



Manuel des politiques et procédures en matière de développement durable / ORLA TOURS

Bienvenue dans notre engagement continu en faveur du développement durable. Chez ORLA TOURS, nous sommes conscients de notre responsabilité envers la planète et les générations futures. Notre politique de développement durable est basée sur une approche holistique qui intègre les dimensions économiques, sociales et environnementales. Nous nous engageons à minimiser notre empreinte écologique en adoptant des pratiques écoresponsables, à promouvoir l'équité sociale en favorisant des relations équitables avec nos employés et nos partenaires, et à soutenir les communautés locales dans lesquelles nous opérons. Nous nous efforçons de suivre, de mettre en œuvre et de promouvoir de bonnes pratiques en matière de développement durable 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.

Cette politique guide notre travail quotidien, renforçant notre engagement en faveur du développement durable et notre mission d'avoir un impact positif sur le monde.

Notre politique de développement durable est divisée en 10 thèmes. Chaque thème consiste en un ensemble de principes et d'actions pratiques.

1. Gestion du développement durable et conformité juridique

Nous nous engageons à gérer le développement durable en mettant en œuvre les actions suivantes :

- Disposer d'une politique de développement durable 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 liés à la santé et à la sécurité des employés ;
- Réaliser une évaluation de base des performances de l'entreprise en matière de pratiques durables ;
- Disposer de lignes directrices en matière de développement durable et d'un système d'évaluation permettant d'identifier les performances des principaux partenaires en matière de développement durable.
- Disposer d'un plan d'action pour le développement durable avec des objectifs, des actions, des mesures, des responsabilités et une planification temporelle clairs ;
- Élaborer des procédures documentées pour contrôler et évaluer la mise en œuvre de la politique, des objectifs et des cibles en matière de développement durable ;
- Assurer la transparence de l'entreprise en matière de développement durable par le biais de rapports publics et de la communication ;
- Veiller à ce que l'ensemble du personnel soit pleinement conscient de notre politique de développement durable 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 assurer une gestion interne durable en nous dotant d'une politique sociale claire, écrite et bien communiquée qui comprend les principes suivants :

- Accorder aux employés la liberté d'emploi et de résiliation de contrat avec un préavis (idéalement d'un mois minimum) et sans pénalité.
- Disposer d'un lieu de travail sûr, sain et accueillant.
- D'inclure dans le contrat de travail des conditions de travail conformes au droit du travail national et une description du poste ;
- Le taux de salaire doit être mentionné dans le contrat et être égal ou supérieur au salaire légal national ;
- Déterminer et compenser les heures supplémentaires sur la base d'un accord ;
- L'inclusion et l'égalité des chances pour tous les employés, notamment en ce qui concerne la rémunération, la promotion, la distribution des avantages et les possibilités de développement professionnel.
- Accorder aux employés des congés annuels fixes payés et des congés de maladie.
- Disposer d'une politique de santé et de sécurité pour les employés qui soit conforme aux normes juridiques nationales ;
- Disposer de kits de premiers secours et d'un personnel formé sont disponibles sur tous les sites concernés ;
- Respecter les dispositions nationales relatives à l'âge minimum d'admission à l'emploi ;
- Disposer d'une procédure disciplinaire claire, communiquée efficacement aux employés ;
- Interdire les discriminations, en ce qui concerne le recrutement, les conditions d'emploi, l'accès à la formation et aux postes à responsabilité, ou la promotion en termes de sexe, de race, d'âge, de handicap, d'appartenance ethnique, de religion/convictions et d'orientation sexuelle : L'égalité pour tous les genres (femmes, hommes, LGBT+).
- Veiller à ce que les employés puissent exprimer leurs griefs et leurs commentaires lors de réunions mensuelles individuelles.
- Veiller à ce que tous les employés aient les mêmes chances et le même accès aux ressources et aux possibilités de développement personnel grâce à une formation régulière, et à l'éducation.

