

POLITICA DI SOSTENIBILITÀ



CULTOUR
travel design brazil

Cultour Operadora de Viagens Turísticas Eireli, di seguito denominata semplicemente CULTOUR , è un'azienda brasiliana guidata da valori quali impegno, fiducia, eccellenza, innovazione e sostenibilità.

Siamo convinti che adottando misure e pratiche più sostenibili a beneficio dell'ambiente, delle persone e dell'economia, promuoveremo un'industria turistica più equa e sostenibile.

Obiettivo

Lo scopo di questa politica è quello di definire i principi che ci guideranno verso soluzioni più sostenibili sia nell'ambiente dell'ufficio che nei rapporti con i nostri partner e fornitori di servizi.

Ambito di applicazione

Questa politica copre tutte le operazioni, dalla direzione al livello esecutivo della nostra azienda. Tutto il personale, i fornitori e i partner sono tenuti a impegnarsi a fondo per il raggiungimento degli obiettivi qui definiti.

La politica di sostenibilità di CULTOUR è suddivisa in 10 temi. Ogni tema è costituito da una serie di principi che mirano a essere convertiti in azioni concrete ed effettivamente attuate.

1. GESTIONE DELLA SOSTENIBILITÀ E CONFORMITÀ LEGALE

Siamo impegnati nella gestione della sostenibilità, praticata attraverso le seguenti azioni:

- Nomina di un dipendente come coordinatore della sostenibilità;
- Comunicare la nostra missione di sostenibilità a clienti, partner e fornitori;
- Elaborazione di una politica di sostenibilità scritta, accessibile e orientata alla riduzione degli impatti sociali, culturali, economici e ambientali negativi delle attività dell'azienda, comprese le questioni relative alla salute e alla sicurezza dei dipendenti;
- Partecipazione attiva a forum e gruppi di lavoro esterni dedicati alla promozione della sostenibilità nel turismo;
- Definizione di linee guida sulla sostenibilità e implementazione di un sistema di valutazione per identificare le prestazioni sostenibili dei principali fornitori/partner;
- Elaborazione di un piano d'azione per la sostenibilità con obiettivi chiari, azioni specifiche, assegnazione di responsabilità, costi e pianificazione dei tempi di attuazione;
- Sviluppo di procedure documentate per monitorare e valutare l'attuazione della politica, nonché gli obiettivi e i traguardi di sostenibilità;
- Promuovere la trasparenza dell'azienda in termini di sostenibilità attraverso report e comunicazioni pubbliche;
- Garantire che tutti i dipendenti siano pienamente consapevoli della nostra Politica di sostenibilità e si impegnino ad attuarla e migliorarla.

A tal fine, ci impegniamo a rispettare tutte le leggi, i regolamenti e i codici di condotta nazionali.

2. GESTIONE INTERNA: POLITICA SOCIALE E DIRITTI UMANI

Ci impegniamo ad adottare una gestione interna sostenibile attraverso una chiara politica sociale, debitamente redatta e ampiamente comunicata, che incorpori i seguenti principi:

- Offrire ai dipendenti la libertà di recedere dal contratto di lavoro con preavviso (preferibilmente con un periodo minimo di un mese);

- Includere nel contratto di lavoro le condizioni di lavoro previste dalla legislazione nazionale e una descrizione dettagliata delle mansioni;

- Assicurarsi che il salario sia specificato nel contratto e che sia pari o superiore al salario minimo nazionale;

- Compensare adeguatamente gli straordinari previo accordo;

- Garantire la copertura assicurativa medica e di responsabilità civile in conformità ai requisiti legali nazionali;

- Offrire ai dipendenti ferie annuali e congedi per malattia retribuiti, oltre a consentire ferie annuali non retribuite;

- Implementare una politica di salute e sicurezza sul lavoro conforme agli standard legali nazionali;

- Tenere a disposizione kit di pronto soccorso e personale addestrato in tutte le strutture interessate;

- Rispettare i requisiti nazionali relativi all'età minima per l'ammissione al lavoro;

- Stabilire procedure documentate ed efficaci per consentire ai dipendenti di esprimere i propri reclami e le proprie aspettative;

- Implementare una procedura disciplinare chiara ed efficacemente comunicata ai dipendenti;

- Effettuare valutazioni periodiche della soddisfazione dei dipendenti;

- Fornire ai dipendenti una guida e una formazione regolari sui loro ruoli, diritti e responsabilità in materia di salute e sicurezza, compresi i protocolli per le situazioni di incendio e i disastri naturali rilevanti;

- Creare opportunità di stage e apprendistato per gli studenti;

- Promuovere le opportunità di lavoro per le persone con esigenze speciali.

Ci impegniamo a rispettare i diritti umani garantendo l'applicazione delle seguenti pratiche:

- Nessuna interferenza nell'iscrizione ai sindacati, nella contrattazione collettiva e nella rappresentanza sindacale;

- Non ci sono discriminazioni nell'assunzione, nelle condizioni di assunzione, nell'accesso alla formazione e alla promozione basate su sesso, razza, età, disabilità, etnia, religione/credenze o orientamento sessuale;

- Garantire che tutti i dipendenti abbiano pari opportunità e accesso alle risorse e alle opportunità di sviluppo personale attraverso una formazione e un addestramento regolari.

