

POLITIQUE DE DURABILITÉ NATURE EXPERIENCE

1. GESTION DE LA DURABILITÉ ET RESPECT DE LA LÉGISLATION

Engagement pour la durabilité

La direction de Nature Experience est pleinement engagée dans les performances de l'entreprise en matière de développement durable. Elle soutient la mission et la politique de durabilité de l'entreprise avec du personnel et des ressources dédiées à la réalisation de ses objectifs en matière de durabilité.

L'entreprise utilisera la plateforme Travelife pour rendre compte de ses avancées en matière de durabilité et pour suivre et évaluer ses avancées. Elle s'engage à communiquer publiquement ses résultats à travers le rapport Travelife.

Gestion de la durabilité et respect de la législation

Nature Experience respecte 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. Nature Experience suit un code d'éthique strict, incluant une politique de tolérance zéro à l'égard de la corruption, des pots-de-vin, du travail forcé et de la discrimination. Nature Experience s'engage à améliorer continuellement ses pratiques en matière de durabilité, notamment par le suivi et l'évaluation continus de sa politique de durabilité.

2. GESTION INTERNE : POLITIQUE SOCIALE ET DROITS DE L'HOMME

En proposant un service ou une expérience, le tourisme est fortement centré sur le client, ce qui implique que la composante humaine soit d'importance capitale. Les employés, y compris le personnel de bureau et le personnel de première ligne, ont le pouvoir et la possibilité de façonner l'expérience des visiteurs. Les employés et le capital humain constituent donc un atout essentiel pour l'entreprise. C'est pourquoi Nature Experience maintient une politique de ressources humaines claire, afin de s'assurer :

- Le respect de la législation sous tous ses aspects,
- Un lieu de travail sûr, sain et accueillant où tous les employés peuvent réaliser leurs tâches et développer leur potentiel,
- Des conditions contractuelles justes, incluant une rémunération juste,

- Inclusion et égalité des opportunités pour tous les employés, notamment en termes de rémunération, promotion, partage des bénéfices, opportunités de formation et de développement professionnel,
- Une rémunération juste et égale pour tous les employés, quels que soient leur sexe, race, origine, état civil, âge, religion et fonction,
- Politique de tolérance zéro à l'égard des actes de corruption, discrimination et violation des droits de l'homme, y compris le travail forcé, la traite des êtres humains et tous les droits de l'enfant,
- Flexibilité des horaires de travail, qui reflète l'appui de l'entreprise aux activités de développement professionnel non liées à la carrière ou au poste,
- Implication de tous les employés aux activités de planification de la durabilité et autres aspects importants pour l'amélioration du développement et des performances de l'équipe de travail et de l'entreprise dans son ensemble.

3. GESTION ENVIRONNEMENTALE DES ACTIVITES OPERATIONNELLES

Nature Experience cherche à minimiser autant que possible l'empreinte directe de ses opérations et à suivre activement les principes des 5 « R » dans ses opérations et activités de bureau : Refuser, Réduire, Réutiliser, Réemployer, Recycler. Elle met donc en œuvre les mesures suivantes :

- Mesurer, contrôler et évaluer l'utilisation de toutes les matières premières et de tous les produits acquis, notamment en termes d'eau, de papier, de résidus, de carburant et d'énergie,
- Acheter des fournitures de bureau produites localement, issues du commerce équitable et dont l'emballage est limité dans la mesure du possible,
- Imprimer uniquement lorsque cela est absolument nécessaire et lorsqu'elle le fait, privilégier les impressions recto verso, toujours sur du papier certifié FSC ou équivalent,
- Éteindre / débrancher / mettre en veille tous les équipements et éclairages lorsqu'ils ne sont pas utilisés,
- Rappeler les mesures d'économie d'eau dans les aires communes et les toilettes,
- Utiliser l'eau de pluie récupérée du toit pour laver les véhicules et arroser le jardin attenant au bureau,
- Refuser les emballages en polystyrène pour les achats de nourriture à emporter. Remplacer ces matériaux par des contenants réutilisables pour le personnel de l'agence comme pour ses visiteurs,
- Séparer les déchets dans les catégories suivantes : plastique, organique, papier et carton et vérifier la collecte adéquate par une personne spécialisée pour leur recyclage,
- Eviter l'utilisation de substances toxiques ou dangereuses pour le nettoyage, dans le but de réduire au minimum la pollution du sol, de l'eau ou de l'air,

- Encourager la participation et communiquer notre engagement en faveur d'une gestion responsable de l'environnement, en promouvant la responsabilité environnementale parmi les employés et les parties prenantes et en sollicitant leur contribution pour mieux atteindre nos objectifs environnementaux.

