Code de conduite

Notre raison d'être est de construire les meilleurs produits pour les clients, de ne causer aucun tort à la communauté, d'inspirer et d'implémenter des actions basées sur une activité touristique à long terme. Voici nos engagements pour atteindre ces objectifs :

Nous nous engageons envers nos collaborateurs

Nous nous engageons à une gestion interne durable en ayant une politique sociale claire, écrite et bien communiquée, qui inclut les principes suivants :

- Accorder aux employés la liberté d'emploi et de résiliation de contrat avec préavis (30 à 45 jours à l'avance) et sans pénalité.
- Énoncer les conditions de travail conformément à la législation du travail vietnamienne ; la description de poste de base et le salaire dans le contrat de travail.
- Payer un salaire au moins égal ou supérieur au salaire minimum légal du Vietnam.
- Déterminer et compenser les heures supplémentaires sur la base d'un accord.
- Fournir une assurance médicale et responsabilité civile conformément à la loi nationale.
- Accorder aux employés des congés payés annuels et des congés maladie fixes.
- Avoir une politique de santé et de sécurité pour les employés conforme aux normes légales nationales.
- Disposer de trousse de premiers secours et de personnel formé à tous les endroits concernés.
- Respecter la législation nationale concernant l'âge minimum d'admission à l'emploi.
- Mettre en place des procédures efficaces documentées pour permettre aux employés d'exprimer leurs plaintes et attentes.
- Disposer d'une procédure disciplinaire claire, communiquée efficacement aux employés.
- Mettre en place un système de mesure de la satisfaction des employés de manière régulière.
- Fournir des conseils et formations périodiques aux employés sur les rôles, droits et responsabilités concernant la santé et la sécurité, y compris les incendies et catastrophes naturelles pertinentes.

- Créer des opportunités pour les étudiants dans le cadre de stages, d'apprentissages ou d'alternances.
 - Encourager les opportunités d'emploi pour les personnes ayant des besoins spécifiques.
-

Nous nous engageons à respecter les droits de l'homme en garantissant l'application des pratiques suivantes :

- Déclarer ne pas entraver l'adhésion syndicale, les négociations collectives et la représentation syndicale des membres.
 - Interdire toute discrimination en matière de recrutement, conditions d'emploi, accès à la formation et postes à responsabilité, ou promotion liée au genre, à la race, à l'âge, au handicap, à l'ethnie, à la religion/croyances ou à l'orientation sexuelle.
 - Garantir à tous les employés une égalité d'accès aux ressources et opportunités de développement personnel par des formations régulières.
 - S'opposer fermement à l'exploitation sexuelle des enfants.
-

Nous luttons contre la corruption

Nous nous engageons à lutter contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion et la corruption, par les actions suivantes :

- Mettre en œuvre et maintenir la politique anti-corruption de 365Travel.
 - Communiquer la politique à tous les partenaires concernés et sensibiliser particulièrement notre personnel à ce sujet.
 - Prendre des mesures disciplinaires en cas de corruption avérée.
-

Nous prenons soin de l'environnement

Nous nous engageons à protéger l'environnement et à renforcer les relations avec la communauté en garantissant la mise en œuvre des pratiques suivantes :

- Développer et mettre en place des activités de sensibilisation, des formations et des informations auprès du personnel sur le changement climatique, le tourisme responsable et le développement durable.

- Adopter des politiques actives de réduction de la consommation d'énergie et d'eau en mesurant, surveillant et réduisant nos consommations annuelles et en appliquant une politique de « mise hors tension » pour les équipements de bureau ainsi que l'utilisation d'équipements économes en eau dans les toilettes.
- Réduire la consommation de papier en paramétrant les copieurs et imprimantes en mode recto-verso par défaut ; en utilisant du papier d'impression durable.
- Imprimer les brochures sur du papier écologique, avec une imprimerie certifiée selon un système de gestion environnementale, autant que possible.
- Acheter des biens et services durables, des fournitures de bureau et de restauration, des cadeaux et des articles promotionnels.
- Acheter en gros pour réduire la quantité de matériaux d'emballage.
- Utiliser des produits de nettoyage non dangereux, non eutrophisants et biodégradables, certifiés par un écolabel lorsque c'est possible.
- Remplacer progressivement les équipements de bureau par des modèles à faible consommation lors de nouveaux achats, en tenant compte du coût et de la qualité.
- Calculer et compenser les émissions de CO2 et comparer différentes périodes.
- Se conformer à la législation nationale concernant l'élimination des déchets et le traitement des eaux usées.
- Développer et mettre en œuvre une politique de réduction et de recyclage des déchets solides, avec des objectifs quantitatifs.
- Réduire l'utilisation des bouteilles plastiques non rechargeables pour l'eau potable au bureau.
- Séparer tous les matériaux recyclables 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, lorsque cela est possible.
- Recycler ou éliminer correctement les piles.
- Mettre en place des pratiques pour minimiser la pollution des bâtiments sur l'environnement environnant.