3. Gestion interne : Environnement et relations avec la communauté

Nous nous engageons à protéger l'environnement et à améliorer les relations avec la communauté en veillant à l'application des pratiques suivantes :

- Réduire activement l'utilisation de produits jetables et de biens de consommation ;
- Favoriser l'achat de biens et de services durables, de fournitures de bureau et de restauration, de cadeaux et de marchandises ;
- Promouvoir la participation et communiquer notre engagement en faveur d'une gestion responsable de l'environnement en encourageant la responsabilité environnementale parmi nos employés et nos parties prenantes et en sollicitant leur contribution pour mieux atteindre nos objectifs environnementaux.
- Régler les machines de copie et d'impression par défaut sur l'impression recto verso ou d'autres formes de modes d'économie de papier ;
- Utiliser des produits de nettoyage non dangereux, non eutrophiques et biodégradables et certifiés par un écolabel ; à l'ORLA, nous achetons des produits locaux et naturels pour nettoyer notre agence.
- Avoir un engagement actif pour mesurer, contrôler et réduire la consommation d'énergie ;

- Éteindre les lumières et les équipements lorsqu'ils ne sont pas utilisés, et régler par défaut les équipements en mode économie d'énergie, lorsque cela est possible ;
- Nous maximisons l'utilisation de la lumière du jour en veillant à ce que toutes les fenêtres soient accessibles et propres.
- Nous utilisons des ampoules à économie d'énergie, telles que les lampes LED, qui consomment jusqu'à 80 % d'énergie en moins.
- Privilégier les équipements à faible consommation d'énergie lors de l'achat de nouveaux articles, en tenant compte notamment des considérations de coût et de qualité ;
- Utiliser un approvisionnement en eau durable, qui n'affecte pas négativement les flux environnementaux ;
- Respecter la législation nationale concernant l'élimination des déchets ;
- Pratiquer une approche hiérarchique des déchets afin de toujours réduire, réutiliser et recycler les marchandises et les produits au lieu des déchets, en particulier des déchets mis en décharge.
- Prendre des mesures pour réduire la quantité de bouteilles d'eau potable en plastique (non rechargeables) destinées à l'usage du bureau ;
- Séparer tous les matériaux qui peuvent être recyclés et organiser la collecte et l'élimination appropriée ;
- Mettre en œuvre des méthodes de réduction des déchets lors de l'utilisation de cartouches d'encre et de toner pour l'impression et la copie, dans la mesure du possible ;
- Respecter la législation nationale en matière de traitement des eaux usées, qui doivent être réutilisées ou rejetées en toute sécurité ;
- Mettre en œuvre des pratiques visant à minimiser la pollution provenant de ses bâtiments (dans la mesure où cela peut être contrôlé par l'entreprise) ;
- Calculer ses émissions, dans le but de les réduire et de les compenser, par le biais du programme CARMACAL disponible ; Contrôler et mesurer l'empreinte carbone dans le but de la réduire autant que possible et de compenser les montants restants.
- Réduire les impacts liés au transport par le télétravail, les télés/vidéoconférences, les politiques de travail à domicile ou d'autres moyens ;
- Fournir périodiquement des conseils, des formations ou bien des informations à tous les membres du personnel, sur leurs rôles et responsabilités en ce qui concerne les pratiques environnementales internes ;
- Respecter les lois et réglementations relatives 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 des infrastructures de l'entreprise ;
- Contribuer à la protection et à la préservation des propriétés et des sites locaux, historiques, archéologiques, culturels et spirituels importants, et ne pas en entraver l'accès aux résidents locaux ;

4. Politique générale à l'égard des fournisseurs

ORLA tours n'a pas d'agences partenaires nationales, mais elle a des partenaires avec lesquels elle travaille activement pour l'hébergement, les excursions, les guides, etc. Notre objectif est de rendre le développement durable concret pour chacun des partenaires de notre entreprise.

