

## **CHARTRE DE DEVELOPPEMENT DURABLE**

### **Objectif**

L'agence de voyage réceptive Sveta Ana d.o.o. s'engage en faveur du développement durable. L'objectif de cette politique est d'organiser des voyages ayant le moins d'impact possible sur l'environnement, de gérer notre entreprise dans toute sa dimension sociale, de valoriser le travail et de protéger notre destination, la Croatie.

### **Champ d'application**

Cette politique s'applique à notre entreprise et à ses employés, à nos fournisseurs et à nos voyageurs, en fait à toute la chaîne de production des voyages. Notre responsable du développement durable, Roger Schlachter, est chargé de mettre en œuvre la politique de développement durable de l'entreprise.

### **Gestion du développement durable et conformité légale**

#### Engagement en matière de développement durable

La direction de Sveta Ana est totalement engagée dans la performance de l'entreprise en matière de développement durable et approuve la déclaration de mission et la politique de développement durable de l'entreprise.

Nous utiliserons la plateforme Travelife pour rendre compte de nos progrès en matière de développement durable et pour suivre et évaluer ces progrès.

Nous nous engageons à communiquer (publiquement) nos performances en matière de développement durable (au moyen du rapport Travelife) tous les deux ans.

#### Gestion du développement durable et conformité légale

L'agence de voyage Sveta Ana s'engage à améliorer continuellement ses pratiques en matière de développement durable de notre politique, avec un personnel et des ressources dédiés à la réalisation de nos objectifs de développement durable.

Sveta Ana respecte toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales en matière de ressources humaines, les droits de l'homme, les droits de l'enfant, les droits fonciers, la gestion de l'environnement, la faune et la flore et l'utilisation des terres. Nous suivons un code d'éthique strict, y compris une politique de tolérance zéro pour la corruption, les pots-de-vin, le travail forcé et la discrimination.

## **Gestion interne : politique sociale et droits de l'homme**

### Nos employés

Nous reconnaissons que nos employés sont notre principal atout pour offrir des expériences de voyage enrichissantes à nos clients. C'est pourquoi nous appliquons une politique claire en matière de ressources humaines afin de garantir:

- le respect de la législation à tous égards
- un lieu de travail sûr, sain et accueillant
- des conditions contractuelles équitables, y compris une rémunération juste
- des possibilités de formation, y compris des formations sur les thèmes du développement durable, du harcèlement sexuel et de l'exploitation sur le lieu de travail et dans l'industrie
- la participation aux activités de planification du développement durable
- l'inclusion et l'égalité des chances pour tous les employés, en particulier en ce qui concerne la rémunération, la promotion, la distribution des avantages et les possibilités de développement professionnel.

## **Gestion interne : environnement**

### Gestion environnementale des activités de bureau

- L'agence de voyage Sveta Ana s'engage à gérer l'impact environnemental comme une partie intégrante de ses activités. Notre politique consiste à garantir à tout moment l'intégrité environnementale de nos processus et de nos produits en:
- En recherchant continuellement des opportunités d'améliorer notre performance environnementale en établissant des objectifs et des cibles, en mesurant les progrès et en rapportant nos résultats, y compris mais non limité à l'énergie, l'eau, le papier et le carbone,
- Pratiquant une approche hiérarchique des déchets afin de toujours réduire, réutiliser et recycler les marchandises et les produits au lieu de produire des déchets, en particulier des déchets mis en décharge
- Promouvoir la participation et communiquer notre engagement en faveur d'une gestion responsable de l'environnement en promouvant la responsabilité environnementale auprès de nos employés et des parties prenantes et en sollicitant leur contribution pour mieux atteindre nos objectifs environnementaux.
- Réduire au minimum la pollution, y compris la lumière, le bruit et tout contaminant du sol, de l'eau ou de l'air, et éviter l'utilisation de toute substance toxique ou dangereuse.

