

POLITIQUE DE DURABILITÉ VOYAGES LAPONIE

Voyages Laponie : voyageur proposant des voyages individuels et des voyages en groupe en Laponie, pour la partie francophone de la Belgique et le Luxembourg. Notre équipe de professionnels s'occupe des souhaits de voyage des clients en leur offrant des expériences authentiques. Nous faisons découvrir la Laponie en donnant attention à la culture, à la nature, aux habitants et à la gastronomie.

NOUS SOMMES MEMBRES DE :

- VVR : Vereniging Vlaamse Reisbureaus
- UFTAA : Universal Federation of Travel Agents Associations
- IATA : International Air Transport Association
- IAATO : International Association of Antarctica Tour Operators
- AECO : Association of Arctic Expedition Cruise Operators
- CLIA : Cruise Lines International Association
- MS AMLIN : assurance

Nous donnons attention à améliorer la durabilité en offrant un bon environnement de travail à nos employés, en faisant les bons choix en matière de gestion des bureaux et en cherchant à faire de nos clients des voyageurs responsables. Nous voulons accorder une attention particulière à la valeur ajoutée pour les populations locales que nous visitons.

OBJECTIF

En tant qu'entreprise touristique agissant avec différents acteurs du tourisme (clients, guides, agents de voyage, hôtels, sociétés de transport, restaurants, excursions et attractions), nous savons que nous jouons un rôle central et que nous pouvons influencer le développement de la durabilité. Notre objectif est de suivre, de mettre en œuvre et de promouvoir les bonnes pratiques en matière de développement durable, d'en informer nos clients et de convaincre nos partenaires de faire le même. Voyages Laponie vise à réduire son impact négatif sur l'environnement et la population. L'objectif de cette politique est de mettre en œuvre des pratiques de durabilité et de créer une prise de conscience en travaillant avec des partenaires qui ont le développement durable à l'esprit et en offrant des options de voyage plus durables.

GAMME

Cette politique s'applique à tous les employés, de l'encadrement à la direction. Tous sont tenus de travailler à la réalisation des objectifs et sont responsables de la mise en œuvre de la politique. Nous préférons travailler avec fournisseurs et partenaires qui respectent les principes de durabilité.

GESTION DE LA DURABILITÉ ET CONFORMITÉ JURIDIQUE

Engagement en faveur du développement durable

Voyages Laponie s'engage à améliorer continuellement ses pratiques en matière de développement durable, notamment en contrôlant et en évaluant sa politique de développement durable, en affectant du personnel et des ressources à la réalisation de ses objectifs en la matière.

Nous utiliserons la plateforme Travelife pour rendre compte, suivre et évaluer nos progrès. Tous les deux ans, nous communiquerons nos performances en matière de développement durable par le biais du rapport Travelife.

Voyages Laponie respecte toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales relatives aux ressources humaines, aux droits de l'homme et de l'enfant, à l'aménagement du territoire et à la vie animale. Nous suivons un 'Memorandum of Understanding', incluant une tolérance zéro pour la corruption, le travail forcé et la discrimination.

VOYAGES LAPONIE

Pour cela :

- nous avons nommé un coordinateur de la durabilité.
- nous avons une mission élaborée en matière de développement durable, communiquée au personnel, aux clients, aux partenaires et aux fournisseurs. (Notre mission de développement durable est d'emmener les gens vers des destinations dans le monde entier de manière durable. Nous voulons mettre l'accent sur une meilleure façon de voyager en faisant des choix qui contribuent à améliorer la planète, à responsabiliser les gens et à accroître le profit économique. Notre objectif est de développer des offres touristiques qui ont un impact positif sur l'environnement et les personnes.
- nous coopérons avec des forums et des groupes de travail externes qui contribuent à la durabilité du tourisme.
- nous disposons de directives en matière de développement durable et d'un système d'évaluation permettant d'identifier les performances en matière de développement durable de nos principaux partenaires/fournisseurs.
- nous avons procédé à une évaluation de base de nos performances en matière de développement durable.
- nous disposons d'une politique de développement durable accessible et écrite qui vise à réduire l'impact social, culturel, économique et environnemental négatif des activités de notre entreprise. Cette politique couvre également les questions de santé et de sécurité liées au personnel.
- nous disposons d'un plan d'action en matière de développement durable, avec des objectifs, des actions, des mesures, des responsabilités et un calendrier clairs.
- nous veillons à ce que tous les employés connaissent notre politique de développement durable et s'engagent à la mettre en œuvre et à l'améliorer.
- nous avons élaboré des procédures pour contrôler et évaluer la mise en œuvre de la politique et des objectifs.
- nous assurons la transparence en rendant compte et en communiquant.