Nous nous engageons à le faire en ;

- Tenir une liste des pratiques de durabilité des hébergements et agents partenaires ;
- Ne travailler qu'avec des organisations qui mettent réellement en œuvre la durabilité dans leur politique touristique ;
- Minimiser l'empreinte écologique du bureau en se déplaçant principalement par les transports publics, en travaillant autant que possible sans papier, en séparant les déchets, et de faire usage de papier recyclé certifié ;
- Prêter attention aux avantages locaux des communautés lors de la sélection des hébergements locaux et de leur politique sociale pour les employés ;
- Sensibiliser les partenaires clés à la consommation durable en organisant des campagnes (en ligne) et des formations ;
- Informer les partenaires clés sur les normes Travelife et les normes touristiques nationales ;
- Évaluer régulièrement les pratiques de durabilité de nos partenaires clés afin de 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 s'y conformer et/ou la communiquer aux clients finaux, le cas échéant ;
- Inclure dans les contrats des fournisseurs des clauses permettant aux partenaires contractuels de mettre fin prématurément à l'accord contractuel si l'entreprise partenaire ne prend pas les mesures adéquates pour empêcher l'exploitation sexuelle des enfants au sein de la chaîne d'approvisionnement directe ;
- Veiller à ce que les entreprises partenaires disposent d'un code de conduite touristique sur la prévention du harcèlement, de l'exploitation et des abus sexuels.
- S'assurer que les entreprises partenaires respectent toutes les lois nationales pertinentes protégeant les droits des employés ;
- En suivant une politique de tolérance zéro, ORLA Tours mettra immédiatement fin à toute relation avec des fournisseurs qui violent nos politiques, en particulier par des actes de corruption, de discrimination et de violation des droits de l'homme.

5. Transport

Nous nous efforçons de faire en sorte que les véhicules utilisés pour les excursions ne soient pas plus polluants que la moyenne. Nous pensons que le transport est un aspect important du tourisme durable et nous faisons de notre mieux pour réduire le niveau moyen de pollution.

Nous nous engageons à le faire en ;

- Sélectionner les options les plus durables en tenant compte du prix et du confort lors de la sélection des options de transport vers la destination ;
- Envisager et privilégier 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 de considérations pratiques ;
- Intégrer et/ou promouvoir un ou plusieurs produits/packs de vacances durables sur la base d'une méthodologie reconnue, y compris le transport durable, l'hébergement durable et les activités durables.
- ORLA Tours a mis en œuvre des directives claires pour réduire les émissions de GES dues au transport et sélectionner les options de transport les plus respectueuses de l'environnement, y compris les mesures suivantes :

- Utilisation de véhicules de taille appropriée à la taille des groupes et achat des véhicules les plus efficaces disponibles.
- Formation des chauffeurs aux techniques d'éco-conduite.

6. Hébergement

Nous essayons de mettre en place une chaîne d'approvisionnement touristique entièrement durable. Les hébergements partenaires jouent un rôle important dans la réalisation de cet objectif et sont stimulés et motivés pour adapter des pratiques durables.

Nous nous engageons à le faire en ;

- Sélectionnant des hébergements qui respectent les normes de durabilité et de qualité en accordant une attention particulière aux éléments suivants ;
 - Sont-ils certifiés pour leurs engagements durables ?
 - 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 ?
 - Dispose-t-elle d'une norme de sauvegarde pour prévenir le harcèlement sexuel, l'exploitation et les abus au sein de sa chaîne d'approvisionnement ?
 - L'entreprise dispose-t-elle d'une politique de protection des enfants et des jeunes ?
 - L'entreprise forme-t-elle ses employés à la santé et à la sécurité ?
- Travailler avec des hébergements et des restaurants qui intègrent des éléments de l'art, de l'architecture ou du patrimoine culturel local ; tout en respectant les droits de propriété intellectuelle des communautés locales ;
- Mettre fin à la coopération avec les hébergements en cas de preuve évidente que les hébergements sous contrat mettent en péril la fourniture de l'intégrité des services de base tels que la nourriture, l'eau, l'énergie, les soins de santé ou le sol aux entreprises voisines.

7. Activités & Excursions

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 préservons l'authenticité des communautés, sur le plan social, et l'environnement naturel, et nous nous opposons fermement à toute atteinte à la faune et à la flore et à toute pollution de l'environnement.

