

travel  
**one**<sup>®</sup>  
portugal

## Politique de développement durable



*Figure 1 : Greenny : la mascotte de Travel One*

## **Objectif**

Travel One est une agence réceptive locale experte en organisation de voyages et d'événements(DMC) opérant exclusivement dans le tourisme réceptif au Portugal, avec des bureaux à Lisbonne, Portimão et Madère.

En tant qu'entreprise touristique travaillant directement avec les communautés locales, les fournisseurs, les guides, les hébergeurs, les transporteurs et les clients internationaux, nous sommes conscients de notre responsabilité de préserver, protéger et valoriser les destinations où nous opérons. Les écosystèmes naturels, le patrimoine culturel et le bien-être des communautés locales sont essentiels à la pérennité de notre activité.

Travel One s'engage à suivre, mettre en œuvre et promouvoir de bonnes pratiques de développement durable, dans le but de maximiser les impacts positifs du tourisme et de minimiser les impacts négatifs de ses activités, tout en encourageant ses partenaires et clients à adopter des comportements responsables.

## **Portée**

Cette politique de développement durable s'applique à toutes les activités de Travel One en tant que DMC et couvre ses trois bureaux au Portugal :

Lisbonne, Parque das Nações

Portimão, Portimão

Madère, Funchal

Elle s'applique à tous les employés de l'entreprise et encadre les relations avec les fournisseurs, les partenaires locaux et les autres parties prenantes impliquées dans la prestation de services touristiques.

## **Structure de la politique de durabilité**

Les engagements de Travel One sont organisés en dix grands domaines thématiques :

1. Gestion du développement durable et conformité légale
2. Gestion interne : politique sociale et droits de l'homme
3. Gestion interne : environnement
4. Politique générale des fournisseurs
5. Transport
6. Hébergement
7. Activités et excursions
8. Les responsables des excursions, les représentants locaux et les guides
9. Destinations/Régions/Localités
10. Communication et protection du client



## 1. Gestion du développement durable et conformité légale

### Engagement durable :

La direction de Travel One est pleinement engagée en faveur de la performance de l'entreprise en matière de développement durable et soutient sa mission et sa politique de développement durable.

Nous utiliserons la plateforme Travelife pour rendre compte de nos progrès en matière de développement durable, les communiquer, les suivre et les évaluer. Nous nous engageons à publier un rapport sur nos performances en matière de développement durable (via Travelife) tous les deux ans.

### Gestion du développement durable et conformité légale :

Travel One s'engage à améliorer continuellement ses pratiques de développement durable, notamment par le biais d'un suivi et d'une évaluation constants de sa politique de développement durable, grâce à un personnel et des ressources dédiés à la réalisation de ses objectifs en la matière.

Travel One respecte toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales relatives aux ressources humaines, aux droits humains, aux droits de l'enfant, aux droits fonciers, à la gestion environnementale, à la faune sauvage et à l'aménagement du territoire. Nous appliquons une tolérance zéro en matière de corruption, de pots-de-vin, de travail forcé et de discrimination.

- Désigner un employé chargé de coordonner les tâches liées au développement durable ;
- Avoir un énoncé de mission, une vision et une déclaration de valeurs en matière de développement durable et les communiquer aux clients, aux partenaires et aux fournisseurs ;
- Disposer d'une politique de développement durable accessible et écrite visant à réduire les impacts sociaux, culturels, économiques et environnementaux négatifs des activités de l'entreprise ; et qui inclut des aspects liés à la santé et à la sécurité des travailleurs ;
- Collaborer et participer activement à des forums et groupes de travail externes qui soutiennent le développement durable dans le tourisme ;
- Réaliser une évaluation initiale 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 la performance en matière de développement durable des principaux fournisseurs/partenaires ;
- Disposer d'un plan d'action en matière de développement durable comportant des objectifs, des actions, des mesures, des responsabilités et un calendrier clair ;
- Élaborer des procédures documentées pour le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de la politique, des objectifs et des cibles en matière de développement durable ;
- Afin de garantir la transparence de l'entreprise en matière de développement durable par le

biais de rapports et d'une communication publique ;

- Afin de garantir que tous les employés soient pleinement conscients de notre politique de développement durable et s'engagent à la mettre en œuvre et à l'améliorer.



