



## Politique de développement durable ORLA Tours

### **Objectif**

Orla tour s'engage à minimiser son impact sur l'environnement, à se développer de manière durable et à inciter les autres à agir. L'objectif de cette politique est de gérer la consommation d'énergie et de services publics en mettant en œuvre des pratiques et des procédures durables.

### **Champ d'application**

Cette politique s'applique à toutes les opérations, de la direction au niveau exécutif de notre entreprise. Le personnel, les fournisseurs et les partenaires sont tenus de respecter pleinement les objectifs de cette politique chaque fois que cela est possible dans le cadre des budgets en vigueur.

#### Gestion de la durabilité et conformité légale Engagement en faveur du développement durable

La direction d'Orla Tours est totalement engagée dans les performances 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 nos performances en matière de développement durable (au moyen du rapport Travelife) tous les deux ans.

#### Gestion du développement durable et conformité légale

Orla Tours s'engage à améliorer en permanence ses pratiques en matière de développement durable, y compris le contrôle et l'évaluation continus de sa politique de développement durable, avec un personnel et des ressources dédiés à la réalisation de ses objectifs en la matière.

Orla Tours respecte toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales relatives aux ressources humaines, aux droits de l'homme, aux droits des enfants, aux droits fonciers, à la gestion de l'environnement, à la faune et à l'utilisation des terres. Nous suivons un code d'éthique strict, qui comprend 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**

#### Salariés

Nous reconnaissons que nos employés sont notre principal atout pour offrir à nos clients des expériences de voyage enrichissantes. 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.

ORLA Tours Laos  
License de tourisme : N/060-00001222  
29/2 Chaosomphou Road.  
Luang Prabang, Laos  
Email : info@orlatours.com  
www.orlatours.com

- Des conditions contractuelles équitables, y compris une rémunération juste.
- Possibilités de formation, y compris des formations sur les thèmes de la durabilité, du harcèlement sexuel et de l'exploitation sur le lieu de travail et dans l'industrie.
- La participation aux activités de planification de la durabilité.
- Inclusion et 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

- Orla Tours s'engage à gérer l'impact environnemental comme partie intégrante de ses activités. Notre politique consiste à garantir l'intégrité environnementale de nos processus et de nos produits.
- Nous recherchons continuellement des opportunités d'améliorer notre performance environnementale en établissant des objectifs et des cibles, en mesurant les progrès et en communiquant nos résultats, y compris, mais sans s'y limiter, en matière d'énergie, d'eau, de papier et de carbone.
- Pratiquer une approche hiérarchique des déchets afin de toujours réduire, réutiliser et recycler les marchandises et les produits plutôt que les déchets, en particulier les déchets mis en décharge.
- 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.
- Minimiser 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 du carbone dans les bureaux

Orla Tours s'engage à réduire son empreinte carbone et s'efforce de réduire autant que possible ses déplacements :

- Réduire le nombre de nos 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 lorsque c'est possible, et lorsque ce n'est pas possible, permettre aux employés de limiter leur empreinte carbone en utilisant des modes de transport écologiques.
- Mettre en place des procédures telles que des incitations à la location de vélos.



## Utilisation des sols

- Orla Tours offices are located in an urban area and abides by all local land use laws, respects local cultural and natural resources in our business operations.

## Politique générale à l'égard des fournisseurs

- Orla Tours s'engage à s'approvisionner en produits et services de manière responsable, en évitant autant que possible les impacts négatifs sur la société, la culture et la nature. Nous attendons le même niveau d'engagement de la part de nos fournisseurs.
- Orla Tours préfère travailler avec des partenaires qui partagent l'engagement de l'entreprise en faveur du développement durable. Cela signifie que nous préférons les partenaires qui ont rédigé une déclaration de durabilité faisant partie intégrante de leur politique commerciale et/ou qui ont mis en place une politique de durabilité claire.
- Orla Tours préfère travailler avec des fournisseurs dans les destinations qui sont détenus ou gérés localement, qui utilisent des produits et des services locaux et saisonniers et qui profitent à la communauté locale en embauchant localement et équitablement et en offrant des conditions de travail justes.
- Dans la mesure du possible, Orla Tours préfère sélectionner des entreprises partenaires qui se conforment à des certifications spécifiques au tourisme et reconnues au niveau international (accréditées par le GSTC), ou à d'autres certifications de développement durable telles que B Corp ou ISO.
- Orla Tours attend de ses fournisseurs qu'ils adhèrent à un [code de conduite/code d'éthique], qui inclut 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 les intérêts d'Orla Tours.
- 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.
- Orla Tours sensibilise ses fournisseurs à l'adoption de pratiques sociales et environnementales saines et à la réduction de leur empreinte carbone.



- Orla Tours collabore activement avec ses fournisseurs pour améliorer leurs performances en matière de développement durable. Nous encourageons nos fournisseurs à s'informer en permanence sur le développement durable.
- Orla Tours maintien des lignes de communication ouvertes avec ses fournisseurs et ses partenaires et encourage les réactions de ses parties prenantes à tout moment et sur n'importe quel sujet, en particulier le développement durable.

### **Agences partenaires**

- Orla Tour ne travaille qu'avec des agences partenaires qui adhèrent au code de conduite de l'entreprise.
- Tout au long du processus d'élaboration et de mise en œuvre de nos voyages, Orla Tours attend des agences partenaires qu'elles agissent dans le meilleur intérêt des communautés environnantes et de l'environnement, ainsi que de nos clients.