Voyages Laponie veille au respect de l'ensemble des lois, réglementations et codes nationaux.

GESTION INTERNE : POLITIQUE SOCIALE ET DROITS DE L'HOMME

Employés

- Nous reconnaissons que nos employés sont notre plus grand atout pour offrir à nos clients des expériences de voyage de grande valeur. C'est pourquoi nous avons mis en place une politique de ressources humaines claire afin de garantir ce qui suit :
 - le respect de la législation dans tous ses aspects
 - un lieu de travail sûr et sain
 - un contrat solide et une rémunération équitable
 - les possibilités de formation, y compris la formation au développement durable
 - participation à des activités de développement durable
 - l'inclusion et l'égalité des chances pour tous les employés, indépendamment du sexe, de la race, de l'origine, de l'état civil, de l'âge, de la religion et ce, notamment en termes de rémunération, de promotion, d'avantages et de développement professionnel.
- Voyages Laponie applique une tolérance zéro en ce qui concerne la corruption, la discrimination et la violation des droits de l'homme, y compris le travail forcé, la traite des êtres humains et les droits de l'enfant.
- Voyages Laponie attend également cet engagement de la part de ses partenaires/fournisseurs.

Voyages Laponie s'engage dans une gestion interne durable et une politique sociale avec les principes suivants :

- Nous déclarons que nous ne faisons pas obstacle à l'adhésion à un syndicat.

Voyages Laponie – Korte Zilverstraat 6 – 8000 BRUGGE – 050 33 25 16 – info@voyageslaponie.be

VOYAGES LAPONIE

- Nous faisons partie du comité mixte 200.
- Nous respectons le droit de résiliation du contrat sous réserve du respect du délai de préavis prévu par la loi belge.
- Tous les employés ont un contrat avec des conditions de travail conformes à la législation nationale.
- Le salaire est indiqué dans le contrat et est égal ou supérieur au minimum légal national.
- Nous déterminons et rémunérons les heures supplémentaires sur la base d'un accord préalable.
- Nous fournissons une assurance contre les accidents du travail.
- Nous accordons aux employés des congés payés annuels, des congés de maladie conformes aux réglementations nationales et la possibilité d'un congé annuel non rémunéré.
- Nous disposons de mesures de sécurité conformes aux normes juridiques nationales.
- Nous disposons d'une trousse de premiers secours dans le bureau.
- Nous veillons à ce que tous les employés bénéficient de l'égalité des chances et de l'accès aux ressources et aux possibilités de développement personnel, de formation et d'éducation.
- Nous respectons la législation nationale concernant l'âge minimum pour travailler.
- Nous disposons d'une procédure sur la manière dont les employés peuvent exprimer leurs plaintes et leurs attentes.
- Nous avons une procédure disciplinaire.
- Nous interdisons toute discrimination en matière de recrutement, de conditions de travail, d'accès à la formation et aux postes de direction ou de promotion liée au sexe, à la race, à l'âge, au handicap, à l'appartenance ethnique, à la religion ou à l'orientation sexuelle.
- Nous créons des opportunités pour les étudiants par le biais de stages.

