

Grand Angle

Trek & Vélo

Politique de développement durable

Introduction

En tant qu'agence de voyage qui s'engage auprès des différents acteurs du tourisme, à savoir les consommateurs, les guides touristiques, les agences de voyage, les hôtels, les sociétés de transport, les restaurants et les attractions, Grand Angle comprend son rôle clé et son influence dans le développement durable du tourisme. Par conséquent, nous nous engageons à promouvoir 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.

Nous considérons la durabilité non pas comme une contrainte, mais comme une valeur essentielle et un moteur d'innovation. En tant qu'agence de voyage spécialisée dans la randonnée et le vélo, nous avons la responsabilité et l'envie de montrer l'exemple et de contribuer à un futur plus durable.

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

Table des matières

1. Gestion du développement durable et conformité juridique	4
2. Gestion interne : politique sociale et droits de l'homme	5
3. Gestion interne : Environnement et relations avec la communauté	6
4. Agence partenaire.....	8
5. Transport.....	9
6. Hébergement	9
7. Excursions et activités.....	10
8. Accompagnateurs, représentants locaux et guides	11
9. Destination.....	12
10. Communication et protection des clients	13

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 coordinatrice 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 ;
- 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 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 ;
- Développer des procédures documentées pour contrôler et évaluer la mise en œuvre de la politique de durabilité, des objectifs et des cibles ;
- 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.

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 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 ;
- Déterminer et compenser les heures de travail supplémentaires sur la base d'un accord ;
- 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 ;
- 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 d'un Comité Social et Économique (CSE), qui assure un lien direct entre les salariés et la direction et contribue au dialogue social permettant aux employés d'exprimer leurs plaintes et leurs attentes ;
- Organiser des entretiens annuels avec ses salariés, conformément aux dispositions légales en vigueur. Ces entretiens favorisent un échange constructif autour des objectifs, des conditions de travail, des perspectives d'évolution professionnelle et des besoins en formation, contribuant ainsi au développement professionnel et au bien-être des collaborateurs.
- Fournir des conseils et une formation périodiques 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 ;
- 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 : 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, de cadeaux publicitaires et de marchandises ;
- Achetez les produits en vrac, afin de réduire la quantité de matériaux d'emballage ;
- Réglez les photocopieurs et les imprimantes par défaut sur l'impression recto-verso ou d'autres formes de modes d'économie de papier ;
- Utilisez des produits de nettoyage non dangereux, non eutrophes et biodégradables, certifiés par un écolabel, s'ils sont disponibles localement ;
- S'engager activement à mesurer, surveiller et réduire la consommation d'énergie ;
- Calculer et compenser les émissions de CO2 et comparer différentes périodes ;
- Achetez de l'énergie verte et de l'éclairage à haut rendement énergétique pour toutes les zones, lorsque cela est possible ;

- Éteignez les lumières et les équipements lorsqu'ils ne sont pas utilisés, utilisez un système d'allumage et d'extinction automatique avec des minuteries ou des capteurs de mouvement et réglez 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 ;
- Installez des dispositifs d'économie d'eau dans les toilettes, réutilisez les eaux usées et/ou l'eau de pluie collectée ;
- 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 ;
- Séparez tous les matériaux qui peuvent être recyclés et organisez la collecte et l'élimination appropriée ;
- 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 ;
- Utilisez des peintures sans plomb et à base d'eau, à l'intérieur comme à l'extérieur, lorsqu'elles sont disponibles localement ;
- 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 ;
- Encouragez financièrement les employés à utiliser les transports publics ou des moyens de transport durables ;

- Réduire les incidences liées au transport par le télétravail, les réunions télé/vidéo, les politiques de travail à domicile ou d'autres moyens ;
- Entretien et contrôler correctement les véhicules motorisés de l'entreprise, afin de réduire les émissions et la consommation d'énergie et de s'assurer qu'ils respectent les normes légales d'émission,
- 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 ;
- 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. Agence partenaire

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.

Nous nous engageons en ce sens ;

- Tenir une liste des pratiques de durabilité des agents partenaires ;
- Informer les partenaires clés sur les normes Travelife et les normes touristiques nationales ;
- Disposer d'une convention de partenariat incluant des clauses de durabilité ;
- 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 ;
- Inclure les principales clauses de durabilité dans les conventions avec les partenaires entrants/réceptifs ;

- Motiver les partenaires entrants et sortants à participer à des formations sur la durabilité pour les entreprises de voyage ;

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.

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 ;
- Y compris le transport durable (public) vers le point de départ du voyage international/de longue distance ;
- 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/ou 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 entièrement 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 des hébergements conformes aux normes de durabilité et de qualité en accordant une attention particulière aux éléments suivants ;
 - *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 ?*
 - *Mènent-ils des activités de RSE ?*

- Motiver et encourager les hébergements partenaires à obtenir une certification durable ;
- Préférer et sélectionner des hébergements qui sont détenus et gérés localement ;
- Faire signer aux hébergements une convention sur la durabilité ;
- 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 (par exemple, reconnue par le GSTC) et/ou Travelife ;

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.

Nous nous engageons en ce sens ;

- 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 ;
- 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 ;

- Préférer travailler avec des responsables de voyages locaux, des représentants locaux, des guides touristiques locaux et d'autres membres du personnel local en cas d'égalité des capacités, et fournir une formation si nécessaire ;
- 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 accompagnateurs soient tous titulaires d'un Brevet d'Etat ou Diplôme d'Etat qui est un prérequis essentiel pour prétendre encadrer des groupes en montagne.
- 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, d'e-mails ou de sessions de formation et d'information ;

- 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 :

- 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 ;
- Influencer et soutenir le gouvernement local (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 ;
- 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 ;
- 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

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

Avant la réservation, nous nous engageons à le faire :

- 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- Informer 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 par :

- Fournir des informations aux consommateurs sur l'environnement naturel, la culture locale et le patrimoine culturel de la destination de vacances ;
- 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.
- 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 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 ;
- Inclure la durabilité comme partie intégrante de la recherche sur la satisfaction des clients ;
- Disposer de procédures claires en cas de plaintes des clients ;