Nous nous engageons à le faire en ;

- Disposer d'un inventaire des excursions sensibles à l'environnement ou à la culture 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 exigences en matière de durabilité à nos guides en diffusant ces informations via un code de conduite, des agents représentatifs, un guide écrit, des courriels, des discussions et/ou des réunions, afin de minimiser l'impact négatif sur les visiteurs et de maximiser le plaisir ;
- Ne pas proposer d'excursions qui nuisent aux humains, aux animaux, aux plantes, aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie, ou qui sont socialement et culturellement inacceptables ;
- Ne pas être impliqué dans des entreprises qui récoltent, consomment, exposent, vendent ou échangent des espèces sauvages, sauf si cela fait partie d'une activité réglementée qui garantit que leur utilisation est durable et conforme au droit local, national et international ;
- Disposer de guides compétents et/ou certifiés pour guider nos hôtes dans les sites culturels sensibles, les sites patrimoniaux ou les destinations écologiquement sensibles ; par exemple, lors de la visite de monuments et de temples bouddhistes, nos guides sont eux-mêmes bouddhistes, afin de fournir les meilleurs conseils possibles à nos voyageurs.
- Promouvoir et conseiller à nos hôtes des excursions et des activités qui impliquent et soutiennent directement les communautés locales en achetant des services ou des biens, de l'artisanat traditionnel et des méthodes de production (alimentaire) locales, ou en visitant des projets sociaux ;
- Promouvoir et conseiller à nos hôtes des excursions et des 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 cherchons à impliquer le plus grand nombre possible de locaux en les employant dans le secteur du tourisme. Nous défendons un environnement de travail équitable et sûr qui soutient et respecte les communautés locales.

Nous nous engageons à le faire en ;

- Veiller à ce que tous les employés disposent d'une preuve écrite, y compris les conditions de travail, la description du poste, le programme prévu et le salaire. Ce faisant, nous nous assurons qu'ils comprennent parfaitement les termes et conditions ;
- Préférer travailler avec des représentants locaux, des guides touristiques locaux, des porteurs, des chauffeurs, des cuisiniers et d'autres membres du personnel local en cas de capacité égale, 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 statutaire pertinente, quelles que soient les exigences les plus strictes ;
- Payer aux accompagnateurs, aux représentants locaux, aux guides, aux porteurs et aux autres employés locaux sous contrat avec nous au moins un salaire de subsistance égal ou supérieur au minimum légal ou à la norme industrielle pertinente ;
- Veiller à ce que nos employés locaux soient informés des aspects pertinents de notre politique de développement durable et s'y conforment, par des messages Whatsapp, des courriels ou des sessions de formation et d'information ;
- Proposer un module spécial de voyage durable dans le programme de formation des guides touristiques et des hôtes locaux, dans lequel les principaux aspects du tourisme responsable

sont portés à l'attention, suivis du rôle attendu des employés. Ce module comprendra également des connaissances concernant la destination et ses aspects pertinents en matière de durabilité ;

- 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) ;
- Former nos accompagnateurs employés et les représentants locaux à éviter le harcèlement sexuel, l'exploitation et les abus, en particulier à l'égard des enfants et des jeunes. Cette formation portera notamment sur la manière de vérifier les exigences relatives à l'exclusion des abus commis sur les enfants et les jeunes ;

9. Destination

Nous visons à maximiser les impacts positifs et à minimiser les impacts négatifs à destination afin d'assurer le développement durable des lieux dans lesquels nous opérons.

Nous nous engageons à le faire en ;

- Prendre en compte les aspects de durabilité dans le processus de sélection des nouvelles destinations et éventuellement proposer des destinations alternatives, non conventionnelles ;
- Ne pas sélectionner des destinations dans lesquelles le tourisme entraîne des effets négatifs structurels au niveau local (à moins que l'implication de l'entreprise n'entraîne des effets compensatoires clairs) ; ORLA Tours ne soutient pas les destinations dont le bilan en matière de droits de l'homme est douteux.
- Envisager la sélection de nouvelles destinations, accessibles par des moyens de transport plus durables ;
- Se conformer aux réglementations relatives à l'aménagement du territoire, aux zones protégées et au patrimoine, fondées sur la loi. Également avec les stratégies de gestion des destinations des autorités locales, régionales et nationales ; ORLA Tours vise à envoyer les visiteurs dans des zones touristiques secondaires ou moins connues afin d'éviter le tourisme de masse.
- Soutenir les initiatives qui améliorent les relations entre les hébergements et les producteurs locaux ;
- Influencer et soutenir le gouvernement local (si possible, avec d'autres entreprises de voyage et parties prenantes) concernant la durabilité, la planification et la gestion des destinations, l'utilisation des ressources naturelles et les questions socioculturelles ;
- Soutenir la conservation de la biodiversité, y compris les zones protégées et les zones à forte biodiversité, par le biais d'une intégration dans les offres de produits ;
- Ne pas promouvoir des souvenirs qui contiennent des espèces de flore et de faune menacées comme indiqué dans le traité CITES et la " liste rouge " de l'UICN ; ou des objets historiques et archéologiques (sauf si la loi l'autorise) ; Mais encourager les clients à faire leurs achats de manière responsable.