### Gestion des émissions de carbone dans les bureaux

Sveta Ana s'engage à réduire son empreinte carbone et s'efforce de réduire autant que possible ses déplacements en

- Réduire les déplacements autant que possible
- Contrôler et mesurer l'empreinte carbone dans le but de la réduire autant que possible et de compenser les quantités restantes.
- Encourager le travail à distance chaque fois que cela est possible, et lorsque cela n'est pas possible, faciliter la tâche des employés pour limiter leur empreinte carbone en utilisant des modes de transport écologiques.
- Mettre en œuvre des procédures telles que [par exemple, assurer un entretien adéquat de la flotte de véhicules, offrir des incitations telles que des allocations de location de vélos et des douches].
- L'installation d'équipements et d'appareils économes en énergie [lorsque cela est possible/approprié].

### Utilisation du sol

Les bureaux de Sveta Ana sont situés dans une zone urbaine et se conforment à toutes les lois locales sur l'utilisation des sols, respectent les ressources culturelles et naturelles locales dans nos activités commerciales et privilégient une architecture et un design durables

### Politique générale à l'égard des fournisseurs

- L'agence de voyage Sveta Ana s'engage à s'approvisionner en produits et services de manière responsable, en évitant autant que possible les impacts néfastes sur la société, la culture et la nature. Nous attendons le même niveau d'engagement de la part de nos fournisseurs.
- Sveta Ana préfère travailler avec des partenaires qui partagent l'engagement de l'entreprise envers le développement durable. Cela signifie que nous préférons les partenaires qui ont une déclaration écrite sur le développement durable comme partie intégrante de leur politique d'entreprise et/ou une politique claire de développement durable en place.
- Sveta Ana préfère travailler avec des fournisseurs dans les destinations qui sont détenus ou gérés localement par des locaux et saisonniers et qui bénéficient à la communauté locale en recrutant localement et équitablement et en des conditions de travail équitables.
- Dans la mesure du possible, Sveta Ana préfère sélectionner des entreprises partenaires qui se conforment à des normes spécifiques au tourisme, des certifications internationalement reconnues (accréditées par le GSTC) ou d'autres certifications de durabilité telles que B, Corp ou ISO.
- Sveta Ana attend de ses fournisseurs qu'ils adhèrent à un code d'éthique, qui comprend les pratiques commerciales responsables suivantes :
  - ✓ Respecter toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales
  - ✓ Respecter tous les droits de l'Homme, y compris les droits du travail, les droits des enfants et les droits des femmes.

- 
- ✓ S'engager à respecter des conditions d'emploi équitables
  - ✓ Respecter les politiques de lutte contre la corruption, les pots-de-vin, l'extorsion de fonds et la discrimination.
  - ✓ Protéger les enfants de l'exploitation (sexuelle) par le tourisme
  - ✓ Protéger l'environnement et les ressources naturelles
  - ✓ Agir dans l'intérêt des communautés locales
  - ✓ Protéger l'intérêt de l'économie touristique locale Brancher et encourager les circuits courts (produits locaux, partenaires locaux et équipe de travail interne).

L'intégralité de notre code d'éthique des fournisseurs est disponible ici : <https://sveta-ana-travel.com/contact/>

- Suivant une politique de tolérance zéro, Sveta Ana mettra immédiatement fin à toute relation avec les fournisseurs qui violent nos politiques/le Code d'éthique, en particulier par des actes de corruption, de discrimination et de violation des droits de l'homme,
- Sveta Ana sensibilise ses fournisseurs à l'adoption de pratiques sociales et environnementales saines et à la réduction de minimiser leur empreinte carbone.
- Sveta Ana collabore activement avec ses fournisseurs pour améliorer leurs performances en matière de développement durable.
- Nous encourageons nos fournisseurs à s'informer continuellement sur le développement durable et à fournir/soutenir cet apprentissage chaque fois que cela est possible.
- Sveta Ana maintient des lignes de communication ouvertes avec ses fournisseurs et partenaires et encourage les retours d'information de nos parties prenantes à tout moment et sur n'importe quel sujet, en particulier la durabilité.

#### **Agences partenaires**

- Sveta Ana ne travaille qu'avec des agences partenaires qui adhèrent au code d'éthique de l'entreprise.
- Tout au long du processus de développement et d'exploitation de nos voyages, Sveta Ana attend des agences partenaires qu'elles agissent dans le meilleur intérêt des communautés environnantes et de l'environnement ainsi que de nos clients.
- Sveta Ana offre aux agences partenaires des opportunités d'apprentissage et de gestion de la durabilité, y compris un accès gratuit à la plateforme d'apprentissage et de reporting en ligne Travelife.