Gestion interne : bureaux

Gestion de bureau

- Voyages Laponie gère son impact environnemental comme une partie intégrante de ses activités quotidiennes. Nous nous engageons à respecter l'empreinte écologique de notre bureau et à la maintenir aussi faible que possible. Nous suivons les principes des 5R (refuser, réduire, réutiliser, recycler, recycler) et les principes écologiques. Nous avons pris les mesures suivantes :
 - Nous respectons toutes les réglementations locales et nationales relatives à la législation environnementale.
 - Nous mesurons, contrôlons et évaluons tous les produits que nous achetons et consommons, notamment en termes d'eau, de déchets et d'énergie.
 - Nous donnons la priorité à l'achat de biens et de services durables, tels que les fournitures de bureau, et achetons des produits locaux, saisonniers, issus du commerce équitable, en vrac, avec un minimum d'emballage et, si possible, avec un logo de développement durable.
 - Nous n'imprimons que lorsque c'est vraiment nécessaire. Nous imprimons autant que possible sur les deux faces du papier et en noir et blanc. Nous achetons toujours du papier portant le logo FSC ou un logo équivalent.
 - Nous achetons nos grains de café auprès d'une entreprise durable et notre thé a un logo durable.
 - Nous utilisons des produits de nettoyage non nocifs, biodégradables et éco labellisés, le cas échéant.
 - Nous imprimons les brochures sur du papier respectueux de l'environnement (FSC), chez un imprimeur ayant une politique de développement durable solide.
 - Nous mettons en œuvre des mesures visant à réduire les déchets de brochures et produisons également des brochures digitales.
 - Des mesures d'économie d'énergie ont été introduites dans tous les bureaux.

VOYAGES LAPONIE

- Nous mesurons, contrôlons et essayons de réduire notre consommation d'énergie.
- En 2022, nous avons investi dans une nouvelle toiture et une nouvelle isolation.
- Nous achetons des lampes à économie d'énergie pour toutes les pièces, lorsqu'elles sont disponibles.
- Tous les appareils et toutes les lampes sont économes en énergie et sont éteints ou passent en mode économique lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- Lors de l'achat de nouveaux appareils, nous préférons ceux qui consomment peu d'énergie. Le prix et la qualité sont également pris en compte.
- Des mesures d'économie d'eau sont en place dans tous les domaines. Nous contrôlons notre consommation d'eau tous les trimestres afin d'établir des repères.
- Nous respectons la législation nationale en matière d'élimination des déchets.
- Nous avons élaboré et mis en œuvre des politiques de réduction des déchets et de recyclage.
- Les déchets sont triés selon les catégories suivantes : plastique, organique, papier, métal, nocif, verre, décharge et sont enlevés ou collectés par la municipalité.
- Nous prenons des mesures pour réduire la consommation d'eau dans les bouteilles en plastique.
- Nous utilisons des verres, des sacs, des couverts et des assiettes réutilisables.
- Nous séparons tous les matériaux qui peuvent être recyclés et les emmenons au bon endroit pour le recyclage.
- Nous récupérons nos piles pour les recycler.
- Nous respectons la législation nationale en matière de traitement des eaux usées.
- Nous n'utilisons pas de substances nocives.
- La pollution sonore, lumineuse et atmosphérique est réduite au minimum.

Gestion des émissions des activités de bureau

- Voyages Laponie s'engage à réduire son empreinte carbone et s'efforce de réduire l'impact des déplacements domicile-travail :
 - nous encourageons financièrement les employés à se rendre au travail par des moyens de transport durables (indemnité de vélo).
 - nous réduisons l'impact des transports grâce au travail à domicile et aux réunions vidéo.
 - nous informons les employés de leur rôle et de leur responsabilité en matière de fonctionnement interne.

Utilisation de l'espace

- Voyages Laponie est situé dans une zone urbaine et respecte toutes les lois locales en matière de zonage et de préservation historique.

POLITIQUE GÉNÉRALE CONCERNANT LES PARTENAIRES/FOURNISSEURS

- Voyages Laponie achète des produits et des services de la manière la plus responsable possible et évite tout impact négatif sur la communauté et la nature. Nous attendons le même niveau d'engagement de la part de nos partenaires/fournisseurs.
- Voyages Laponie préfère travailler avec des partenaires/fournisseurs qui partagent son engagement en matière de développement durable. Cela signifie que nous préférons des partenaires qui ont rédigé une déclaration de durabilité faisant partie intégrante de leurs activités.
- Voyages Laponie préfère travailler avec des partenaires/fournisseurs dans les destinations qui sont gérés localement, qui utilisent des produits et services locaux et saisonniers, et qui favorisent la communauté locale en travaillant avec du personnel local et en offrant de bonnes conditions de travail.