3. GESTIONE INTERNA: AMBIENTE E RELAZIONI CON LA COMUNITÀ

Ci impegniamo a promuovere la conservazione dell'ambiente e a rafforzare i legami con la comunità, garantendo l'attuazione delle seguenti misure:

- Ridurre attivamente l'uso di beni di consumo e prodotti usa e getta;

- Dare priorità all'acquisto di beni e servizi sostenibili, comprese le forniture per ufficio, i prodotti per la ristorazione, i regali e il merchandising;

- Scegliete di acquistare prodotti sfusi per ridurre la quantità di imballaggi utilizzati;

- Configurare le fotocopiatrici e le macchine di stampa per la stampa fronte/retro come impostazione predefinita o utilizzare altre modalità di risparmio carta;

- Utilizzate prodotti per la pulizia ecologici e, se disponibili a livello locale, prodotti con marchio ecologico;

- Attuare misure per ridurre lo spreco di opuscoli o adottare una politica di comunicazione esclusivamente digitale;

- Impegnarsi attivamente nel monitoraggio e nella riduzione dei consumi energetici;

- Calcolare e compensare le emissioni di CO2 confrontando periodi diversi;

- Optate per un'illuminazione a basso consumo energetico in tutte le aree, ove possibile;

- Spegnerle le luci e le apparecchiature quando non sono in uso e utilizzare sistemi automatici di accensione e spegnimento o timer;

- Al momento dell'acquisto di nuovi articoli, privilegiare le apparecchiature ad alta efficienza energetica, tenendo conto dei costi e della qualità;
- Attuare una politica attiva di riduzione del consumo di acqua, monitorata regolarmente;
- Utilizzare fonti d'acqua sostenibili e installare dispositivi di risparmio idrico nelle strutture sanitarie;
- Rispettare la legislazione nazionale sulla gestione dei rifiuti;
- Sviluppare e attuare una politica di riduzione e riciclaggio dei rifiuti solidi, con obiettivi specifici;
- Ridurre l'uso di materiali di imballaggio non riciclabili o biodegradabili ed evitare di fornirli;
- Ridurre il numero di bottiglie di plastica non ricaricabili per l'acqua potabile in ufficio;
- Separare e smaltire correttamente i materiali riciclabili;
- Implementare metodi di riduzione dei rifiuti quando si utilizzano cartucce di inchiostro e toner, quando possibile;
- Riciclare o smaltire correttamente le batterie;
- Rispettare la legislazione nazionale relativa al trattamento delle acque reflue e incoraggiare il riutilizzo o lo smaltimento sicuro;
- Misurare e ridurre gli spostamenti del personale, promuovere l'uso di mezzi di trasporto più sostenibili e incoraggiare l'uso del trasporto pubblico;
- Ridurre l'impatto dei trasporti attraverso il telelavoro, le riunioni virtuali e altre politiche che riducono la necessità di viaggiare;
- Mantenere e controllare regolarmente i veicoli a motore dell'azienda per ridurre le emissioni e garantire la conformità agli standard legali;
- Fornire ai dipendenti una guida regolare sulle loro responsabilità ambientali;
- Contribuire alla protezione e alla conservazione di proprietà e siti di importanza storica, archeologica, culturale e spirituale, garantendo l'accesso locale a questi siti.

4. AGENZIE PARTNER

Sulla base di un'analisi dettagliata dei nostri principali partner, abbiamo elaborato e attuato una politica volta a migliorare la sostenibilità delle nostre agenzie partner. Il nostro impegno è quello di rendere tangibile lo sviluppo sostenibile per ciascuno dei partner della nostra attività.

Le nostre misure comprendono:

- Tenere un registro delle pratiche di sostenibilità adottate dai nostri partner e agenti ricettivi;
- Privilegiare la collaborazione con le organizzazioni che incorporano efficacemente la sostenibilità nella loro politica turistica;
- Ridurre l'impronta ecologica dei nostri uffici/sedi dando priorità all'uso dei trasporti pubblici, riducendo al minimo l'uso della carta, adottando la raccolta differenziata e utilizzando carta riciclata certificata;
- Sensibilizzazione dei nostri principali partner sulle pratiche di consumo sostenibile attraverso campagne online e formazione;
- Informare i nostri principali partner sugli standard di Travelife e sulle normative turistiche nazionali;
- Valutare regolarmente le pratiche di sostenibilità dei nostri principali partner per garantire che siano effettivamente sostenibili;
- Durante lo sviluppo e la gestione dei nostri pacchetti di viaggio, ci aspettiamo che le nostre agenzie partner agiscano nell'interesse delle comunità locali, dell'ambiente e dei nostri ospiti;
- Assicurarsi che le aziende partner rispettino tutte le leggi nazionali che tutelano i diritti dei lavoratori.

