



Plan d'action RSE

ANNÉE 2024/2025

Actualisé le 30/06/2024

ACTIONS À COURT TERME :

- Poursuite de la **collaboration avec Piensa Verde** pour la confection de nos “**kits de bienvenus**” éthiques et écologiques.
→ Volonté d'**enrichir le catalogue de produits** à disposition afin de permettre une meilleure personnalisation des produits et avoir un **impact** toujours plus **positif** sur l'**économie locale**.
Perspective : Work in progress
- Poursuite des actions en faveur de notre **engagement “Plastic Free 2024”**
→ Synthèse et partage à l'ensemble de l'équipe des “**newsletters plastic Free Program**” à chaque réception, avec ajout des **bonnes pratiques** à notre **Charte Interne** lorsque nécessaire
→ Travail de négociation auprès des **fournisseurs privilégiés** pour permettre une meilleure **récolte des plastiques recyclables** et surtout la **suppression des plastiques à usage unique**.
→ Organisation d'une **journée de nettoyage** en collaboration avec une association engagée localement dans la **lutte contre la pollution plastique** = OK - prévu pour le **20 juin 2024** avec l'[association Mareblue Costa Rica](#). L'initiative sera ensuite reproduit **une fois par an**.
Perspective : Juin 2024 + Work in progress
- **Analyse approfondie des fournisseurs privilégiés de notre catalogue par rapport aux pratiques RSE et aux perspectives d'améliorations**
→ Travail de longue haleine qui s'effectue sur le **temps long**, comme il n'est pas possible de faire une pause pour analyser dans le détail tous les établissements qui font partie de notre catalogue, nous l'effectuons au fur et à mesure en fonction des opportunités : **voyages de reconnaissances, visites, Famtrip, actualisation tarifaire...**
→ Nous disposons d'un **document de référence** où l'ensemble des fournisseurs privilégiés sont listés avec une hiérarchisation en fonction de leurs **engagements en faveur du tourisme durable** et de la **qualité de l'expérience offerte**.
Perspective : work in progress - création d'un [formulaire d'évaluation des](#)

[fournisseurs](#) et diffusion annualisée = OK, à venir : recrutement d'un **chargé de produits** en charge de l'analyse, l'évaluation et le compte rendu, pour permettre un suivi de nos fournisseurs et de leurs engagements.

- Avoir une mention sur la gestion des "**congés payés maladie**" et la **législation en vigueur au Costa Rica** (cf. gestion par CCSS) dans les contrats de travail des salariés de Terra Caribea.

Perspective : juillet 2024 - recrutement chargé de produit

- Avoir une **réflexion sur les activités sensibles au niveau de la tribu** afin de décider si l'on impose des **pratiques génériques** pour l'ensemble des agences de la tribu, ou si chaque agence reste maître de son **mode de fonctionnement** pour la question des activités sensibles.

Un atelier est **prévu le 21 juin** avec **3 dirigeants de la Tribu Panamerica** et le référent durabilité de la Tribu pour aboutir à une prise de décision générique.

Perspective : juillet 2024

- Permettre une **meilleure identification** pour nos clients de nos **prestataires les plus exemplaires en matière de tourisme durable** afin de favoriser leurs ventes :

→ OK : en interne et avec nos fournisseurs, le mode de gestion de nos fournisseurs est bien diffusé, avec des **points réguliers** en équipe (réunion mensuelle, retour de voyage de reconnaissance, actualisation tarifaire annuelle...). Cette démarche est complétée par une **campagne de marketing relationnelle en espagnol** diffusée entre **mai et juin** à l'ensemble des **fournisseurs de notre catalogue**. Cette année cette campagne fut suivi d'une présentation du **nouveau poste de "chargé de produits"** qui sera responsable des relations et du suivi des fournisseurs.

→ Pour ce qui est du grand public, nous n'utilisons pas encore **d'éléments distinctifs dans nos devis** pour identifier les prestataires les plus durables, c'est à dire nos établissements et **prestataires "pépites"**. Une discussion doit être menée avec notre agence web pour disposer d'un **outil marketing** adéquat.

Perspective : septembre 2024 - missions nouveau "chargé de produit"

- Publication sur le **site internet de la Tribu Panamerica** un document officiel mettant en valeur la "**politique de recrutement de la Tribu**". Ce document sera ensuite publié sur notre **site internet** et sur notre **Linkedin** d'agence.