VOYAGES LAPONIE

- Dans la mesure du possible, Voyages Laponie gère l'impact sur l'environnement comme une partie intégrante de ses activités.
- Voyages Laponie préfère travailler avec des partenaires qui répondent à des certifications spécifiques au tourisme et reconnues au niveau international (accréditation GSTC) ou à d'autres labels de durabilité tels que B Corp ou ISO.
- Voyages Laponie attend de ses partenaires/fournisseurs qu'ils respectent la déontologie. Cela inclut les responsabilités suivantes :
 - Respecter toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales.
 - Respecter les droits de l'homme, y compris les droits du travail, de l'enfant et de la femme.
 - S'engager à respecter des conditions de travail équitables.
 - Appliquer une politique de lutte contre la corruption, l'extorsion et la discrimination.
 - Protéger les enfants de l'exploitation (sexuelle) par le tourisme.
 - Respecter l'environnement et les ressources naturelles.
 - Agir dans le but d'apporter une contribution positive aux communautés locales.
 - Protéger les intérêts de Voyages Laponie.

Nous avons établi un 'Memorandum of Understanding' pour nos partenaires.

- Dans le cadre de la tolérance zéro, Voyages Laponie mettra fin à la collaboration avec les fournisseurs/partenaires qui ne respectent pas la déontologie.
- Voyages Laponie sensibilise ses partenaires/fournisseurs au développement durable.
- Voyages Laponie travaille avec ses partenaires/fournisseurs pour améliorer leurs performances en matière de développement durable. Dans la mesure du possible, nous discutons du développement durable avec nos fournisseurs/partenaires.

PARTENAIRES ENTRANTS

- Voyages Laponie préfère travailler avec des partenaires qui travaillent avec une politique de durabilité.
- Tout au long du processus de conception et de réalisation des voyages, Voyages Laponie attend de ses partenaires qu'ils travaillent en recherchant les meilleures solutions pour les communautés, l'environnement et, bien sûr, nos clients.

Sur la base d'un inventaire de nos principaux partenaires, nous tenons à jour une liste des accréditations de nos partenaires en matière de développement durable. Notre objectif est que la durabilité devienne concrète avec chaque partenaire de notre entreprise.

TRANSPORTS

- Voyages Laponie préfère travailler avec des entreprises de transport qui travaillent avec une politique de durabilité.
- Lors de la sélection des moyens de transport pour nos clients et les voyages liés au travail, Voyages Laponie s'efforce de choisir le moyen de transport le plus respectueux de l'environnement lorsqu'il est disponible et en tenant compte de la distance, du prix, de l'itinéraire et du confort.
- Voyages Laponie a adopté des directives pour réduire les émissions dues au transport dans le cadre des opérations touristiques et sélectionne le transport le plus écologique pour les transferts et les excursions en tenant compte du prix, du confort et des considérations pratiques, y compris les mesures suivantes :
 - éviter les vols intérieurs si possible.
 - utilisation des transports publics dans les destinations où cela est possible.

VOYAGES LAPONIE

- utiliser des bus adaptés à la taille du groupe (bus plus petits pour les petits groupes).
- ne faire appel qu'à des entreprises de transport officielles qui offrent une garantie de qualité et de sécurité.

LOGEMENTS

- Voyages Laponie préfère travailler avec des hébergements de partenaires qui travaillent avec une politique de durabilité.
- Lors de la sélection des hébergements pour les voyages organisés, Voyages Laponie tient compte, dans la mesure du possible, des pratiques de durabilité des hébergements.
- Voyages Laponie privilégie pour ses circuits les hébergements qui respectent l'aménagement du territoire et préservent autant que possible l'architecture, les coutumes et les traditions locales.

