

Politique de durabilité de Travelemotions en Équateur



Mission

Chez Ecuador Emotions, notre mission est d'évoquer des « émotions » et des expériences positives chez nos voyageurs grâce à un service personnalisé, sûr et fiable. Notre objectif est de créer des moments authentiques qui resteront gravés dans la mémoire de nos clients. Nous nous efforçons d'offrir un voyage à la hauteur de leurs attentes qui leur permet de vivre une véritable connexion avec la culture et la nature de notre pays.

Portée

Nous nous engageons à fonctionner en tant qu'agence de voyages responsable et durable, à assurer la conservation de l'environnement naturel et à promouvoir le bien-être des communautés locales. Nous cherchons à minimiser notre impact environnemental, à promouvoir l'éducation environnementale auprès de nos clients et collaborateurs et à contribuer au développement durable du tourisme en Équateur.

Gestion de la durabilité et respect de la législation

Engagement en faveur de la durabilité

La direction d'Ecuador Emotions s'engage pleinement dans les résultats de l'entreprise en matière de développement durable et soutient l'énoncé de mission et la politique de développement durable de l'entreprise.

Nous utiliserons la plateforme Travelife pour nous rendre compte de nos progrès en matière de développement durable et pour suivre et évaluer les progrès. Nous nous engageons à communiquer (publiquement) nos résultats en matière de durabilité (par le biais du rapport Travelife) tous les deux ans.

Gestion de la durabilité et respect de la législation

Ecuador Emotions s'engage à améliorer continuellement ses pratiques en matière de développement durable, y compris le suivi et l'évaluation continus de sa politique en matière de développement durable, avec du personnel et des ressources dédiés à la réalisation de nos objectifs en matière de développement durable.

Ecuador Emotions se conforme à toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales relatives aux ressources humaines, aux droits de l'homme, aux droits de l'enfant, aux droits fonciers, à la gestion de l'environnement, à la faune et à l'utilisation des terres. Nous suivons notre code d'éthique, qui promeut l'honnêteté, l'intégrité, l'équité, le travail d'équipe et la tolérance zéro pour la corruption, les pots-de-vin, le travail forcé et la discrimination.

Gestion interne : politique sociale et droits de l'homme

Salariés

● Nous reconnaissons que nos employés sont notre plus grand atout pour offrir des expériences de voyage significatives à nos clients. C'est pourquoi nous maintenons une politique de ressources humaines claire pour garantir :

- Conformité légale dans tous les aspects
- Un milieu de travail sécuritaire, sain et accueillant
- Conditions contractuelles équitables, y compris une rémunération équitable
- Possibilités de formation, y compris des cours et des formations liés au tourisme et à la durabilité.
- Participation aux activités de planification du développement durable
- L'inclusion et l'égalité des chances pour tous les employés, notamment en ce qui concerne la rémunération, la promotion, la participation aux bénéfices et les possibilités d'évolution de carrière.

Gestion interne : environnement

Gestion environnementale des opérations de bureau

- Chez Ecuador Emotions, nous nous engageons à gérer les déchets de manière efficace et durable, en privilégiant l'utilisation de documents numériques, la bonne gestion du tri des déchets (papier et plastique), la promotion de la réutilisation des matériaux, ainsi que la formation et la sensibilisation de notre équipe de collaborateurs.
- Rechercher continuellement des occasions d'améliorer notre performance environnementale en fixant des cibles, en mesurant les progrès et en rendant compte de nos résultats.
- Promouvoir la participation et communiquer notre engagement envers une gestion responsable de l'environnement en faisant la promotion de la responsabilité environnementale auprès de nos employés et de nos parties prenantes et en sollicitant leurs commentaires pour mieux atteindre nos objectifs environnementaux.
- Minimisez la pollution de la lumière, du bruit, du sol et de l'eau et évitez l'utilisation de substances toxiques ou dangereuses.

Gestion carbone des opérations de bureau

- Ecuador Emotions s'engage à réduire son empreinte carbone et s'efforce de respecter plusieurs actions telles que :
 - Éteignez l'équipement électronique lorsqu'il n'est pas utilisé
 - Encouragez l'utilisation de documents numériques plutôt que d'imprimés physiques dans la mesure du possible.
Cela contribuera à réduire la quantité de papier utilisée et donc à diminuer les émissions de carbone associées à la fabrication et à l'élimination du papier.
 - Mettre en place des systèmes d'éclairage efficaces : À l'avenir, remplacez les ampoules fluorescentes par des lampes LED, plus efficaces et plus durables.
 - Encourager le travail à distance dans la mesure du possible et, dans le cas contraire, permettre aux employés de limiter plus facilement leur empreinte carbone en utilisant les transports en commun.
 - Effectuez une bonne gestion des déchets : Mettre en œuvre des pratiques de recyclage au bureau.
 - Promouvoir la sensibilisation à l'environnement : Former nos employés et nos principaux fournisseurs aux questions de durabilité dans le but de les sensibiliser à l'importance de promouvoir des pratiques durables.