Gestion du carbone dans les opérations de bureau

Nature Experience s'engage à réduire son empreinte carbone et s'efforce de minimiser au maximum le nombre de voyages qu'elle effectue pour elle-même. Nature Experience :

- Autorise le télétravail occasionnel et encourage ses collaborateurs à limiter leur empreinte carbone en utilisant des moyens de transport écologiques,
- Réduit au maximum le nombre de déplacements inutiles,
- Travaille avec des véhicules, des équipements et des appareils économes en énergie (lorsque cela est approprié et possible),
- S'engage au bon entretien de sa flotte de véhicules.

4. TRANSPORT

Lorsqu'elle sélectionne et propose à ses clients des moyens de transport à l'intérieur des destinations où elle opère, Nature Experience s'engage à choisir les options disponibles les plus respectueuses de l'environnement possibles, en tenant compte de la distance, du prix, de l'itinéraire et du confort, incluant les mesures suivantes :

- Elle promeut le transport terrestre (ou éventuellement fluvial) plutôt que le transport aérien pour les trajets de moyenne distance,
- Évite autant que possible les vols internes à l'intérieur de la destination,
- Cherche à optimiser ses itinéraires afin de limiter les déplacements,
- Propose à ses passagers de rester plus longtemps sur chaque site qu'auparavant, afin de permettre une expérience plus authentique et un meilleur profit de chaque site,
- Propose des options de transport semi-public, lorsqu'elles existent, comme option pour les déplacements de longue distance et comme moyen de réduire l'empreinte écologique,
- Utilise des véhicules de taille adaptée à la taille de ses groupes,
- Acquiert les véhicules les plus performants disponibles,
- Effectue l'entretien régulier et optimal de ses véhicules.

5. HEBERGEMENTS

Lors du processus de sélection des hébergements, Nature Experience prend en compte les pratiques et la gestion de la durabilité de ces derniers, incluant leur empreinte sociale et environnementale. Nature Experience privilégie les hébergements qui ont un certificat en durabilité, les hébergements qui respectent et protègent l'utilisation des sols et ceux qui

mettent en valeur respectueusement les éléments de l'architecture, des coutumes et des traditions locales. Nature Experience s'efforce de travailler autant que possible avec des hébergements de petite ou moyenne taille qui sont détenus et gérés localement et qui emploient les communautés locales. Elle favorise également l'utilisation d'hébergements situés dans des zones de haute biodiversité et d'importance pour la conservation, apportant un soutien à ces initiatives axées sur la protection des écosystèmes fragiles. L'équipe de Nature Experience procède périodiquement à des auto-évaluations et des inspections *in situ* pour s'en assurer. Nature Experience appuie financièrement différents projets d'hébergement locaux pour leur développement dans une approche contrôlée et durable.

6. ACTIVITES ET EXCURSIONS

La protection de la biodiversité et de la faune sauvage est l'une des priorités de Nature Experience. Toutes les excursions et activités organisées par ou au nom de Nature Experience respectent les ressources naturelles locales, ainsi que les coutumes, les traditions et l'intégrité culturelle. Nature Experience s'engage à ne pas proposer d'excursions préjudiciables aux humains, à la faune, à l'environnement ou aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie et privilégie les excursions et les activités qui bénéficient aux communautés locales, respectent le bien-être des animaux et soutiennent la protection de l'environnement. Dans la mesure du possible, la préférence sera donnée aux activités et excursions qui fonctionnent sur la base de normes de durabilité reconnues et contrôlées.

Nature Experience s'appuie sur des lignes directrices claires pour les excursions sensibles du point de vue de l'environnement. Des règles strictes d'approche et d'observation sont communiquées activement aux clients et sont distribuées et appliquées par les prestataires d'excursions et par leurs guides.

Nature Experience offre à ses prestataires d'excursions des possibilités de formation à la gestion de la durabilité, notamment par un accès gratuit à la plateforme d'apprentissage et d'information en ligne Travelife.