### **Transport**

- Orla Tours ne travaille qu'avec des prestataires de transport qui adhèrent au code de conduite de l'entreprise.
- Lors de la sélection des moyens de transport pour ses clients, Orla Tours s'engage à choisir les options les plus respectueuses de l'environnement pour les déplacements vers, depuis et à l'intérieur de la destination, en tenant compte de la distance, du prix, de l'itinéraire et du confort.
- Orla Tours a mis en œuvre des lignes directrices claires pour réduire les émissions de gaz à effet de serre dues au transport et sélectionner les options de transport les plus respectueuses de l'environnement, y compris les mesures suivantes :
  - Utiliser des véhicules de taille appropriée à la taille des groupes et acheter les véhicules les plus efficaces disponibles.
  - Formation des chauffeurs aux techniques d'éco-conduite

### **Hébergement**

- Orla Tours ne travaille qu'avec des hébergements qui adhèrent au code de conduite de l'entreprise.
- Dans le cadre du processus de sélection des hébergements, Orla Tours prend en compte les pratiques de développement durable des hébergements en tenant compte de leur gestion du développement durable et de leur empreinte sociale et environnementale.
- Orla Tours privilégie la sélection d'hébergements qui respectent et protègent l'utilisation des terres, et qui mettent en valeur de manière respectueuse les éléments de l'architecture, des coutumes et des traditions locales.

## **Activités et excursions**

- Oral Tours ne travaille qu'avec des prestataires d'excursions qui adhèrent au code de conduite de l'entreprise.
- Toutes les excursions et activités organisées par ou au nom d'Orla Tours respectent les coutumes locales, les traditions, l'intégrité culturelle et les ressources naturelles.
- Orla Tours s'engage à ne pas proposer d'excursions qui portent atteinte aux êtres humains, à la faune, à l'environnement ou aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie.
- Orla Tours privilégie les excursions et les activités qui profitent aux communautés locales, respectent le bien-être des animaux et soutiennent la protection de l'environnement.
- Orla Tours a mis en place des directives claires pour les excursions respectueuses de l'environnement et de la culture proposées par ou au nom de l'entreprise. Ces directives sont activement communiquées aux clients, distribuées et appliquées par les prestataires d'excursions et les guides.
- Orla Tours offre aux prestataires 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**

- Orla Tours comprend que les guides sont les intermédiaires entre les visiteurs et le contexte socioculturel et environnemental de la destination, et qu'ils transmettent un comportement approprié. C'est pourquoi nous veillons à ce que tous les guides engagés en tant qu'indépendants par Orla Tours ou conduisant des excursions en son nom soient régulièrement formés et informés des questions de durabilité de la destination.

## **Destinations**

### Destinations durables

- Orla Tours préfère travailler dans des destinations où le développement durable fait partie intégrante du développement de la communauté et de la destination.
- Orla Tours s'efforce d'envoyer les visiteurs dans des zones touristiques secondaires ou moins connues afin d'éviter le surtourisme.
- Orla Tours 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

- Orla Tour s'engage à apporter une contribution positive aux destinations dans lesquelles nous opérons :
  - S'approvisionner localement et de manière responsable, et soutenir les arts et la culture locaux et traditionnels.
  - Encourager les visiteurs à acheter de manière responsable et les informer sur les souvenirs illégaux, interdits ou prohibés.
  - Collaborer avec les autres acteurs du tourisme local et les groupes communautaires pour favoriser le développement touristique durable de la destination.
  - Respecter et défendre tous les droits de l'homme (droits de l'enfant, droits de la femme, droits du travail, etc).

## Gestion de l'environnement dans les destinations

- Orla Tours s'engage à respecter l'environnement dans les destinations où nous opérons :
  - En veillant à ce que les ressources naturelles restent intactes.
  - En sensibilisant les visiteurs aux principes du voyage responsable et à un comportement responsable de la part des visiteurs.

## **Communication et protection des clients**

### Confidentialité

- La protection de nos clients est notre priorité. C'est pourquoi nous appliquons une politique claire en matière de protection de la vie privée :
  - Conformité juridique à tous égards.
  - Les clients et leurs données sont protégés.
  - Les clients savent comment leurs informations sont utilisées.

### Marketing et communication

- Orla Tours 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 nous soutenons à 100% nos affirmations en matière de développement durable.
- 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 sont sensibilisés aux choix durables qu'ils peuvent faire, notamment par une communication transparente :
  - Hébergement certifié
  - Compensation des émissions de CO2 de leurs voyages
  - Activités et excursions en faveur des communautés locales et de la protection de l'environnement
  - Achats responsables et souvenirs illégaux

### Expérience client

- L'entreprise souhaite que toutes les expériences de ses 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 de ses clients. Ces politiques couvrent des sujets spécifiques (sans s'y limiter) :
  - Santé et sécurité
  - Procédures d'urgence
  - Vie privée
  - Numéros de groupe
  - Émissions de gaz à effet de serre et compensation
  - Exploitation sexuelle
  - Les enfants dans le tourisme
  - Satisfaction et plaintes
- Orla Tours maintien des lignes de communication ouvertes avec ses clients et encourage les commentaires à tout moment et sur n'importe quel sujet, en particulier le développement durable.

### **Contact / Personne responsable**

Tous les membres du personnel sont responsables 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 la coordinatrice du développement durable, Lisa Bouttier, qui peut être contactée à l'adresse suivante [sustainability@orlatours.com](mailto:sustainability@orlatours.com).

### **Date d'entrée en vigueur**

Cette politique entre en vigueur le 15/11/2023

### **Historique des révisions**

Cette politique a été révisée le 15/11/2023

Cette politique sera révisée d'ici le 15/11/2024