

Politique de Durabilité

L'industrie du voyage a le pouvoir de changer des vies, de transformer des communautés, mais elle a aussi un impact sur l'environnement et les sociétés que nous visitons. Chez ODASIE, nous aspirons à faire partie de la solution, en étant un acteur responsable et engagé en faveur de la durabilité. 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 tourisme et d'inciter nos clients et partenaires à faire de même.

1. Vision

Chez ODASIE, nous reconnaissons l'importance de préserver et d'améliorer l'environnement et les communautés dans lesquelles nous opérons. Notre objectif est de fournir des expériences de voyage exceptionnelles tout en contribuant positivement à un monde durable.

2. Engagement

- *Écologique* : Nous nous engageons à préserver la beauté naturelle et la biodiversité des destinations, en adoptant des pratiques respectueuses de l'environnement et en réduisant notre empreinte carbone.
- *Social* : Nous soutenons les communautés locales, promouvons la culture et les traditions, et veillons à ce que nos voyages profitent à tous.
- *Économique* : Notre approche est centrée sur la croissance d'une économie durable pour nos clients, nos partenaires et les destinations que nous servons, en assurant une répartition équitable des bénéfices.

3. Actions clés

Ceci est une liste non exhaustive des principales actions que nous entreprenons. Pour plus de détails, la partie 7 énonce précisément toutes nos démarches en termes de durabilité.

- *Limitation de la pollution* : Nous avons tout d'abord une politique de management de nos déchets. Nous mettons en place du tri et recyclage, utilisons des produits réutilisables (pour la vaisselle notamment) et réduisons l'utilisation de plastiques à usage unique. Aussi, nous faisons attention à notre consommation d'eau et d'électricité au sein de nos bureaux.

- *Respect des ressources humaines* : Nous veillons à ce que chaque membre du personnel soit bien traité et bénéficie de bonnes conditions de travail (salaires, horaires, matériels, etc.). Nous proposons également des formations à nos salariés, pour s'assurer d'une maîtrise parfaite des missions données.
- *Respect et protection de l'environnement* : Nous limitons autant que possible notre impact négatif sur la biodiversité locale et mondiale. Les services que nous proposons n'impliquent aucune maltraitance ou captivité animal, et aucune exploitation de la biodiversité (récolte, consommation, exposition, vente...). Nous veillons à ce que la faune et la flore sauvage soit respectées en toute situation. Nous nous assurons également qu'aucune espèce menacée ne sera capturée, exploitée ou vendue.
- *Respect de la population locale* : Nous veillons à ce que les droits des enfants soient respectés et protégés. Par conséquent, nous n'autorisons aucune exploitation d'enfants mineurs. Les populations locales sont aussi notre priorité. Nous veillons à le protéger en ne proposant aucune activité nuisant à leur vie personnelle. Aussi, nous collaborons avec des fournisseurs locaux, favorisant des expériences authentiques pour les voyageurs et un dynamisme de l'économie locale.
- *Choix de nos partenaires* : Nous choisissons avec soin nos fournisseurs de transports, d'hébergements ou d'activités, en fonction de critères bien établis, dont certains de durabilité. Nous nous assurons de proposer une expérience authentique et de qualité à nos clients, avec l'impact le plus minime possible sur l'environnement. (Voir les politiques de durabilité concernées)
- *Transparence* : Notre agence veille à ce qu'aucun document marketing ou publicitaire, aucune déclaration ou autre publication ne contienne d'informations trompeuses ou ne fasse de la surpublicité. Nous garantissons que l'ensemble de nos actions marketings sont fidèles aux services que nous proposons.

4. Mesure et évaluation

Nous avons établi des indicateurs de performance clés (KPIs) pour suivre nos progrès en termes de durabilité. Grâce à eux, nous effectuerons un audit annuel de notre impact environnemental et social (nombre de nuitées dans des hôtels certifiés, nombre de fournisseurs éco-certifiés...).

5. Communication

Nous communiquons de manière transparente sur nos initiatives en termes de durabilité. Nous partageons nos attentes et nos performances avec nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires par plusieurs moyens, que ce soit en communication privé ou sur notre site internet.

6. Révision

Cette politique de durabilité sera régulièrement revue et mise à jour, tous les 2 ans maximum, pour refléter les meilleures pratiques et répondre aux nouveaux défis.

7. Démarches durables

7.1. Gestion du développement durable et conformité juridique

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

- Avoir un employé désigné qui est responsable des tâches de coordinateur de la durabilité ;
- Disposer d'un énoncé de mission sur la durabilité qui est communiqué aux clients, 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 ;
- Effectuer une évaluation de base des performances de l'entreprise en matière de pratiques durables ;
- Disposer de lignes directrices en matière de durabilité et d'un système d'évaluation pour identifier les performances en matière 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 en publiant des rapports et en communiquant ;
- S'assurer que tout le personnel est pleinement conscient de notre politique de durabilité 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.

7.2 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 (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 doit être mentionné dans le contrat et est égal ou supérieur au salaire légal national ;
- Fournir une assurance médicale et de responsabilité civile conformément à la législation nationale ;
- Accorder aux employés des congés annuels fixes payés et des congés de 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 ;
- Respecter les dispositions nationales relatives à l'âge minimum d'admission à l'emploi ;
- 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 ;
- 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 ;

7.3. Gestion interne : environnement et relations avec la communauté

Nous nous engageons à pratiquer la protection de l'environnement et à améliorer les relations avec la communauté 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 et de cadeaux publicitaires ;
- 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 ;
- 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 ;
- Éteindre les lumières et les équipements lorsqu'ils ne sont pas utilisés ;
- Privilégier les équipements à faible consommation d'énergie lors de l'achat de nouveaux articles, en tenant compte du coût et de la qualité ;
- 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 ;
- Séparer tous les matériaux qui peuvent être recyclés et organisez la collecte et l'élimination appropriée ;
- Recycler ou éliminer correctement les piles ;
- Respecter la législation nationale en matière de traitement des eaux usées, qui doivent être réutilisées ou rejetées en toute sécurité ;
- 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 ;
- Respecter les lois et règlements relatifs à l'utilisation des sols, au zonage et aux zones protégées ou patrimoniales lors de la planification, de la conception, de la construction, de la rénovation, de l'exploitation ou de la démolition des bâtiments et infrastructures de l'entreprise.