Perspective : septembre 2024

- Mettre en place un document type "**check-list de durabilité**" qui sera partagé aux guides et aux chauffeurs avant chaque excursion pour assurer la bonne transmission de différentes informations permettant une bonne **sensibilisation de nos voyageurs au tourisme durable** et à ses préceptes.

Perspective : septembre 2024

- Avoir un **formulaire anonymisé** pour évaluer la **satisfaction des employés** lors des bilans annuels.

Perspective : septembre 2024

- Réalisation d'un **bilan carbone et énergétique** approfondie de l'agence
 - Nous relevons régulièrement les **compteurs d'eau et d'électricité** pour contrôler notre consommation énergétique, afin de la limiter et de prévenir des pics de consommation. Nous voulons maintenir une faible consommation énergétique au cours de l'année 2024, en vue d'obtenir à terme le **label Carbono Neutral** qui nécessitera de compenser le reste des émissions restantes.
 - Ce bilan carbone doit inclure une **méthode de calcul des émissions de gaz à effet** de serre généré par les **voyages professionnels de l'agence** : voyages de reconnaissance et voyages d'affaires (cf. Top Résa à Paris).

Perspective : novembre 2024 - missions nouveau "coordinateur de durabilité"

ACTIONS À MOYEN TERME :

- Réorganisation et mise à disposition des documents pédagogiques pour permettre une **formation des collaborateurs en continu**. Volonté de donner la possibilité de pouvoir se former de façon autonome sur des **thématiques connexes** (tourisme durable, écotourisme, tourisme éthique et solidaire, gestion des risques, sensibilisation, stratégie commerciale...)
 - Nécessité d'effectuer une **veille stratégique** pour mettre à jour régulièrement nos connaissances, avec une personne référente dédiée.
 - Tandis que ce projet sera amplifié avec la **dimension Terra Panamerica**, afin d'avoir à terme une **banque de documents pédagogiques en commun** et facile d'utilisation.

Perspective : work in progress - création d'une [médiathèque RSE](#) = OK (dimension Terra Panamerica) - manque le site internet avec le module dédié
- Avoir un **outil d'évaluation de l'impact carbone des itinéraires de voyages** réalisés par nos clients connecté à notre application de vente (cf. Toogo), pour avoir facilement une **estimation du bilan carbone des projets de voyages** que nous concevons.
 - Afin de pouvoir communiquer ensuite cette information auprès de nos clients pour les sensibiliser, tout en proposant des solutions de compensation lors de la **phase commerciale**

Perspective : fin 2024 - mission "nouveau Chargé de produit"
- **Mettre à jour notre politique de "protection des données personnelles"** afin d'être en accord avec la **réglementation RGPD** en vigueur dans la **Communauté européenne**.
 - Apporter des **modifications techniques** sur notre **site internet** en collaboration avec notre agence web pour se conformer à la réglementation RGPD (gestion cookies, double Opt-in...)
 - Puis avoir un **document de référence actualisé**, accessible au grand public, permettant de justifier la **conformité de l'agence** par rapport à la **réglementation**

européenne pour la gestion des données personnelles et leurs utilisations.

→ Ce travail pourra être réalisé de façon **mutualisée** avec l'ensemble des **agences de Terra Panamerica** partageant ce besoin, notamment avec la perspective de la mise en place d'une **stratégie CRM** basée sur la diffusion d'une **newsletter**.

Perspective : fin 2024 - perspective Tribu Panamerica byTerra

- Avoir un système de **marges individuel** pour les établissements "pépites" (soit ceux exemplaires en matière RSE), afin de favoriser les ventes en faveur de ces établissements, tout en communiquant sur l'avantage financier que nous offrons pour la sélection de ces partenaires.

→ Nécessite un travail d'analyse important en interne pour évaluer les impacts, puis ensuite un travail de négociation avec les prestataires pour obtenir des avantages à une telle pratique.

Perspective : début 2025

ACTION(S) À LONG TERME :

- **Obtention du [Label Carbono Neutral](#)**

→ pour obtenir ce label propre au Costa Rica, il est nécessaire de mettre en place un processus de compensation carbone, pour cela, nous devons réaliser un bilan carbone abouti et faire valoir **4 ans de compensation carbone consécutif**.