### **Transport**

- Sveta Ana ne travaille qu'avec des fournisseurs de transport qui adhèrent au code d'éthique de l'entreprise.
- Lors de la sélection des moyens de transport pour les invités et les voyages d'affaires, Sveta Ana s'engage à choisir les options les plus respectueuses de l'environnement disponibles pour voyager vers, depuis et à l'intérieur de la destination - en prenant en considération la distance, le prix, l'itinéraire et les coûts de transport
- Sveta Ana a mis en place des directives claires pour réduire les émissions de gaz à effet de serre dues au transport et pour choisir les options de transport les plus respectueuses de l'environnement y compris les mesures suivantes:
  - ✓ Préférer le transport terrestre au transport aérien pour les voyages de courte durée
  - ✓ Éviter autant que possible les vols à l'intérieur de la destination
  - ✓ Proposer un service de transport ferroviaire et aérien à destination et en provenance de l'aéroport
  - ✓ Utiliser les transports en commun sur les lieux de destination
  - ✓ Utiliser des véhicules de taille appropriée à la taille des groupes et acheter les véhicules les plus efficaces disponibles
  - ✓ Former les chauffeurs aux techniques d'éco-conduite
- Sveta Ana s'efforce - et a mis en place un système - de mesurer et de compenser les émissions inévitables de GES inévitables dues au transport. Les coûts de compensation sont soit inclus par défaut dans le prix du forfait, soit activement proposés aux clients en tant qu'option de réservation.

### **Hébergement**

- Sveta Ana ne travaille qu'avec des hébergements qui adhèrent au code d'éthique de l'entreprise.
- Dans le processus de sélection des hébergements, Sveta Ana prend en compte les pratiques de durabilité d'un hébergement en tenant compte de leur gestion de la durabilité et de leurs pratiques sociales et environnementales.
- Sveta Ana privilégie la sélection d'hébergements qui respectent et protègent l'utilisation des terres, et qui respectent les éléments suivants mettent en valeur les éléments de l'architecture, des coutumes et des traditions locales.

### **Activités et excursions**

- Sveta Ana ne travaille qu'avec des prestataires d'excursions qui adhèrent au code d'éthique de la société.
- Toutes les excursions et activités organisées par ou au nom de Sveta Ana respectent les coutumes locales, les traditions, l'intégrité culturelle et les ressources.
- Sveta Ana s'engage à ne pas proposer d'excursions qui nuisent aux humains, à la faune, à l'environnement ou aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie.
- Sveta Ana privilégie les excursions et les activités qui bénéficient aux communautés locales, respectent le bien-être des animaux et soutiennent la protection de l'environnement.

- 
- Sveta Ana a mis en place des directives claires et des codes de conduite pour les excursions sensibles à l'environnement et à la culture, proposées par ou pour le compte de Sveta Ana. Ces directives sont activement communiquées aux clients ainsi que distribuées et mises en œuvre par les fournisseurs d'excursions et les guides.
  - Sveta Ana offre aux fournisseurs d'excursions et d'attractions des possibilités d'apprentissage et de gestion de la durabilité, y compris un accès gratuit à la plateforme d'apprentissage et de reporting en ligne Travelife.

#### **Accompagnateurs, représentants locaux et guides**

- Sveta Ana s'engage à embaucher des guides locaux qualifiés, des porteurs, des chauffeurs ou d'autres employés locaux, à leur payer un salaire décent et à leur assurer des conditions de travail sûres et équitables. Nous attendons la même chose de nos fournisseurs qui recrutent du personnel local pour le compte de Sveta Ana.
- Sveta Ana comprend que les guides sont les intermédiaires entre les clients et le contexte socioculturel et environnemental de la destination. En leur transmettant le comportement approprié. Par conséquent, nous nous assurons que tous les guides engagés par Sveta Ana ou conduisant des tours au nom de Sveta Ana sont formés régulièrement et connaissent les sujets de durabilité de la destination.
- Sveta Ana offre aux guides des opportunités de formation sur les thèmes de la durabilité, notamment en leur fournissant l'accès gratuit à la plateforme d'apprentissage en ligne Travelife.

