



## POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En tant qu'agence de voyage qui s'engage auprès des différents acteurs du tourisme, nous avons conscience de notre rôle clé et notre influence dans le développement durable du tourisme. Par conséquent, nous avons mis en place notre politique de durabilité selon les critères ci-dessous.

### 1. Gestion du développement durable et conformité juridique

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

- + Avoir des employés désignés qui sont responsables des tâches de coordinateur du développement durable ;
- + Avoir 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 ;
- + 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, et des objectifs de durabilité ;
- + Assurer la transparence de l'entreprise en matière de développement durable en communiquant publiquement ;
- + 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 à la législation nationale ;



- + 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 ;
- + Disposer de procédures documentées et efficaces permettant aux employés d'exprimer leurs plaintes et leurs attentes ;
- + Disposer d'un système de mesure de la satisfaction des employés sur une base régulière.

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.

### 3. Gestion interne : Environnement

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 ;
- + Réglez les photocopieurs et les imprimantes par défaut sur l'impression recto-verso ou d'autres formes de modes d'économie de papier ;
- + Imprimez les brochures sur du papier respectueux de l'environnement, avec une entreprise d'impression qui travaille avec un système de gestion environnementale certifié ;
- + Mettez 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 ;
- + Achetez de l'énergie verte et de l'éclairage à haut rendement énergétique pour toutes les zones, lorsque cela est possible ;
- + 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 ;
- + Respecter la législation nationale concernant l'élimination des déchets ;
- + Prendre des mesures pour réduire la quantité de bouteilles en plastique ;



- + Mettre en œuvre des méthodes de réduction des déchets lors de l'utilisation des cartouches d'encre et de toner pour l'impression et la copie, chaque fois que cela est possible ;
- + Réduire les déplacements liés au personnel et utiliser des modes de transport plus durables, chaque fois que cela est possible ;
- + Réduire les incidences liées au transport par le télétravail, et la mise en place de réunions à distance.

## 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 hébergements et des agents partenaires ;
- + 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 développement durable ;
- + S'assurer que les entreprises partenaires respectent toutes les lois nationales pertinentes protégeant les droits des employés ;

## 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 :

- + Considérer et donner la préférence à des alternatives plus durables lors de la sélection des options de transport pour les transferts et les excursions, en tenant compte du prix, du confort et des considérations pratiques ;
- + Proposer des véhicules de bonne qualité et respectueux des normes de pollution environnementale.

## 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 :

- + Préférer et sélectionner des hébergements qui sont détenus et gérés localement ;
- + Choisir des hébergements qui emploient des communautés locales ;
- + Mettre en avant les hébergements certifiés et engagés ;



- + 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 en matière d'aménagements ;
- + 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. 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 :

- + 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 concernés ;
- + 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 ;
- + 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 ;
- + 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 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 à capacité égale ;
- + Faire en sorte que nos accompagnateurs, représentants locaux et guides informent les clients sur les questions de durabilité pertinentes dans la destination (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 (les conseils, le code vestimentaire et la photographie) ;
- + Afin d'harmoniser les pratiques et garantir une qualité de service éthique et durable, Èretz a mis en place un guide de bonne conduite à destination des guides touristiques. Ce document définit les comportements attendus en matière de professionnalisme, de sensibilisation à la durabilité, de respect des populations locales, de préservation de l'environnement et de gestion de la sécurité. L'ensemble des guides travaillant avec Èretz sont tenus de prendre connaissance de ce guide, de le respecter et de se former régulièrement aux bonnes pratiques qu'il promeut.

## 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 :

- + Soutenir les initiatives qui améliorent les relations entre les hébergements et les producteurs locaux ;
- + 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 ;
- + 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) ;

Le choix des sites visités et des excursions proposées s'inscrit pleinement dans cette démarche. Nous sélectionnons les lieux selon des critères précis, parmi lesquels :

- + La qualité des infrastructures d'accueil (transports publics efficaces, stationnement limité, accessibilité piétonne, sanitaires écologiques, etc.) ;
- + Le niveau d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, les familles ou d'autres publics spécifiques ;
- + L'existence de plans locaux de gestion durable garantissant la préservation des écosystèmes, le contrôle des flux touristiques et la mise en place d'une signalétique pédagogique adaptée.

Nous contribuons également à limiter l'impact négatif du tourisme en :

- + Évitant les sites soumis à une pression touristique excessive ;



- + Favorisant les circuits à pied, à vélo ou en transport collectif lorsque cela est possible ;
- + Proposant des alternatives non conventionnelles, telles que la découverte de villages moins fréquentés mais engagés dans des pratiques durables, afin de réduire la pression sur les sites touristiques traditionnels.

## 10. Communication et protection des clients

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

Avant la réservation, nous nous engageons à le faire :

- + Proposer un voyage sur mesure, qui répond aux attentes particulières de chaque voyageur ;
- + Veillez à ce que la vie privée des clients ne soit pas compromise ;
- + 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 ;

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 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 ;
- + Encouragez les clients à utiliser les restaurants et les magasins locaux.

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 ;