7. ACCOMPAGNATEURS DE GROUPES, GUIDES ET CHAUFFEURS

Nature Experience s'engage à engager des guides, des chauffeurs et tout autre personnel local qualifié, à leur verser des salaires décents et à leur offrir des conditions de travail sûres et équitables. Elle attend la même chose de ses prestataires qui emploient du personnel local pour le compte de Nature Experience.

Pour Nature Experience, les guides sont les intermédiaires entre les visiteurs et le contexte socioculturel et environnemental de la destination, par la transmission d'un comportement approprié. L'entreprise veille ainsi à ce que tous les guides engagés ou qui animent des excursions en son nom reçoivent une formation régulière et soient conscients des enjeux de durabilité de la destination.

L'entreprise offre aux guides des opportunités de formation sur des sujets liés à la durabilité, y compris un accès gratuit à la plateforme d'apprentissage en ligne Travelife. L'entreprise a également constitué une bibliothèque physique librement accessible à ses guides et autres membres du personnel, afin de leur fournir des connaissances actualisées et appropriées sur différents sujets connexes (biologie, écologie, histoire, gastronomie, astronomie, conservation, etc....).

8. DESTINATIONS

Destinations durables

Lors de la sélection de nouvelles destinations, l'accessibilité par les moyens de transport les plus durables est prise en compte. Nature Experience privilégie les destinations qui se sont engagées en faveur de la durabilité en tant que partie intégrante du développement des communautés et de la destination. Par ailleurs, Nature Experience s'efforce d'envoyer ses visiteurs dans des zones touristiques secondaires ou moins connues afin d'éviter le surtourisme.

Contribution aux communautés locales / réseau économique local

Nature Experience s'engage à contribuer positivement aux destinations dans lesquelles elle opère, à travers :

- Le respect et la défense de tous les droits humains (droits de l'enfant, droits des femmes, droits du travail, etc.), ainsi que les droits fonciers.
- La collaboration avec d'autres parties prenantes au tourisme local, notamment le secteur universitaire, les gouvernements locaux, les groupes communautaires et d'autres entreprises touristiques, pour encourager le développement touristique durable de la destination.
- L'encouragement des visiteurs à réaliser des achats de manière responsable et la diffusion d'informations sur les souvenirs illégaux/interdits.

Gestion de l'environnement dans les destinations

Nature Experience s'engage à agir de manière écologiquement responsable dans les destinations où elle opère :

- Garantit que les ressources naturelles restent intactes,
- Sensibilise les visiteurs aux principes d'un voyage et d'un comportement responsables.

9. COMMUNICATION ET PROTECTION DU CLIENT

Privacité

La protection de ses clients est un sujet important pour Nature Experience. Par conséquent, une politique de confidentialité claire est appliquée, afin de garantir :

- La conformité juridique dans tous ses aspects,
- La protection des clients et de leurs données.

Marketing et communication

Nature Experience s'efforce d'être sincère dans toutes les situations et à tout moment. Les produits et des services sont proposés à hauteur de ce qui est communiqué dans ses programmes détaillés et dans les autres communications de l'entreprise.

Nature Experience respecte ses engagements et promesses explicites et implicites, est contre le « green washing » et soutient à 100 % ses affirmations en matière de durabilité.

Communication sur la durabilité

Nature Experience informe ses clients sur les options « responsables » qu'ils peuvent prendre pendant leur voyage, incluant l'impact social et environnemental, grâce à une communication transparente sur :

- Les activités et excursions bénéficiant aux communautés locales et à la protection de l'environnement,
- Les menaces qui affectent les espèces en général.

Expérience du client

L'entreprise aspire à ce que toutes les expériences de ses clients soient positives et suit de strictes politiques en matière de santé et de sécurité, marketing et excursions pour garantir cette entière satisfaction. Ces politiques couvrent des sujets spécifiques, tels que (sans toutefois s'y limiter) :

- Santé et sécurité
- Transport
- Satisfaction et réclamations

Nature Experience maintient des voies de communication ouvertes avec ses clients et encourage le retour d'informations à tout moment et sur n'importe quel sujet, en particulier le développement durable.

Personne de contact

Tout le personnel de Nature Experience est tenu d'approuver cette politique de durabilité et est responsable de sa promotion et de son application dans les différents services respectifs. La personne de contact pour cette politique est la coordinatrice du développement durable (voyage@ecuador-experience.com).

Cette politique entre en vigueur le 1er septembre 2023.

Cette politique sera révisée le 1er septembre 2025.