#### **Destinations**

##### Destinations durables

- Sveta Ana préfère travailler dans des destinations qui se sont engagées à faire du développement durable une partie intégrante du développement de la communauté et de la destination.
- Sveta Ana s'efforce d'envoyer les visiteurs dans des zones touristiques secondaires ou moins connues afin d'éviter le surtourisme.
- Sveta Ana ne soutient pas les destinations qui ont des antécédents douteux en matière de droits de l'homme.

##### Contribution aux communautés locales / réseau économique local

Sveta Ana s'engage à contribuer positivement aux destinations dans lesquelles nous opérons, en :

- s'approvisionnant localement et de manière responsable, et en soutenant les arts et la culture locaux et traditionnels.
- encourageant les clients à acheter de manière responsable et en les éduquant sur les souvenirs illégaux, interdits ou prohibés.
- collaborant avec d'autres acteurs du tourisme local [y compris le gouvernement local, d'autres entreprises touristiques, le monde universitaire, les groupes communautaires] pour favoriser le développement touristique durable de la destination
- respectant et défendant tous les droits de l'homme (droits de l'enfant, droits de la femme, droits du travail, etc, ainsi que les droits fonciers.

### Gestion de l'environnement dans les destinations

Sveta Ana s'engage à respecter l'environnement dans les destinations où elle opère :

- En veillant à ce que les ressources naturelles restent intactes
- Sensibiliser les clients aux principes du voyage responsable et au comportement responsable des visiteurs.

### **Communication et protection des clients**

#### Protection de la vie privée

La protection de nos clients est notre priorité. C'est pourquoi nous appliquons une politique claire en matière de protection de la vie privée afin de garantir :

- le respect de la législation à tous égards
- la protection des clients et de leurs données
- les clients savent comment leurs informations sont utilisées

#### Marketing et communication

- Sveta Ana s'efforce d'être sincère dans toutes les situations et à tout moment. Nous offrons des produits et des services qui font ce que nous affirmons dans nos communications.
- Nous honorons nos engagements et nos promesses explicites et implicites.
- Nous sommes contre l'éco-blanchiment et soutenons à 100 % nos affirmations en matière de développement durable.
- Nous nous efforçons d'être inclusifs et représentatifs dans notre marketing et de toujours prendre en compte les sensibilités culturelles, religieuses et ethniques,

#### Expérience du client

L'entreprise vise à ce que toutes les expériences des clients soient positives et applique des politiques strictes en matière de santé et de sécurité, de marketing et d'excursions afin de garantir la satisfaction des clients. Ces politiques couvrent des sujets spécifiques tels que (sans s'y limiter) :

- ✓ Santé et sécurité
- ✓ Procédures d'urgences
- ✓ La protection de la vie privée
- ✓ Numéros de groupe
- ✓ Émissions de gaz à effet de serre et compensation
- ✓ Transport
- ✓ Achats
- ✓ Exploitation sexuelle
- ✓ Les enfants dans le tourisme
- ✓ Satisfaction et plaintes

Sveta Ana maintient des lignes de communication ouvertes avec ses clients et les encourage à faire part de leurs commentaires à tout moment et sur n'importe quel sujet, en particulier sur le développement durable.

### **Contact / Personne responsable**

L'ensemble du personnel est responsable de l'appropriation et de la mise en œuvre de cette politique.

Tous les membres du personnel sont responsables de la promotion et de la mise en œuvre de cette politique de développement durable au sein de leur service.

La mise en œuvre de cette politique sera dirigée par le coordinateur du développement durable, Roger Schlachter, qui peut être contacté à l'adresse suivante: [roger@sveta-ana-travel.com](mailto:roger@sveta-ana-travel.com)

### **Définitions**

"Un bon voyage est défini comme "une expérience authentique et personnelle d'un territoire dans toutes ses dimensions, humaines et naturelles". Il est optimisé pour consommer le moins d'énergie possible. Il enrichit la destination et l'hôte dans une relation gagnant-gagnant. gagnant-gagnant".

### **Date d'entrée en vigueur**

Cette politique entre en vigueur le 01.11.2023.

### **Historique des revisions**

Cette politique sera révisée tous les deux ans si nécessaire.