- Mesurer et réduire les déplacements du personnel et utiliser des modes de transport plus durables. Calculer les émissions, dans le but de les réduire et de les compenser, via un programme local fiable.
 - Réduire les impacts liés au transport par le télétravail, les réunions téléphoniques ou vidéo, les politiques de travail à domicile.
 - Entretien et vérifier correctement les véhicules motorisés de l'entreprise pour réduire les émissions et la consommation d'énergie et s'assurer qu'ils respectent les normes légales d'émission.
 - Contribuer à la protection et à la préservation des propriétés et sites locaux historiques, archéologiques, culturels et spirituels, et ne pas empêcher l'accès des populations locales à ces sites.
 - Ne pas promouvoir de souvenirs contenant des espèces de flore et de faune menacées, comme indiqué dans la convention CITES et la « Liste rouge » de l'UICN.
-

Nous impliquons notre chaîne d'approvisionnement

Nous comprenons notre rôle clé et notre influence dans le développement durable du tourisme. Par conséquent, nous visons à suivre, mettre en œuvre et promouvoir de bonnes pratiques de durabilité non seulement en interne mais aussi en externe pour maximiser les impacts positifs et minimiser les impacts négatifs du tourisme liés à nos activités. Nos fournisseurs seront progressivement guidés vers la durabilité pendant notre collaboration.

Hébergements

Nous cherchons à obtenir une chaîne d'approvisionnement touristique totalement durable. Les hébergements partenaires jouent un rôle important et sont encouragés à adopter des pratiques durables. Ainsi, nous nous engageons à ce que nos fournisseurs :

- Soient informés de nos objectifs de durabilité et de nos exigences minimales ;
- Soient encouragés à adopter des pratiques responsables en ajoutant des clauses de durabilité de base/normes dans nos contrats et à participer à des formations sur la durabilité ;
- S'engagent obligatoirement à :
 - Respecter les droits humains fondamentaux en refusant le travail des enfants et toutes formes de travail forcé ou obligatoire ;

- Lutter contre le travail des enfants et l'exploitation sexuelle des enfants.
- S'engagent également à :
 - Mettre en œuvre et promouvoir activement des comportements plus responsables sur les plans environnemental, culturel et social ;
 - Soutenir les communautés locales et la protection de la faune ;
 - Respecter les ressources communautaires locales et la biodiversité, privilégier les sources locales et s'opposer fermement à l'utilisation d'espèces menacées.

Agences partenaires

Sur la base d'un inventaire de nos principales agences partenaires, nous avons élaboré et mis en œuvre une politique pour améliorer la durabilité de nos partenaires. Notre objectif est de concrétiser le développement durable auprès de chaque agence partenaire de notre réseau.

Nous nous engageons à ce que les agences :

- Soient informées de nos objectifs de durabilité et de nos exigences minimales ;
- Soient encouragées à adopter une approche responsable, incluant des excursions bien documentées et des guides qualifiés ;
- Reçoivent notre politique d'excursions durables, des codes de conduite/directives pour les excursions sensibles (spécifiés dans les conditions contractuelles) ;
- S'engagent obligatoirement à :
 - Respecter les droits humains fondamentaux (pas d'enfants, pas de travail forcé ou obligatoire) ;
 - Lutter contre le travail des enfants et l'exploitation sexuelle des enfants.
- S'engagent à soutenir les communautés locales, l'environnement, la biodiversité et la protection de la faune, en garantissant des interactions douces avec l'environnement/la faune ou en évitant de les perturber, et en contribuant à la prévention de la récolte de toute faune ou flore sauvage.

Accompagnateurs, représentants locaux et guides

Nous souhaitons impliquer autant de locaux que possible en les employant dans le secteur touristique. Nous défendons un environnement de travail équitable et sûr qui soutient et respecte les communautés locales. Nous nous engageons à ce que nos accompagnateurs, représentants locaux et guides :

- Soient informés de nos objectifs de durabilité et de nos exigences minimales ;
- Soient encouragés et aidés par la qualification et la formation :
 - À adopter des pratiques responsables et durables ;
 - À acquérir et à approfondir leur connaissance des destinations.
- Soient invités à suivre des formations spécifiques pour identifier et lutter contre l'exploitation des enfants ;
- Communiquent avec nos clients sur les aspects de durabilité des destinations ;
- S'engagent obligatoirement à :
 - Lutter contre l'exploitation des enfants ;
 - Promouvoir des comportements plus responsables sur les plans environnemental, culturel et social.

