terra CARIBEA

BILAN RSE

20
24

Notre engagement durable :
bilan 2024 et perspectives 2025

Bilan RSE 2024 : Des engagements transformés en réalisations

Chez Terra Caribea, le tourisme durable est bien plus qu'un engagement : c'est un moteur d'action quotidien. L'année 2024 a marqué une avancée significative dans notre stratégie RSE avec des réalisations concrètes et des étapes clés franchies. En 2025, nous allons encore plus loin pour renforcer notre impact positif sur l'environnement et les communautés locales.

01. Structuration & certification de notre démarche RSE

- Obtention de la certification TRAVELIFE PARTNER.

- Obtention de la marque pays Esencial Costa Rica.

02. Collaboration & transparence avec nos partenaires

- Traduction et amélioration de notre Charte Fournisseur, avec l'ajout d'une section dédiée aux activités sensibles.

- Création d'un espace pro dédiés à nos fournisseurs présentant les ressources liées à la responsabilité sociale et environnementale pour encadrer nos collaborations.

- Campagne de communication RSE auprès de nos fournisseurs, incluant un formulaire d'autoévaluation.

- Mise en place d'une politique de donation intégrée en partenariat avec Raising Coral.

03. Expérience client & sensibilisation

- Intégration de nouvelles sections liées au tourisme durable dans le site "Préparez votre arrivée", dédié à nos clients.
- Intégration du concept de durabilité et responsabilité dans le questionnaire de satisfaction client.
- Mise à jour du Kit de Bienvenue avec une bouteille réutilisable, en collaboration avec Piensa Verde.

04. Mobilisation de l'équipe & engagement terrain

- Organisation d'une journée de nettoyage avec Mareblue.
- Sensibilisation interne à travers des formations et ateliers : compostage, intelligence artificielle, storytelling, gestion des relations clients, et négociation avec les fournisseurs.

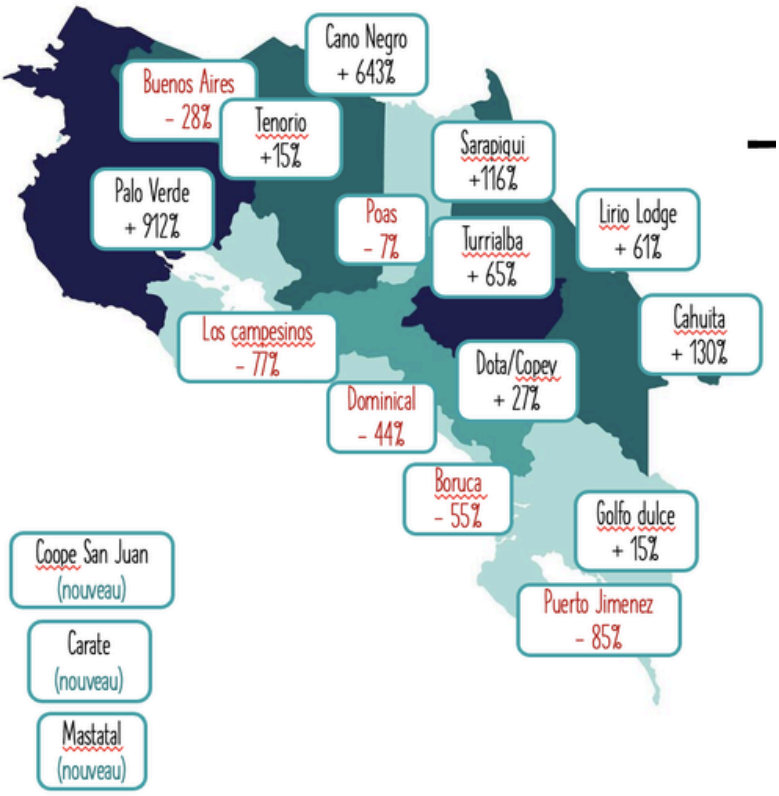
06. Performances et indicateurs clés

- **Soutien aux associations locales** : hausse de 13% des ventes liées aux centres de protection des animaux, aux communautés indigènes et aux initiatives culturelles afro-caribéennes.

- Part de voyage en **transport partagé** : augmentation de 39% en 2024 auprès de nos trois principaux fournisseurs.

- **Vols intérieurs** : 26 692$, soit une **baisse de 7,6% par rapport à 2023**. Moins de vols charters mais une hausse des vols privés due à une clientèle plus VIP.

- **Voyages en saison basse** : progression de 34% par rapport à 2023.



Vision 2025 :
Vers un impact plus conséquent

01. Communication & sensibilisation

- Campagnes de newsletters dédiées aux fournisseurs pour renforcer notre relation et aligner nos valeurs.
- Diffusion des Accords de responsabilité éthique et sociale à nos partenaires pour encadrer notre collaboration et nous assurer du respect des normes éthiques liées aux services proposées.
- Organisation d'événements et actions en interne pour sensibiliser nos équipes à la RSE et au tourisme durable.

02. Tourisme durable & certification

- Obtention de la certification TRAVELIFE CERTIFIED.
- Obtention de la certification nationale CST

03. Outils et méthodologie

- Développement d'un nouveau système d'évaluation de nos partenaires et des produits pour assurer une cohérence entre nos valeurs et les expériences de nos clients.

- Création d'un espace pro et médiathèque RSE pour nos fournisseurs.

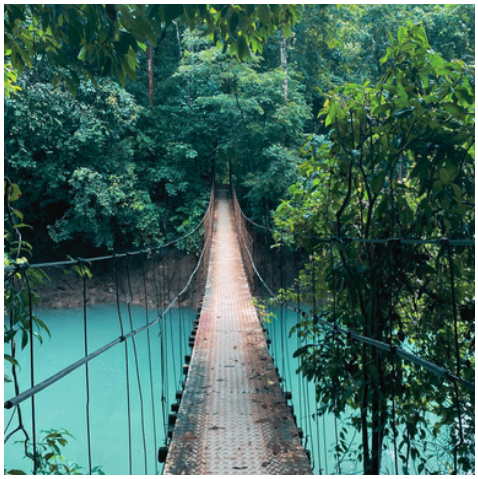
- Calcul et suivi des émissions de CO2 liées à l'activité de l'agence à inclure dans notre bilan carbone.

- Formalisation des politiques internes RSE et RH avec des documents de référence.

04. Qualité et relations fournisseurs

- Meilleure exploitation des données pour affiner nos partenariats et engagements RSE.

- Mise en place d'un système de rétroalimentation de nos avis clients, pour mieux contrôler la qualité des produits et renforcer nos relations fournisseurs.

Conclusion : Un cap clair pour un tourisme d'avenir

Nos efforts en 2024 ont permis d'établir des bases solides pour une transformation durable et responsable. L'année 2025 s'annonce comme une nouvelle étape clé où nous allons continuer à innover, à collaborer avec nos partenaires et à sensibiliser nos voyageurs.