ACTIVITÉS ET EXCURSIONS

- Voyages Laponie préfère travailler avec des partenaires/fournisseurs qui travaillent avec une politique de durabilité.
- Les activités/excursions au nom de Voyages Laponie respectent les coutumes et traditions locales, l'intégrité culturelle et les ressources naturelles.
- Voyages Laponie ne propose pas d'activités/excursions qui portent atteinte aux personnes, aux animaux, à l'environnement et aux ressources naturelles.
- Voyages Laponie privilégie les activités/excursions qui bénéficient aux communautés locales, respectent le bien-être des animaux et la protection de l'environnement.
- Voyages Laponie est en train d'établir un code de conduite pour les activités/excursions qui sont sensibles et menées au nom de notre société. Ces directives sont communiquées à nos hôtes.

Nous nous engageons à le faire par:

- Disposer d'une liste d'activités/excursions sensibles.
- Informer les clients sur le comportement à adopter lors des activités/excursions, en mettant l'accent sur le respect de la culture locale, de la nature et de l'environnement.
- Disposer de guides experts et/ou certifiés pour accompagner nos clients lors d'activités/excursions sensibles dans des sites culturels, des sites du patrimoine et des destinations écologiquement sensibles dans le cadre d'opérations touristiques.
- Conseiller nos clients sur les activités/excursions directement liées aux populations locales, par exemple en soutenant les communautés locales par l'achat de services, de biens et de souvenirs traditionnels afin de soutenir les méthodes de production et l'artisanat locaux ou en visitant des projets sociaux.

LES ACCOMPAGNATEURS, LES REPRÉSENTANTS LOCAUX ET LES GUIDES

- Nous attendons de nos partenaires/fournisseurs qui recrutent du personnel local pour les opérations de Voyages Laponie qu'ils recrutent des guides, porteurs, chauffeurs et autres personnels locaux qualifiés et qu'ils leur assurent au moins un salaire de subsistance et des conditions de travail sûres et équitables.
- Voyages Laponie est pleinement conscient que les guides touristiques sont les intermédiaires entre les clients et la destination et qu'ils conseillent un comportement approprié. Pour ce faire, nous appuyons sur les connaissances des guides en matière de comportement durable dans la destination.

Nous nous engageons par :

Voyages Laponie – Korte Zilverstraat 6 – 8000 BRUGGE – 050 33 25 16 – info@voyageslaponie.be

VOYAGES LAPONIE

- veiller à ce que nos partenaires/fournisseurs locaux se conforment à toutes les lois et réglementations internationales, nationales et locales applicables, aux normes touristiques et à d'autres exigences pertinentes qui seraient plus strictes.
- Demander à nos accompagnateurs, représentants locaux et guides touristiques de fournir des informations sur le développement durable dans les destinations (par exemple, la protection de la flore et de la faune, le patrimoine culturel), les normes et valeurs sociales (par exemple, les pourboires, les codes vestimentaires et la photographie) et les droits de l'homme (par exemple, l'exploitation sexuelle).

DESTINATIONS

Destinations durables

- Voyages Laponie préfère travailler avec des destinations qui accordent la priorité à la durabilité pour ses opérations touristiques.
- Voyages Laponie envoie ses clients vers des destinations moins touristiques dans la mesure du possible et évite le tourisme de masse.
- Voyages Laponie n'autorise pas l'achat de souvenirs de la flore et de la faune menacées, ainsi que d'oeuvres/matériaux historiques/archéologiques obtenus illégalement, de drogues ou de substances illégales.

Contribution aux communautés locales/au réseau local

- Voyages Laponie s'engage à apporter une contribution positive aux destinations vers lesquelles nous organisons des voyages :
 - sélectionner de manière responsable et contribuer à l'art et à la culture locaux et traditionnels.
 - encourager les clients à acheter de manière responsable et les informer sur les souvenirs illégaux et interdits.

Gestion de l'environnement dans les destinations

- Voyages Laponie veut être un exemple dans les destinations que nous visitons avec les opérations de voyage par :
 - veiller à ce que les ressources naturelles restent intactes.
 - éduquer les clients aux principes du voyage durable et à un comportement responsable en tant que voyageurs.