## **2. Gestion interne : politique sociale et droits de l'homme**

### Contributeurs :

Nous sommes conscients que nos employés constituent notre atout le plus précieux pour offrir à nos clients des expériences de voyage exceptionnelles. C'est pourquoi nous appliquons une politique de ressources humaines claire afin de garantir :

- Accorder aux travailleurs la liberté de choisir leur emploi et de résilier leur contrat moyennant un préavis (idéalement d'au moins un mois) et sans pénalités ;
- Incluez dans le contrat de travail les conditions de travail conformément à la législation nationale du travail et une description des tâches ;
- Le salaire doit être mentionné dans le contrat et être égal ou supérieur au salaire minimum légal national ;
- Déterminer et rémunérer les heures supplémentaires sur la base d'un accord ;
- Fournir une assurance médicale et de responsabilité civile conformément à la législation nationale ;
- Accorder aux travailleurs des congés annuels payés et des congés maladie, ainsi qu'une allocation de congé annuel non rémunérée ;
- Disposer de trousse de premiers secours et de personnel formé dans tous les lieux concernés ;
- Se conformer à la réglementation nationale concernant l'âge minimum d'admission à l'emploi ;
- Disposer d'une plateforme numérique anonyme permettant aux travailleurs d'exprimer leurs doléances et leurs attentes ;
- Fournir régulièrement aux travailleurs des conseils et des formations sur leurs rôles, leurs droits et leurs responsabilités en matière de santé et de sécurité. Cela inclut les notions d'incendie et de premiers secours ;
- Créer des opportunités pour les étudiants de participer à des stages ou à des apprentissages ;

Nous nous engageons à faire respecter les droits de l'homme en veillant à la mise en œuvre des pratiques suivantes :

- Déclarer qu'elle n'entrave pas l'adhésion syndicale, la négociation collective et la représentation des membres par les syndicats ;
- Interdire toute discrimination en matière de recrutement, de conditions d'emploi, d'accès à la formation et aux postes de direction, ou de promotion, fondée sur le sexe, la race, l'âge, le handicap, l'origine ethnique, la religion/les convictions ou l'orientation sexuelle ;
- Afin de garantir à tous les travailleurs les mêmes chances et le même accès aux ressources et aux possibilités de développement personnel grâce à une formation et une éducation régulière.



### 3. Gestion interne : environnement

#### Gestion environnementale des opérations de bureau :

Nous nous engageons à minimiser l'impact environnemental direct de nos activités et à appliquer activement les principes de l'économie circulaire, la règle des 5R (refuser, réduire, réutiliser, réaffecter, recycler) et le développement durable, dans le respect de l'environnement. Nous avons mis en place les mesures suivantes :