Utilisation des terres

Les bureaux d'Ecuador Emotions sont situés dans un bâtiment du centre nord de la ville, il est principalement destiné aux activités commerciales et aux services touristiques.

Ecuador Emotions 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.

Politique générale des fournisseurs

Ecuador Emotions attend de ses fournisseurs qu'ils adhèrent à un code de conduite/code d'éthique qui comprend les pratiques commerciales responsables suivantes :

- Respectez toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales.
- Respecter tous les droits de la personne, y compris les droits du travail, les droits des enfants et les droits des femmes.
- Engagement en faveur de conditions d'emploi équitables.
- Suivre les politiques de lutte contre la corruption, les pots-de-vin, l'extorsion et la discrimination.
- Protéger les enfants contre l'exploitation (sexuelle) par le tourisme
- Protéger l'environnement et les ressources naturelles.
- Agir dans l'intérêt des communautés locales.

Organismes collaborateurs

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

Transport

- Encourager l'utilisation du vélo en recommandant des itinéraires et souligner l'importance de prioriser les activités de randonnée et de trekking dans les destinations touristiques accessibles.
- Lors de la sélection des transports pour les clients et les voyages d'affaires, Ecuador Emotions s'engage à choisir les options les plus respectueuses de l'environnement disponibles pour les voyages vers, depuis et à l'intérieur de la destination, en tenant compte de la distance, du prix, de l'itinéraire et du confort.
- Privilégier le transport terrestre au transport aérien : privilégier les moyens de transport terrestres, dans la mesure du possible, réduire les émissions de gaz à effet de serre associées au transport aérien.
- Formez votre personnel : Offrez une formation à votre personnel sur les pratiques de transport durable afin d'encourager une gestion responsable des ressources et de réduire l'impact environnemental.
- Chez Ecuador Emotions, nous nous tenons informés des différentes alternatives pour compenser les émissions inévitables de gaz à effet de serre générées par le transport. Nous promovons activement l'option de compensation carbone auprès de nos clients en tant que valeur ajoutée par le biais des compagnies aériennes qui autorisent cette option.

Logement

- Dans le processus de sélection d'un hébergement, Ecuador Emotions prend en compte les pratiques de durabilité d'un hébergement en tenant compte de sa gestion durable et de son empreinte sociale et environnementale.
- Ecuador Emotions privilégie la sélection d'hébergements qui respectent et protègent l'utilisation des terres, en plus de mettre en valeur respectueusement des éléments de l'architecture, des coutumes et des traditions locales.

Activités et excursions

- Toutes les excursions et activités organisées par Ecuador Emotions ou en son nom respectent les coutumes locales, les traditions, l'intégrité culturelle et les ressources naturelles.

- Nous travaillons en collaboration avec les communautés locales pour nous assurer qu'elles bénéficient de visites et d'excursions, grâce à des accords justes et équitables qui favorisent le développement durable.
- Nous encourageons la conservation des ressources naturelles et culturelles des destinations, en soutenant des projets de conservation et en sensibilisant les touristes à leur importance.
- Ecuador Emotions 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.
- Ecuador Emotions privilégie les excursions et les activités qui profitent aux communautés locales, respectent le bien-être animal et soutiennent la protection de l'environnement.
- Ecuador Emotions a des directives/codes de conduite clairs pour les excursions sensibles à l'environnement et à la culture proposées par ou au nom de l'entreprise. Ces directives sont activement communiquées aux clients et appliquées par les voyageurs et les guides.
- Ecuador Emotions offre aux fournisseurs de voyages et d'attractions des possibilités d'apprentissage et de gestion du développement durable, y compris un accès gratuit à la plateforme d'apprentissage et de rapport en ligne Travelife.

Nos dirigeants, représentants locaux et guides

- Ecuador Emotions s'engage à embaucher des guides, des porteurs, des chauffeurs ou d'autres employés locaux qualifiés, à leur verser des salaires décentes et à leur offrir des conditions de travail sûres et équitables.
- Nos guides touristiques s'engagent à favoriser le respect de la culture locale, à soutenir la participation des voyageurs à des activités culturelles authentiques et à promouvoir une interaction respectueuse avec les communautés locales.
- Ecuador Emotions comprend que les guides sont les intermédiaires entre les clients et le contexte socioculturel et environnemental de la destination, leur transmettant le comportement approprié. Par conséquent, nous veillons à ce que tous les guides engagés ou qui organisent des visites pour le compte d'Ecuador Emotions soient régulièrement formés et sensibilisés aux problèmes de durabilité de la destination.
- Nos guides ont reçu une formation spécifique sur le grave problème de l'exploitation sexuelle des mineurs dans le tourisme.
- Ecuador Emotions, avec l'aide de guides touristiques, promeut la réduction des déchets chez les voyageurs, les encourageant à emporter des bouteilles d'eau réutilisables, des sacs en tissu et à éviter l'utilisation de produits jetables.
- Ecuador Emotions offre des possibilités d'apprentissage sur des sujets de durabilité, y compris un accès gratuit à la plateforme d'apprentissage en ligne Travelife.