LA COMMUNICATION ET LA PROTECTION DES CLIENTS

Vie privée

- La protection de nos clients est une priorité. C'est pourquoi nous avons une politique claire en matière de protection des données privées :
<http://www.voyageslaponie.be/avertissement-legal.asp>
garantissant ainsi
 - l'émulation juridique à tous égards.
 - que les clients et leurs données sont protégés.
 - que les clients sachent à quoi servent leurs données.

VOYAGES LAPONIE

Marketing et communication

- Voyages Laponie s'efforce d'être sincère dans toutes les situations et à tout moment. Nous offrons les produits et services tels que nous les décrivons dans nos communications.
- Nous respectons nos engagements et nos promesses.
- Nous sommes opposés au greenwashing et soutenons à 100 % notre politique de développement durable.
- Nous veillons à ce que notre marketing soit digne de confiance et tenons toujours compte des sensibilités culturelles, religieuses et ethniques.

Communication sur le développement durable

- Nous allons tenir nos clients informés de l'impact social et environnemental de leur voyage et nous leur donnerons des conseils durables pour voyager, y compris une communication transparente à ce sujet :
 - l'éventuelle compensation CO² de leur voyage.
 - des activités et des excursions qui profitent aux communautés locales et protègent l'environnement.
 - des achats responsables et des souvenirs illégaux.

Expérience client

- Notre objectif est d'offrir à nos clients des expériences positives. Dans les documents de voyage nous donnons des informations sur des sujets spécifiques tels que :
 - santé et sécurité
 - transport
 - achats
 - satisfaction et plaintes
- Voyages Laponie communique avec les clients et sollicite leur avis.
- Voyages Laponie a une assurance insolvabilité qui garantit aux clients un remboursement en cas de faillite.

La satisfaction et l'information des clients sont très importantes pour nous. Nous assurons une communication claire et continue et une protection élevée de nos clients.

Avant les réservations, nous procédons de la manière suivante :

- veiller au respect des données privées des clients.
- se conformer aux normes applicables en matière de marketing et de publicité et ne pas promettre plus que le service fourni.
- veiller à ce que les informations sur les produits et les prix soient claires, complètes et exactes en ce qui concerne les produits et les services de notre entreprise.
- fournissent des informations sur la destination.
- informer nos clients sur les risques et les mesures de santé et de sécurité dans la destination.
- informer les clients sur les émissions de leur voyage et leur offrir la possibilité de compenser les activités touristiques.
- informer clairement nos clients directs (potentiels) de nos principes et actions en matière de développement durable.

Après la réservation et pendant le voyage, nous procédons de la manière suivante :

- disposer d'une personne de contact et d'un numéro de téléphone pour les urgences.

VOYAGES LAPONIE

- fournir aux clients des informations sur l'exploitation commerciale, sexuelle ou toute autre forme d'exploitation ou de harcèlement, et plus particulièrement en ce qui concerne les enfants et les adolescents.
- informer les clients des lois applicables à l'achat, à la vente, à l'importation et à l'exportation d'articles historiques ou religieux contenant de la faune et de la flore menacées d'extinction dans la région de destination.
- inciter les clients à se rendre dans les restaurants et les magasins locaux.
- Informer les clients sur les possibilités de transport durable dans la destination, si possible.

Après le voyage, nous procédons de la manière suivante :

- mesurer la satisfaction des clients, prendre en compte les résultats et procéder à des ajustements/améliorations, pour les opérations de visite.
- ajouter le développement durable à l'enquête de satisfaction des clients.
- disposer de procédures claires en cas de plainte.

CONTACTS

Tous les employés sont tenus de respecter cette politique. Tous les employés sont responsables de la promotion et de la mise en oeuvre du développement durable au sein de leur propre service. La mise en oeuvre de cette politique sera gérée par la coordinatrice du développement durable, Linda Christiaen, et par notre directrice générale, Annick Desmet, qui peuvent être jointes à l'adresse linda@rvr.be et à l'adresse annick@rvr.be

Date

Cette politique prend effet le 17/04/23

Révision

Cette politique a été révisée le 17/04/23

For the English version of our sustainability policy, [click here](#)