- Respectez toutes les réglementations locales et nationales relatives à la législation environnementale ;
- Mesurer, surveiller et évaluer l'utilisation de l'eau, des déchets, de l'énergie et du carbone ;
- Achetez vos fournitures de bureau localement, de saison, en privilégiant le commerce équitable, en gros, avec un emballage limité et, si possible, avec une certification de durabilité ;
- Le papier doit toujours être certifié FSC ou équivalent, la préférence étant donnée aux matériaux post-consommation comportant un pourcentage plus élevé de papier recyclé.
- Des mesures d'économie d'énergie ont été mises en œuvre dans tous les espaces communs ;
- Tous les équipements et éclairages sont économes en énergie et sont éteints/débranchés/en mode veille lorsqu'ils ne sont pas utilisés ;
- Des mesures d'économie d'eau sont en place dans les cuisines et les salles de bains ;
- Il existe des règles d'économie d'énergie pour l'utilisation des climatiseurs, ainsi qu'une maintenance préventive annuelle et une certification pour l'équipement et le technicien ;
- Les déchets sont triés dans les catégories suivantes : plastique, matières organiques, produits en papier, verre, déchets électroniques, et sont éliminés correctement par la municipalité ;
- Demander aux entreprises de nettoyage d'utiliser des produits de nettoyage non dangereux, non eutrophes et biodégradables, certifiés par un écolabel ;
- Réduisez au minimum la pollution, notamment lumineuse et sonore, et évitez l'utilisation de toute substance toxique ou dangereuse.
- Mettre en œuvre des mesures visant à réduire le gaspillage de brochures ou une politique « Internet uniquement » ;
- Imprimez les brochures sur du papier écologique, en faisant appel à une imprimerie disposant d'un système de gestion environnementale certifié, si elle est disponible localement à un coût raisonnable ;
- Configurez les paramètres par défaut des photocopieurs et des imprimantes sur l'impression recto verso ou d'autres méthodes d'économie de papier ;
- Prenez des mesures pour réduire le nombre de bouteilles d'eau en plastique (non rechargeables) utilisées au bureau ;
- Mettre en œuvre des méthodes permettant de réduire le gaspillage lié à l'utilisation de cartouches d'encre et de toners pour l'impression et la copie, dans la mesure du possible ;
- Recyclez ou jetez les piles correctement ;

- Utilisez des produits de haute qualité, durables et faciles à réparer ;
- Nous évitons les gobelets en papier, les bouteilles et les canettes, et nous fournissons des verres, des tasses, des couverts en acier inoxydable, et nous distribuons des bouteilles rechargeables aux employés ;
- Nous vendons les vieux meubles ou équipements (aux employés) à prix réduit et/ou nous les donnons à des organismes de bienfaisance ayant des programmes de recyclage ;
- Nous emmenons le matériel ancien ou cassé dans un endroit qui s'en débarrasse correctement (Worten) ;
- Remettez vos vieux téléphones portables, câbles et autres déchets électroniques sensibles à des organismes réputés.

Gestion des émissions de carbone liées aux activités de bureau :

Travel One s'engage à réduire son empreinte carbone et s'efforce de minimiser ses déplacements.

- Réduisons autant que possible le nombre de trajets que nous effectuons ;
- Surveiller et mesurer l'empreinte carbone dans le but de la réduire autant que possible et de compenser les quantités restantes ;
- Encouragez le télétravail chaque fois que cela est possible et, lorsque ce n'est pas possible, facilitez la réduction de l'empreinte carbone des employés en utilisant des moyens de transport respectueux de l'environnement ;
- Mise en œuvre de procédures telles que, par exemple, l'entretien adéquat du parc automobile ;
- Installez des équipements et des appareils économes en énergie chaque fois que cela est possible.



#### 4. Politique générale des fournisseurs

- Travel One 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 l'environnement. Nous attendons le même niveau d'implication et d'engagement de la part de nos fournisseurs.
- Travel One privilégie les partenariats avec des entreprises qui partagent son engagement en matière de développement durable.
- Travel One privilégie les fournisseurs gérés localement, qui utilisent des produits et services locaux et de saison, et qui contribuent au développement de la communauté locale en embauchant localement et équitablement et en offrant des conditions de travail justes.
- Travel One attend de ses fournisseurs qu'ils respectent un code de conduite, qui comprend les pratiques commerciales responsables suivantes :
  - ❖ Respectez toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales.
  - ❖ Respectez tous les droits de l'homme, y compris les droits des travailleurs, les droits des enfants et les droits des femmes ;
  - ❖ S'engager à garantir des conditions d'emploi équitables ;
  - ❖ Appliquer les politiques de lutte contre la corruption, la fraude, l'extorsion et la discrimination ;
  - ❖ Protéger les enfants de l'exploitation (sexuelle) par le tourisme ;
  - ❖ Protéger l'environnement et les ressources naturelles ;
  - ❖ Agir au mieux des intérêts des communautés locales ;
  - ❖ Pour protéger les intérêts de Travel One.