Perspective : fin 2025 début du processus, puis 4 ans d'évaluation nécessaire pour obtention du label

→ Outil pour évaluation émission carbone numérique :

<https://myimpact.isit-europe.org/fr/>

- **Obtention du [Label CST](#)**

→ Label propre au Costa Rica qui met en valeur les acteurs engagés en faveur du tourisme durable et qui répond aux critères du GSCT.

Perspective : 2025

- Accompagner le développement des **flottes de véhicules électriques** au Costa Rica et des **bornes de recharges** dans l'ensemble du pays, pour pouvoir proposer ce mode de transport à nos clients.

Perspective : 2025

Historique :

- **Déclaration de missions / Déclaration de la Politique de Durabilité**
= ✓ (juillet 2023)
→ rédaction et publication de notre déclaration de missions en faveur du tourisme durable et d'une forme la plus vertueuse possible de voyage
- **Mise en place d'une Charte Interne**, avec un processus collaboratif et une actualisation annuelle des actions initiées dans la Charte Interne = ✓ (mai 2023)
- **Création de la section "Nos Engagements"** sur notre site internet, pour mettre en valeur un maximum de pratiques mise en place par notre agence en faveur du tourisme durable = ✓ (septembre 2023)
- **Création et publication de notre Charte fournisseur**
→ La Charte devant rendre public les critères impondérables et les sanctions encourues par nos partenaires en cas de non-respect de ces critères = ✓ (septembre 2023)
- **Supprimer les vouchers de nos documents de voyages**
→ a permis d'avoir 100% de nos documents de voyages au format numérique = ✓ (mai 2023)
- **Mettre en place des nouveaux kits d'accueils RSE pour nos clients**
→ offrir à nos clients des kits d'accueil sophistiqué, mettant en valeur des produits locaux, cultivés de façon organiques et la culture locale, le tout empaqueté avec des matériaux de récupération et en collaborations avec une entreprise locale de petite dimension. = ✓ (mai 2023)
- Créer un document de **sensibilisation sur les "activités sensibles"**
→ Créer et publier sur notre site internet un contenu permettant de sensibiliser le grand public sur les activités sensibles pouvant être réalisées au Costa Rica et au Panama, cf. [Ressources pour voyager durablement au Costa Rica](#) = ✓ (août 2023)
- Communiquer davantage sur nos chiffres pour **mettre en valeur l'impact financier positif de notre activité** en faveur d'**acteurs engagés écologiquement et socialement** pour leur communauté locale, notamment des associations à but non-lucratif, avec si possible des illustrations par des exemples concrets, à l'image du travail réalisé avec l'**entreprise "Piensa Verde"** pour la mise en place de nos kits d'accueil éthiques et écologique.
= ✓ (décembre 2023)
→ création **compte LinkedIn** : 12 posts par mois en moyenne qui mettent en valeur le quotidien de l'agence, son mode de fonctionnement et ses initiatives pour développer le tourisme durable
→ généralisation des **articles pour notre blog** avec au minimum 1 article par mois devant mettre en valeur l'agence et son mode de fonctionnement, la destination et

nos partenaires.

- Améliorer nos **documents de voyage** pour permettre une meilleure sensibilisation de nos voyageurs sur certains points importants :
 - Ajouter un point plus complet dans notre **document "préparez votre arrivée"** sur **l'achat des souvenirs au Costa Rica** et les consignes à respecter (cf. Liste Rouge lié aux [espèces menacés de disparition](#) + loi de "protection de la nature du Costa Rica")
 - Ajouter une section dédiée à la **"lutte contre le tourisme sexuel"** dans notre document **"Préparez votre arrivée"** communiquer à l'ensemble de nos clients quelques mois avant leurs arrivées.