10. Communication & protection des clients

Le bien-être et l'information des clients sont très importants pour nous. Chez ORLA, 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 ligne directrice de l'entreprise pour la consultation des clients, qui est suivie par les conseillers clientèle ; Sur notre site internet, Nous avons créé une page spéciale dédiée à notre politique de confidentialité afin que chacun puisse lire et comprendre clairement comment les données sont traitées et comment nous vous protégeons.
- Veiller 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 marketing et publicitaires, et ne pas promettre plus que ce qui est livré ;
- Rendre les informations sur les produits et les prix claires, complètes et exactes, 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 les aspects liés au développement durable, qui soient factuellement correctes, équilibrées et complètes ; sur notre site internet, nous avons créé une page expliquant clairement nos engagements et nos valeurs en matière de développement durable.
- 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 ;
- Promouvoir les hébergements, les excursions, forfaits et/ou options de transport durables (certifiés), à l'aide de logos ou d'autres messages ; veiller à ce qu'ils soient reconnaissables par le consommateur et présentés comme la " meilleure " option ;
- Informer le client sur les alternatives durables concernant les hébergements, les excursions, les forfaits vacances et les options de transport, le cas échéant ;
- Informer clairement les clients directs (potentiels) des engagements et des actions en matière de développement durable ;

Après la réservation et pendant les vacances, nous nous engageons en :

- Fournir des informations aux consommateurs sur l'environnement naturel, la culture locale et le patrimoine culturel de la destination de vacances ; dans notre code de conduite régulièrement mis à jour, les voyageurs trouveront toutes les informations dont ils ont besoin pour leur séjour.
- Informer les consommateurs sur les principaux aspects et problèmes de durabilité dans la destination et recevoir des recommandations sur la manière d'apporter une contribution positive ;
- Informer les clients sur les risques et les précautions liés aux questions de santé et de sécurité dans la destination ;
- Garder une personne de contact et un numéro de téléphone disponibles en permanence pour les situations d'urgence ;
- Former le personnel et tenir des lignes directrices à disposition, 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.
- Fournir aux clients des informations sur l'exploitation et le harcèlement commercial, sexuel ou toute autre forme d'exploitation et de harcèlement, en particulier des enfants et des adolescents ;
- Informer les clients sur 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 ;
- Motiver les clients à se rendre dans 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 ;
- Encourager les clients à faire des dons à des associations caritatives locales et à des initiatives durables ;

Après les vacances, nous nous y engageons en :

- Mesurer systématiquement la satisfaction des clients et tenir compte des résultats, pour l'amélioration des services et des 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 ; sur notre site web, les clients trouveront une page dédiée à la réception de leurs éventuelles plaintes. Nous avons également élaboré des lignes directrices internes pour gérer les plaintes le plus efficacement possible.



Chez ORLA TOURS, notre engagement en faveur du développement durable est plus qu'une politique : c'est un mode de vie et une vision pour l'avenir. Nous sommes convaincus que chaque geste compte et que notre responsabilité en tant qu'acteur du tourisme au Laos dépasse les frontières de notre entreprise. En travaillant avec nos clients, nos partenaires et les communautés locales, nous espérons catalyser des changements positifs, promouvoir la conservation de la nature et enrichir les expériences de voyage. Nous nous engageons à évoluer constamment, à repenser nos pratiques et à rechercher des solutions innovantes pour minimiser notre impact sur l'environnement tout en contribuant au bien-être social et économique. Ensemble, nous construisons un avenir où le tourisme responsable est la norme et où chaque voyage laisse un héritage positif. Merci de nous accompagner dans ce voyage vers un Laos durable et épanouissant.