Travel One mettra immédiatement fin à toute relation avec les fournisseurs qui enfreignent nos politiques, notamment 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 lors des excursions ne polluent pas plus que la moyenne. Nous sommes convaincus que le transport est un aspect essentiel du tourisme durable et nous mettons tout en œuvre pour réduire le niveau de pollution moyen.

Nous nous engageons à agir en ce sens par le biais de :

- Intégrer et/ou promouvoir un ou plusieurs produits/forfaits de vacances durables basés sur une méthodologie reconnue, incluant le transport durable, l'hébergement durable et les activités durables ;
- Lors du choix des moyens de transport pour les clients et les voyages d'affaires, Travel One s'engage à privilégier les options les plus respectueuses de l'environnement – en tenant compte de la distance, du prix, de l'itinéraire et du confort – tout en appliquant des directives claires pour réduire les émissions de GES liées aux transports et en sélectionnant les options de transport les plus écologiques, notamment grâce aux mesures suivantes :
  - ❖ Utilisez les transports en commun à vos destinations (métro, bus et tramway) ;
  - ❖ Utilisez des véhicules de dimensions appropriées à la taille du groupe.



## 6. Hébergement

Nous nous efforçons de mettre en place une chaîne d'approvisionnement touristique durable. Les hébergements partenaires jouent un rôle important dans cet objectif et sont encouragés et motivés à adopter des pratiques durables.

- Privilégiez et choisissez des hébergements appartenant à des propriétaires et à des gestionnaires locaux – chaînes portugaises ;
- Sélection d'hébergements qui emploient les communautés locales ;
- Exiger des prestataires d'hébergement qu'ils fournissent des preuves qui clarifient leurs objectifs et stratégies en matière de développement durable ;
- Encourager les prestataires d'hébergement à suivre les meilleures pratiques et à se former au tourisme responsable ;
- Offrir aux clients le choix d'hébergements bénéficiant d'une certification internationalement reconnue (par exemple, reconnue par GSTC) et/ou Travelife ;
- Inclure des clauses de durabilité standard dans tous les contrats avec les prestataires d'hébergement qui portent sur le travail des enfants, la lutte contre la corruption et les pots-de-vin, la gestion des déchets et la protection de la biodiversité ;
- Afin de garantir le respect et la protection des droits des enfants ;
- Soutenir, collaborer avec et impliquer les parties prenantes dans la prévention de l'exploitation sexuelle des enfants ;
- Collaborer avec des hébergements et des restaurants qui intègrent des éléments d'art, d'architecture ou de patrimoine culturel locaux, tout en respectant les droits de propriété intellectuelle des communautés locales ;
- Cesser toute coopération avec les fournisseurs d'hébergement s'il existe des preuves évidentes que les hébergements contractuels mettent en péril l'intégrité des services essentiels tels que l'alimentation, l'eau, l'énergie, les soins de santé ou les terres.



## 7. Activités et excursions

Nous attachons une grande importance au bien-être des animaux et des communautés locales, et notre objectif est d'organiser des visites respectueuses de l'environnement. Nous préservons l'authenticité des communautés et de la nature, et nous nous opposons fermement à toute forme de mise en danger de la faune sauvage et de pollution. Nous nous engageons à cet égard à travers ;