= ✓(mars 2024)

 - cf. : <https://sites.google.com/terra-caribea.com/preparer-votre-arrivee/accueil> en particulier les sections **"préparer sa valise"** et **"voyage responsable"**, notamment la page sur les **"bonnes pratiques"**. Tandis qu'une mention est également présente dans le prologue du Carnet de voyage que chaque client reçoit.
- Avoir un **document générique sur la gestion des risques liés à la santé et à la sécurité** des employés au sein de l'agence (cf. extincteur, alarme incendie, trousse de premier soin)
 - = ✓(mai 2024)**
- Traduire la **Charte Fournisseur en espagnol** puis la rendre accessible dans la section "Nos Engagements".
 - cela permettra une **meilleure communication auprès de nos prestataires** de confiance sur nos critères de sélection liés au tourisme durable

= ✓(mars 2024)

 - <https://www.costarica-voyage.com/la-carta-de-los-proveedores-de-terra-caribea>
- Créer un document de **sensibilisation sur les "activités sensibles"** en **français et espagnol** accessible sur notre site internet Terra Caribea et dans une certaine mesure sur le site Terra Panamerica en cours de création.
 - doit faire la synthèse des **ateliers sur les activités sensibles** réalisés au cours du mois de janvier 2024, avec l'ensemble de l'équipe Terra Caribea. Ces ateliers ont permis de **définir différents concepts**, dont la politique appliquée pour limiter leurs impacts, mais aussi de mettre en place de nouveaux **critères de sélection** et d'améliorer les **connaissances de nos collaborateurs** sur cette thématique essentielle.

= ✓(mars 2024)

 - <https://www.costarica-voyage.com/la-carta-de-los-proveedores-de-terra-caribea> (section : "Les critères de sélection en faveur du tourisme durable que l'on favorise pour les prestataires d'activités")
- Avoir un **questionnaire générique** pour **évaluer la satisfaction-client** sur les **aspects RSE de leur voyage** (document mutualisable pour Terra Panamerica)
 - potentielle difficulté pour les clients AGENCES, qui peut nécessiter un travail de négociation avec ces acteurs partenaires afin d'obtenir une évaluation de ces points par les référents des agences concernés pour ces clients.

= ✓ (avril 2024)

→ https://docs.google.com/forms/d/1ieh4WXfVf2fWxrHwMmb_Vrh2j1b_GSbagpU-mR4ezWo/edit

- Réaliser un **communiqué en espagnol** à destination de nos **fournisseurs privilégiés** pour partager l'ensemble de nos **“Engagements”** (Charte Fournisseur, Charte Interne, Déclaration de mission...)
→ Doit affirmer notre engagement envers le **tourisme durable** et mettre en valeur notre **politique de sélections et de prescription**, afin que nos “fournisseurs privilégiés” soient au courant de nos nouveaux standings et puissent agir en conséquence.

→ Au sein de ce communiqué, il y aura également le **“code de conduite pour les activités sensibles”** traduit en **espagnol**, ainsi que différentes ressources pédagogiques pour permettre de se documenter sur ces problématiques.

→ Sont concernés par ce communiqué : hébergements, prestataire d'activités, compagnie de transports, guides et chauffeurs ...

= ✓ (avril 2024)

→ 1ère envoi le 16 avril 2024 à 263 contacts

- Poursuite de la **collaboration avec Piensa Verde** pour la confection de nos **“kits de bienvenus” éthiques et écologiques**.

→ Permettre à nos clients de faire leurs **propres commandes** avec Piensa Verde, pour pouvoir se procurer facilement des **souvenirs éthiques et durables** pour leurs retours

= ✓ (avril 2024)

→ <https://sites.google.com/terra-caribea.com/preparer-votre-arrivee/voiage-responsable/choisir-ses-souvenirs>

- Mettre en place un **système de dons intégrés** qui financerait des **associations locales** via la vente de voyages.

= ✓ (juin 2024)

→ l'officialisation de l'association est annoncée en juin 2024 suite à un processus de sélection établi sur 2 mois avec plusieurs étapes, bien résumé dans le [post du 10/05/24 sur LinkedIn](#), tandis que le paiement du don sera effectué en 2025 une fois le bilan comptable de 2024 réalisé.

- **Obtenir la marque pays “Esencial Costa Rica”**

→ Affirmer notre engagement pour le développement économique du Costa Rica en tant qu'entreprise locale ayant un impact positif sur les territoires.

= ✓ (juin 2024)

→ Le 18 juin 2024, l'ICT a officialisé l'obtention du label de la marque-pays “Esencial Costa Rica” pour une durée de 2 ans. L'officialisation auprès du grand public fut effectué le 26/06 par un post LinkedIn, tandis que l'on retrouve la présentation du label dans notre page dédiée : [Nos Labels](#)