser le développement durable pour chacun des partenaires de notre entreprise.

Nous nous engageons à cela à :

- Tenir une liste des pratiques de durabilité des hébergements et agents partenaires ;
- Travailler uniquement avec des organisations qui mettent réellement en œuvre la durabilité dans leur politique touristique
- Prêter attention aux bénéfiques locaux des collectivités lors du choix des logements locaux et de leur politique sociale pour les employés ;
- Sensibiliser les partenaires clés à la consommation durable en organisant des campagnes et des formations (en ligne) ;
- Informer les partenaires clés sur les normes touristiques Travelife et nationales ;
- Évaluer régulièrement les pratiques de développement durable de nos partenaires clés pour s'assurer que leurs pratiques sont véritablement durables
- Informer les partenaires clés de la politique de développement durable des agences de voyages et du fait qu'ils sont tenus de s'y conformer et/ou de la communiquer aux clients finaux, le cas échéant
- Inclure des clauses clés de durabilité dans les contrats avec les partenaires entrants/réceptifs
- Motiver les partenaires entrants/récepteurs à participer à des formations sur la durabilité pour les agences de voyage
- Inclure dans les contrats des partenaires des clauses permettant aux partenaires contractuels de mettre fin prématurément à l'accord contractuel si l'entreprise partenaire ne prend pas les mesures adéquates pour prévenir l'exploitation sexuelle des enfants au sein de la chaîne d'approvisionnement directe
- Veiller à ce que les entreprises partenaires respectent toutes les lois nationales pertinentes protégeant les droits des employés

## 5. Transports

Nous essayons de nous assurer que les véhicules utilisés lors des circuits ne causent pas plus de pollution que la moyenne. Nous pensons que le transport est un aspect important du tourisme durable et nous faisons de notre mieux pour réduire le niveau moyen de pollution.

Nous nous engageons à cela à :

- Proposer des options qui tiennent compte du prix, du confort, des parcours les plus directs lors de la sélection du transport vers la destination mais aussi depuis le point de départ du voyage international/longue distance ; Par exemple, privilégier un pré et post acheminement en train sur les courtes distances
- Envisager et privilégier 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/ou promouvoir un ou plusieurs produits/forfaits de vacances durables basés sur une méthodologie reconnue (transport, l'hébergement et activités durables)

## 6. Hébergement

Nous essayons de parvenir à une chaîne d'approvisionnement touristique entièrement durable. Les hébergements partenaires jouent un rôle important dans la réalisation de cet objectif et sont stimulés et motivés pour adopter des pratiques durables.

Nous nous engageons à cela à :

- Sélectionner des hébergements conformes aux normes de durabilité et de qualité avec un accent particulier sur les éléments suivants :
  - Ont-ils signé un contrat de durabilité ?
  - 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 d'énergie ?
  - Investissent progressivement dans une énergie alternative verte
  - Disposent-ils d'une chaîne d'approvisionnement durable ?
  - Ont-ils une politique de protection de l'enfance ?
  - Mènent-ils des activités de RSE ?
  - Forment-ils les employés en santé et sécurité ?

- Motiver et encourager les hébergements partenaires à devenir durablement certifiés
- Préférer et sélectionner des hébergements détenus et gérés localement
- Sélectionner des hébergements qui emploient les communautés locales
- Encourager les hébergements à suivre les meilleures pratiques/formations sur le tourisme responsable
- Communiquer clairement et activement nos objectifs et exigences en matière de développement durable concernant les hébergements Donner une nette préférence aux hébergements qui fonctionnent avec la certification internationalement reconnue (par exemple, GSTC) et/ou la certification Travelife
- Inclure des clauses standard de durabilité dans tous les contrats avec les fournisseurs d'hébergement qui mettent l'accent sur le travail des enfants, la lutte contre la corruption et les pots-de-vin, la gestion des déchets et la protection de la biodiversité
- Veiller à ce que, grâce à notre chaîne d'approvisionnement en hébergement, les droits des enfants soient respectés et protégés
- Travailler avec des hébergements et des restaurants qui intègrent des éléments de l'art, de l'architecture ou du patrimoine culturel local ; tout en respectant les droits de propriété intellectuelle des communautés locales
- Mettre fin à la coopération avec l'hébergement en cas de preuve manifeste que les hébergements sous contrat compromettent 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 attachons une grande importance au bien-être des animaux et de la communauté et visons des circuits qui ne laissent qu'une empreinte mineure. Nous protégeons l'authenticité des communautés et de l'environnement naturel, et nous nous opposons fermement à la destruction de la faune et à la pollution de l'environnement.