Destinations

Destinations durables

- Ecuador Emotions préfère travailler dans des destinations qui ont opté pour la durabilité comme partie intégrante du développement de la communauté et de la destination.
- Ecuador Emotions vise à envoyer les visiteurs dans des zones touristiques secondaires ou moins connues pour éviter le surtourisme.
- Ecuador Emotions ne soutient pas les destinations dont le bilan en matière de droits de l'homme est douteux.

Contribution aux communautés locales / au réseau économique local

Nous accordons la priorité à l'embauche de services et de fournisseurs locaux, tels que des transporteurs, des guides touristiques et des hébergements gérés par la communauté.

Ecuador Emotions s'engage à contribuer positivement aux destinations dans lesquelles nous opérons, en :

- Encourageant les clients à faire leurs achats de manière responsable et en les informant des souvenirs illégaux/interdits.
- S'approvisionnant localement et de manière responsable, et en soutenant l'art et la culture locaux et traditionnels.
- Respectant et défendant tous les droits humains (droits des enfants, droits des femmes, droits du travail, etc.), ainsi que les droits fonciers.

Gestion environnementale dans les destinations

Ecuador Emotions s'engage à prendre soin de l'environnement dans les destinations où nous opérons à travers :

- Préserver l'intégrité des ressources naturelles
- Éduquer les clients sur les principes du voyage responsable et du comportement responsable des visiteurs.
- Nous promouvons la conservation et la protection des destinations touristiques,
- Promouvoir des activités touristiques respectueuses de l'environnement.

Communication et protection des clients

Vie privée

La protection de nos clients est notre priorité. Pour cette raison, nous maintenons une politique de confidentialité claire.

- Conformité légale dans tous les aspects
- Les clients et leurs données sont protégés
- Les clients savent comment leurs informations sont utilisées

Marketing et communication

- Ecuador Emotions s'efforce d'être honnête dans toutes les situations et à tout moment. Nous offrons des produits et des services qui font ce que nous indiquons dans nos communications.
- Nous tenons nos engagements et nos promesses explicites et implicites.
- Nous sommes contre l'écoblanchiment et soutenons à 100 % nos promesses de durabilité.
- Nous nous efforçons d'être inclusifs et représentatifs dans notre marketing, et de toujours tenir compte des sensibilités culturelles, religieuses et ethniques.

Communication sur le développement durable

Les clients sont informés de l'impact social et environnemental de leur voyage et des choix durables qu'ils peuvent faire, y compris une communication transparente à ce sujet :

- Hébergements certifiés
- Activités et excursions au profit des communautés locales et de la protection de l'environnement
- Achats responsables et souvenirs illégaux
- Nous favorisons le dialogue interculturel et favorisons le respect mutuel entre les voyageurs et les communautés visitées.

Expérience client

Ecuador Emotions aspire à rendre toutes les expériences client positives et suit des politiques strictes en matière de santé et de sécurité, de marketing et d'excursions pour assurer la satisfaction des clients. Ces politiques couvrent des sujets spécifiques (entre autres) :

- Santé et sécurité
- Procédures d'urgence
- Vie privée
- Numéros de groupe
- Transport
- Achats
- Exploitation sexuelle
- Les enfants dans le tourisme
- Satisfaction et réclamations

Ecuador Emotions maintient des lignes de communication ouvertes avec ses clients et encourage les commentaires à tout moment et sur n'importe quel sujet, en particulier la durabilité.

Contact / Personne responsable

Tout le personnel est responsable de s'approprier cette politique.

Tous les collaborateurs sont responsables de la promotion et de la mise en œuvre de cette politique de durabilité au sein de leurs départements.

La mise en œuvre de cette politique sera dirigée par la coordinatrice du développement durable, Andrea Collahuazo, qui peut être contacté à l'adresse suivante travel@ecuadoremotions.com

Définitions

Durabilité

« La durabilité fait référence à la capacité de maintenir ou d'équilibrer un écosystème, une société ou une économie à long terme, en assurant la bonne utilisation des ressources et la protection de l'environnement pour répondre aux besoins actuels sans compromettre les besoins des générations futures. Il s'agit d'équilibrer les aspects économiques, sociaux et environnementaux pour parvenir à un développement durable.

Date d'entrée en vigueur

Cette politique entrera en vigueur en 2024

Historique des révisions

Cette politique a été révisée le 27-11-2023

Cette politique sera examinée par la Direction - Carlos Naranjo