- Toutes les excursions et activités organisées par ou pour le compte de Travel One respectent les coutumes, les traditions, l'intégrité culturelle et les ressources naturelles.
- Travel One s'engage à ne pas proposer de circuits touristiques qui nuisent aux humains, à la faune sauvage, à l'environnement ou aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie.
- Travel One privilégie les excursions et les activités qui profitent aux communautés locales, aux humains, aux animaux, aux plantes, aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie, ou qui sont socialement et culturellement inacceptables ;
- Communiquer nos objectifs et exigences en matière de développement durable aux prestataires de services touristiques sous contrat et aux autres fournisseurs concernés, en diffusant ces informations par le biais de codes de conduite, de représentants, des médias sociaux, des courriels, des discussions et/ou des réunions, afin de minimiser l'impact négatif sur les visiteurs et de maximiser leur plaisir ;
- Travel One vise à offrir aux prestataires de services touristiques et d'attractions des opportunités d'apprentissage, telles que l'accès gratuit à la plateforme d'apprentissage et de communication Travelife.
- Nous ne collaborons pas avec les entreprises qui récoltent, consomment, exposent, vendent ou commercialisent des espèces sauvages, sauf si elles participent à une activité réglementée qui garantit que leur utilisation est durable et conforme à la législation locale, nationale et internationale ;
- Promouvoir et conseiller nos clients sur les excursions et activités qui impliquent et soutiennent directement les communautés locales, par l'achat de services ou de biens, d'artisanat traditionnel et de méthodes de production locales (alimentation), ou par la visite de projets sociaux ;
- Promouvoir et conseiller nos clients sur les excursions et activités qui soutiennent l'environnement local et la biodiversité, telles que les visites de zones protégées ou de projets de protection de l'environnement.



## 8. Les responsables des excursions, les représentants locaux et les guides

Notre objectif est d'impliquer un maximum de résidents locaux en les employant dans les activités touristiques. Nous défendons un environnement de travail juste et sûr qui soutient et respecte les communautés locales.

- Travel One s'engage à recruter des guides, accompagnateurs, représentants, porteurs, chauffeurs et autres personnels locaux qualifiés, aux compétences équivalentes, et à leur fournir les formations nécessaires. Nous exigeons la même chose de nos prestataires qui recrutent du personnel local pour notre compte.
- S'assurer que tous les travailleurs sont informés, notamment des conditions de travail et d'une description de poste, et qu'ils comprennent parfaitement les termes et conditions ;
- Rémunérer les accompagnateurs, les représentants locaux, les guides, les porteurs et les autres employés locaux que nous embauchons au moins un salaire décent égal ou supérieur au salaire minimum légal ou à la norme applicable dans le secteur ;
- Afin de garantir que nos partenaires locaux respectent toutes les lois et réglementations internationales, nationales et locales applicables, les normes minimales de l'industrie et toutes autres exigences légales pertinentes, la plus stricte étant retenue ;
- Travel One considère que les guides sont les intermédiaires entre les clients et le contexte socioculturel et environnemental de la destination, et leur transmettent les comportements appropriés.
- Nos guides touristiques, nos représentants locaux et nos guides informent les clients sur les questions de durabilité pertinentes à 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) ;
- Nous n'autorisons pas l'achat de souvenirs contenant des espèces de faune et de flore menacées, des objets historiques ou archéologiques obtenus illégalement, des drogues ou des substances illégales, et nous nous conformons aux lois locales et internationales applicables pour prévenir de telles pratiques ;
- Travel One a pour objectif d'informer ses guides touristiques et ses représentants locaux sur les moyens de prévenir l'exploitation sexuelle des enfants ;
- Travel One vise à offrir aux guides touristiques des opportunités d'apprentissage sur les thèmes du développement durable, comme un accès gratuit à la plateforme d'apprentissage en ligne Travelife.



## 9. Destinations

### Destinations durables :

- Travel One privilégie la collaboration avec les destinations qui se sont engagées à faire du développement durable une partie intégrante de leur développement communautaire et touristique ;
- Travel One a pour objectif d'orienter ses clients vers des zones touristiques secondaires ou moins connues afin d'éviter le surtourisme ;
- Travel One ne soutient pas les destinations dont le bilan en matière de droits de l'homme est douteux ;
- Lors du choix de nouvelles destinations, on tient compte de leur accessibilité par des moyens de transport plus durables.