Destinations

Nous visons à maximiser les impacts positifs et à minimiser les impacts négatifs sur les destinations afin d'assurer le développement durable des lieux où nous opérons. Nous nous engageons à :

- Prendre en compte les aspects de durabilité dans le processus de sélection de nouvelles destinations et, si possible, proposer des alternatives hors des sentiers battus ;
- Ne pas sélectionner de destinations où le tourisme entraîne des effets locaux négatifs structurels (sauf si nous pouvons compenser clairement ces effets) ;
- Considérer la sélection de nouvelles destinations accessibles par des moyens de transport plus durables ;
- Se conformer aux réglementations d'aménagement du territoire, zones protégées et patrimoines, ainsi qu'aux stratégies de gestion des destinations des autorités locales, régionales et nationales ;
- Influencer et soutenir les autorités locales (si possible, avec d'autres entreprises et parties prenantes) en matière de durabilité, de planification et de gestion des destinations, d'utilisation des ressources naturelles et de questions socioculturelles ;
- Soutenir la conservation de la biodiversité, y compris les zones protégées et les zones à forte biodiversité, par des contributions financières, un soutien politique et l'intégration dans nos offres.

Transport

Nous veillons à ce que les véhicules utilisés lors des circuits ne génèrent pas plus de pollution que la moyenne. Le transport est un aspect important du tourisme durable, et nous faisons de notre mieux pour en réduire l'impact. Nous nous engageons à :

- Sélectionner les options les plus durables en tenant compte du prix et du confort pour se rendre à destination ;
 - Inclure des transports (publics) durables jusqu'au point de départ du voyage international/longue distance ;
 - Privilégier des alternatives plus durables pour les transferts et excursions à destination, en tenant compte du prix, du confort et des aspects pratiques ;
 - Intégrer et/ou promouvoir un ou plusieurs produits/voyages de vacances durables, basés sur une méthodologie reconnue, incluant un transport, des hébergements et des activités durables.
-

Nous prenons soin de nos clients

Le bien-être et l'information des clients sont très importants pour nous. Chez 365Travel, nous assurons une communication claire et constante et une grande protection à nos clients :

Avant la réservation

- Fournir aux clients les produits demandés avec des informations complètes et précises, un devis clair, ainsi que des options durables ;
- Respecter les normes pertinentes et les codes de conduite volontaires dans le marketing et la publicité, et ne pas promettre plus que ce qui est réalisé ;
- Fournir des informations sur les destinations, y compris les aspects de durabilité, qui sont correctes, objectives et complètes ;
- Informer les clients de l'impact environnemental des différents moyens de transport pour atteindre la destination (si non inclus dans le forfait) et proposer des alternatives durables si elles existent ;
- Promouvoir les hébergements, excursions, forfaits et/ou options de transport durables (certifiés), avec des logos ou messages clairs, afin qu'ils soient reconnus comme la « meilleure » option ;

- Informer les clients sur les alternatives durables en matière d'hébergement, d'excursions, de forfaits et de transports, si disponibles ;
- Informer clairement les clients (potentiels) de nos engagements et actions en matière de durabilité ;
- Protéger la vie privée des clients.

Après la réservation et pendant les vacances

- Fournir aux clients des informations sur l'environnement naturel, la culture locale et le patrimoine culturel de la destination ;
- Informer les clients des aspects clés de la durabilité et leur recommander des moyens de contribuer positivement ;
- Informer les clients des risques et précautions liés à la santé et à la sécurité sur la destination ;
- Tenir à disposition un interlocuteur et un numéro de téléphone en permanence pour les situations d'urgence ;
- Former le personnel et fournir des directives sur la gestion des situations d'urgence ;
- Fournir aux clients des directives et/ou des codes de conduite documentés pour les excursions et activités sensibles, afin de minimiser l'impact négatif des visiteurs et de maximiser le plaisir ;
- Informer les clients sur toute forme d'exploitation ou de harcèlement, notamment envers les enfants et les adolescents ;
- Informer les clients de la législation applicable concernant l'achat, la vente, l'importation et l'exportation d'objets historiques ou religieux, ou d'articles contenant des matériaux issus d'espèces menacées ;
- Encourager les clients à fréquenter les restaurants et magasins locaux (le cas échéant) ;
- Informer les clients des options de transport durable dans les destinations, lorsque c'est possible ;
- Encourager les clients à faire un don à des initiatives locales ou durables.

Après les vacances

- Mesurer systématiquement la satisfaction des clients et tenir compte des résultats pour améliorer les produits et services ;

- Intégrer la durabilité comme partie intégrante de l'analyse de la satisfaction des clients ;
- Disposer de procédures claires en cas de réclamation des clients.