7.4 Agences partenaires

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

Une politique « Sustainable Partner agencies Policy » est disponible, dédiée aux concepts de durabilité pour nos agences partenaires.

Nous nous engageons en ce sens :

- Tenir une liste des pratiques de durabilité des hébergements et des agents partenaires ;
- Ne travailler qu'avec des organisations qui mettent réellement en œuvre la durabilité ;
- Prêter attention aux avantages locaux des communautés lors de la sélection des logements locaux et de leur politique sociale pour les employés ;
- Informer les partenaires clés sur les normes Travelife et les normes touristiques nationales ;
- Évaluer régulièrement les pratiques de durabilité de nos principaux partenaires pour s'assurer que leurs pratiques sont réellement durables ;
- Informer les partenaires clés de la politique de durabilité des entreprises de voyage et du fait qu'ils sont censés la respecter et/ou la communiquer aux clients finaux, le cas échéant ;
- Motiver les partenaires entrants et sortants à participer à des formations sur la durabilité pour les entreprises de voyage ;
- S'assurer que les entreprises partenaires respectent toutes les lois nationales pertinentes protégeant les droits des employés.

7.5 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.

Une politique « Sustainable Transport Policy » est disponible, dédiée aux concepts de durabilité pour nos partenaires de transport.

Nous nous engageons en ce sens :

- Choisir les options les plus durables en tenant compte du prix et du confort lors du choix des moyens de transport vers la destination ;
- 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 du côté pratique ;
- Intégrer et/ou promouvoir un ou plusieurs forfaits de vacances durables basés sur des transports durables, des hébergements durables et des activités durables.

7.6 Hébergements

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

Une politique « Sustainable Accommodation Policy » est disponible, dédiée aux concepts de durabilité pour nos partenaires de transport.

Nous nous engageons en ce sens :

- Sélectionner des hébergements conformes aux normes de durabilité et de qualité ;
- Motiver et encourager les hébergements partenaires à obtenir une certification durable ;
- Préférer et sélectionner des hébergements qui sont détenus et gérés localement ;
- Choisir des hébergements qui emploient des communautés locales ;
- Encourager les hébergements à suivre les meilleures pratiques/formations en matière de tourisme responsable ;
- Communiquer clairement et activement nos objectifs de durabilité et nos exigences aux hôtels sous contrat ;
- Donner une nette préférence aux hébergements qui travaillent avec une certification internationalement reconnue (par exemple, reconnue par le GSTC) et/ou Travelife ;
- Offrir des incitations aux hébergements qui s'engagent activement dans la durabilité ;
- Veiller à ce que les droits des enfants soient respectés par nos hébergements partenaires et notamment avoir une tolérance zéro à l'égard de l'exploitation sexuelle des enfants. Pouvoir mettre fin prématurément au contrat si le fournisseur d'hébergement ne prend pas les mesures adéquates pour prévenir l'exploitation sexuelle des enfants ;
- Former les employés aux droits de l'enfant, à la prévention de l'exploitation sexuelle et à la manière de signaler les cas suspects ;
- Travailler avec des hébergements et des restaurants qui intègrent des éléments d'art, d'architecture ou de patrimoine culturel local, tout en respectant les droits de propriété intellectuelle des communautés locales.

7.7 Excursions et activités

Nous accordons une très grande importance au bien-être des animaux et des communautés et nous visons des circuits 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 vie sauvage et à la pollution de l'environnement.

Une politique « Sustainable Excursions and Activities Policy » est disponible, dédiée aux concepts de durabilité pour nos partenaires de transport.

Nous nous engageons en ce sens :

- 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, 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 ;
- Ne pas s'associer à des entreprises qui récoltent, consomment, exposent, vendent ou commercialisent des espèces sauvages ;
- 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 ;
- 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.

7.8 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 :

- Préférer travailler avec des responsables de voyages locaux, des représentants locaux, des guides touristiques locaux, des porteurs, des chauffeurs, des cuisiniers et d'autres membres du personnel local ;

- S'assurer 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 ;
- Veiller à ce que nos employés locaux soient informés des aspects pertinents de notre politique de durabilité et s'y conforment ;
- 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).

7.9 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 :

- Prendre en compte les aspects de durabilité dans le processus de sélection des nouvelles destinations et éventuellement proposer des destinations alternatives ;
- 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 ;
- 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).

7.10 Communication et protection des clients

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

Avant la réservation, nous nous engageons à faire :

- Veillez à ce que la vie privée des clients ne soit pas compromise ;
- 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 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 des engagements et des actions en matière de durabilité ;

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

- Fournir des informations aux 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 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 ;
- Fournir aux clients des informations sur l'exploitation sexuelle ou toute autre forme d'exploitation et de harcèlement, notamment des enfants et des adolescents ;
- 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 ;
- Informer les clients sur les options de transport durable dans les destinations, lorsque cela est possible ;

Après les vacances, 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 ;
- Disposer de procédures claires en cas de plaintes des clients.