Nous nous engageons à cela à :

- Disposer d'un inventaire des excursions écologiquement ou culturellement sensibles qui sont proposées dans chaque destination ;
- Conseiller les clients sur les normes de comportement lors des excursions et des activités en mettant l'accent sur le respect de la culture locale, de la nature et de l'environnement
- Communiquer nos objectifs et exigences en matière de durabilité aux prestataires d'excursions en diffusant ces informations via un code de conduite, des agents représentatifs, des médias sociaux, des e-mails, des discussions et/ou des réunions, afin de minimiser l'impact négatif des visiteurs et de maximiser le plaisir
- Ne pas proposer d'excursions qui nuisent à l'homme, aux animaux, aux plantes, aux ressources naturelles comme l'eau et l'énergie, ou qui sont socialement et culturellement inacceptables
- Ne pas proposer d'excursions dans lesquelles la faune sauvage est retenue en captivité, à l'exception d'activités correctement réglementées conformément à la législation locale, nationale et internationale
- Ne pas être impliqué dans des entreprises qui récoltent, consomment, exposent, vendent ou commercialisent des espèces sauvages à moins que cela ne fasse partie d'une activité réglementée qui garantit que leur utilisation est durable et conforme aux lois locales, nationales et internationales
- Avoir des guides qualifiés et/ou certifiés pour guider nos clients dans des sites culturels sensibles, des sites patrimoniaux ou des destinations écologiquement sensibles
- Promouvoir et conseiller nos clients sur les excursions et les 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 (alimentaires) locales, ou en visitant des projets sociaux
- Promouvoir et conseiller nos clients sur les excursions et les activités qui soutiennent l'environnement local et la biodiversité telles que la visite des zones protégées ou des 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 le secteur du tourisme. Nous défendons un environnement de travail équitable et sûr qui soutient et respecte les communautés locales.

Nous nous engageons à cela à :

- Nous assurer que tous les employés ont un contrat de travail écrit, y compris les conditions de travail et une description de poste, et comprennent parfaitement les termes et conditions
- Préférer travailler avec des accompagnateurs locaux, des représentants locaux, des guides touristiques locaux, des porteurs, des chauffeurs, des cuisiniers et d'autres membres du personnel local à capacité égale, et fournir une formation si nécessaire
- Veiller à ce que nos partenaires locaux se conforment à toutes les lois et réglementations internationales, nationales et locales applicables, aux normes minimales de l'industrie et à toute autre exigence légale pertinente, selon les exigences les plus strictes
- Payer aux accompagnateurs, représentants locaux, guides, porteurs et autre personnel local sous contrat avec nous au moins un salaire décent égal ou supérieur au minimum légal ou à la norme de l'industrie 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 sur les aspects pertinents de notre politique de développement durable et s'y conforment, par des newsletters, des références ou des suppléments aux contrats, des e-mails ou des sessions de formation et d'information
- Demander à nos accompagnateurs, représentants locaux et guides d'informer les clients sur les questions de développement durable 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 conseils, le code vestimentaire et la photographie) et humaines droits (par exemple, exploitation sexuelle)

## 9. Destination

Nous visons à maximiser les impacts positifs et à minimiser les impacts négatifs à destination pour assurer le développement durable des lieux que nous vendons

Nous nous y engageons en :

- Sélectionnant de nouvelles destinations et éventuellement en proposant des destinations alternatives non traditionnelles qui tiennent compte des aspects de durabilité
- Excluant des destinations dans lesquelles le tourisme entraîne des effets locaux négatifs structurels
- Se conformant à l'aménagement du territoire fondé sur la loi, aux zones protégées et aux réglementations patrimoniales. Soutenant les initiatives qui améliorent les relations entre les hébergements et les producteurs locaux
- Soutenant la conservation de la biodiversité, par une contribution financière.

## 10. Communication et protection des clients

Le bien-être et l'information des clients sont très importants pour nous. Chez TURQUOISE TO nous assurons une communication claire et constante et une haute protection à nos clients.

Avant de réserver, nous nous engageons à cela à :

- Mettre à disposition une ligne directrice de l'entreprise pour la consultation des clients, qui est suivie par les conseillers à la clientèle
- Nous assurer que la vie privée des clients n'est pas compromise
- Respecter les normes pertinentes et les codes de conduite volontaires dans les messages marketing et publicitaires, et ne pas promettre plus que ce qui est livré
- Rendre les informations sur les produits et les prix claires, complètes et exactes,
- Fournir des informations sur la destination, y compris les aspects de durabilité, qui sont factuellement correctes, équilibrées et complètes
- Informer les clients de l'impact environnemental en proposant différentes options de transport pour atteindre la destination (au cas où celles-ci ne sont pas incluses dans le forfait) et proposer des alternatives durables, le cas échéant
- Promouvoir des hébergements, des excursions, des forfaits et/ou des options de transport durables (certifiés), avec des logos ou d'autres messages ; s'assurer qu'ils sont reconnaissables par le consommateur et présentés comme la « meilleure » option

Après réservation et pendant les vacances, nous nous y engageons à :

- Informer les consommateurs sur l'environnement naturel, la culture locale et le patrimoine culturel de la destination de vacances ;
- 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 précautions liés aux questions de santé et de sécurité à destination
- Gardez une personne de contact et un numéro de téléphone disponibles en permanence pour les situations d'urgence
- Fournir aux clients des directives documentées et/ou des codes de conduite pour les excursions et activités sensibles, afin de minimiser l'impact négatif des visiteurs et de maximiser le plaisir. Lorsque cela est possible, des directives sont élaborées en collaboration avec les ONG concernées et la communauté affectée
- Informer les clients sur 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 menacées dans la destination ;

Après les vacances, nous nous y engageons à :

- Mesurer la satisfaction client et prendre en compte les Inclure la durabilité comme partie intégrante de la recherche sur la satisfaction des clients
- Avoir des procédures claires en cas de plaintes des client