### Contribution aux communautés locales / réseau économique local

- Travel One s'engage à contribuer positivement aux destinations dans lesquelles elle opère, notamment par le biais de :
  - ❖ S'approvisionner localement et de manière responsable, et soutenir les arts et la culture locaux et traditionnels ;
  - ❖ Encouragez les clients à acheter de manière responsable et informez-les sur les souvenirs illégaux ou interdits ;
  - ❖ Collaborer avec les autres acteurs du tourisme local, notamment les autorités locales, les autres entreprises touristiques, les universités et les groupes communautaires, afin de promouvoir le développement durable du tourisme de la destination ;
  - ❖ Respecter et défendre tous les droits de l'homme (droits de l'enfant, droits des femmes, droits des travailleurs, etc.), ainsi que les droits fonciers.

### Gestion environnementale dans les destinations

- Travel One s'engage à préserver l'environnement dans les destinations où elle opère :
  - ❖ Afin de garantir la préservation des ressources naturelles ;
  - ❖ Sensibiliser les clients aux principes du voyage responsable et au comportement responsable des visiteurs.



## 10. Communication et protection des consommateurs

Le bien-être et l'information de nos clients sont primordiaux. Chez Travel One, nous garantissons une communication claire et constante ainsi qu'un haut niveau de protection.

### Confidentialité

- La protection de nos clients est notre priorité. C'est pourquoi nous appliquons une politique de confidentialité claire afin de garantir :
  - ❖ Conformité légale à tous les niveaux ;
  - ❖ Les clients et leurs données sont protégés ;
  - ❖ Les clients savent comment leurs informations sont utilisées.

### Marketing et communication

- Fournir des informations claires, complètes et précises sur le produit et son prix, concernant 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 au développement durable, qui soient factuellement exactes, équilibrées et complètes ;
- Informez les clients de l'impact environnemental des différentes options de transport pour atteindre leur destination (si elles ne sont pas incluses dans le forfait) et proposez des alternatives durables lorsqu'elles sont disponibles ;
- Promouvoir les hébergements, excursions, forfaits et/ou options de transport durables (certifiés) avec des logos ou d'autres messages, en veillant à ce qu'ils soient reconnaissables par le consommateur et présentés comme la « meilleure » option ;
- Informez le client des alternatives durables en matière d'hébergement, d'excursions, de forfaits vacances et de transport, le cas échéant ;
- Informez clairement vos clients de vos engagements et actions en matière de développement durable.

### Expérience client

- L'entreprise a pour objectif d'offrir une expérience client positive et applique des politiques strictes en matière de santé et de sécurité, de marketing et d'excursions afin de garantir la satisfaction de sa clientèle. Après les fêtes, nous nous engageons à poursuivre dans cette voie grâce à :
  - ❖ Mesurer systématiquement la satisfaction client et tenir compte des résultats pour améliorer les services et les produits ;
  - ❖ Intégrer le développement durable comme partie intégrante des études de satisfaction client ;
  - ❖ Mettez en place des procédures claires pour le traitement des réclamations des clients.



### **Suivi, amélioration continue et évaluation**

Travel One s'engage à améliorer continuellement sa performance en matière de développement durable grâce à :

- Évaluations périodiques de leurs pratiques ;
- Mise en œuvre et mise à jour régulière d'un plan d'action pour le développement durable ;
- Suivi des indicateurs environnementaux, sociaux et opérationnels ;
- Communication transparente des progrès, notamment via la plateforme Travelife.
- Cette politique est révisée périodiquement et chaque fois que des changements importants surviennent dans les activités de l'entreprise.



### **Personne à contacter/responsable**

L'ensemble du personnel est responsable de l'adoption et de la mise en œuvre de cette politique.

L'ensemble du personnel est responsable de la promotion et de la mise en œuvre de cette politique de développement durable sur le lieu de travail.

leurs départements.

La mise en œuvre de cette politique sera pilotée par la coordinatrice du développement durable, Catarina Abrantes, que vous pouvez contacter à [adresse e-mail].catarina.abrantes@travelone.pt .



### **Date d'entrée en vigueur**

Cette politique entrera en vigueur le 10 avril 2026.



### **Historique des révisions**

Cette politique sera réexaminée d'ici le 10 avril 2028.

**Document public – approuvé et signé par la direction.**