5. TRASPORTI

Ci impegniamo a garantire che i veicoli utilizzati nei nostri tour non contribuiscano a un inquinamento superiore alla media. Riconosciamo l'importanza dei

trasporti nel contesto del turismo sostenibile e ci sforziamo di ridurre l'impatto ambientale associato.

A tal fine, ci impegniamo a:

- Scegliere le opzioni di trasporto più sostenibili, tenendo conto del prezzo e del comfort, quando si decide il mezzo di trasporto per raggiungere la destinazione;

- Privilegiare alternative più sostenibili nella scelta delle opzioni di trasporto per i *trasferimenti* e le visite a destinazione, tenendo conto del prezzo, del comfort e di considerazioni pratiche;

- Integrare e/o promuovere prodotti o pacchetti turistici sostenibili, basati su metodologie riconosciute, che includano trasporti, alloggi e attività sostenibili.

6. ALLOGGIO

Ci sforziamo di creare una catena di produzione turistica completamente sostenibile, in cui i lodge partner svolgono un ruolo cruciale essendo incoraggiati e motivati ad adottare pratiche sostenibili. Ci impegniamo in tal senso attraverso le seguenti azioni:

- Selezione di alloggi che soddisfino gli standard di sostenibilità e qualità, con particolare attenzione ai seguenti elementi:

- Hanno un contratto di sostenibilità firmato?
- Hanno un programma di risparmio idrico?
- Hanno un programma di risparmio energetico?
- Hanno un programma di gestione dei rifiuti?
- Hanno un sistema di riduzione dell'energia?
- Hanno una catena di approvvigionamento sostenibile?
- Hanno una politica di protezione dei bambini?
- Formano i dipendenti in materia di salute e sicurezza?

- Motivare e incoraggiare i lodge partner a ottenere la certificazione di sostenibilità;

- Cercate e scegliete alloggi di proprietà e gestione locale;

- Scegliere strutture ricettive che impiegano le comunità locali;

- Incoraggiare le strutture ricettive a seguire le migliori pratiche/formazione sul turismo responsabile;

- Comunicare in modo chiaro e attivo i nostri obiettivi e requisiti di sostenibilità in relazione alle strutture ricettive appaltate e ad altre strutture pertinenti;
- Dare una chiara preferenza alle strutture ricettive che operano con certificazioni riconosciute a livello internazionale (ad esempio GSTC) e/o Travelife;
- Garantire che, in tutta la nostra catena di fornitura di alloggi, i diritti dei bambini siano rispettati e salvaguardati;
- Collaborare con strutture ricettive e ristoranti che incorporano elementi di arte, architettura o patrimonio culturale locale, rispettando i diritti di proprietà intellettuale delle comunità locali.

7. ESCURSIONI E ATTIVITÀ

Teniamo al benessere degli animali e delle comunità e cerchiamo tour che lascino solo una piccola impronta. Salvaguardiamo l'autenticità delle comunità e dell'ambiente naturale e siamo fortemente contrari a danneggiare la fauna selvatica e a inquinare l'ambiente.

Ci impegniamo in questo senso:

- Consigliare agli ospiti le norme di comportamento durante le escursioni e le attività, con particolare attenzione al rispetto della cultura locale, della natura e dell'ambiente;
- Comunicare i nostri obiettivi e requisiti di sostenibilità agli appaltatori e agli altri fornitori di servizi turistici, distribuendo queste informazioni tramite il codice di condotta, gli agenti di rappresentanza, i social media e le e-mail, per ridurre al minimo l'impatto negativo sui visitatori e massimizzare il divertimento;
- Avere guide qualificate e/o certificate per condurre i nostri ospiti in siti culturali sensibili, siti storici o destinazioni ecologicamente sensibili;
- Promuovere e consigliare ai nostri ospiti escursioni e attività che coinvolgono e sostengono direttamente le comunità locali attraverso l'acquisto di beni o servizi, l'artigianato tradizionale e i metodi di produzione locale (alimentare), o visite a progetti sociali.

8. ACCOMPAGNATORI, RAPPRESENTANTI E GUIDE LOCALI

Il nostro obiettivo è coinvolgere il maggior numero possibile di residenti locali impiegandoli nell'attività turistica. Sosteniamo un ambiente di lavoro equo e sicuro che sostenga e rispetti le comunità locali.

Ci impegniamo in questo senso:

- Garantire che i nostri partner locali rispettino tutte le leggi e le normative internazionali, nazionali e locali, gli standard minimi del settore e qualsiasi altro requisito di legge pertinente, indipendentemente dai requisiti più rigorosi;

- Ci impegniamo ad assumere guide locali qualificate, autisti o altro personale locale, a pagarli con salari dignitosi e a garantire loro condizioni di lavoro sicure ed eque;

- Garantire che le nostre guide turistiche, gli host e il resto del personale a contratto siano qualificati e regolarmente formati;

- Siamo consapevoli che le guide sono gli intermediari tra gli ospiti e il contesto socio-culturale e ambientale della destinazione, trasmettendo loro un comportamento adeguato. Per questo motivo ci assicuriamo che tutte le guide che assumiamo o che conducono tour per conto della nostra azienda siano regolarmente formate e informate sui temi della sostenibilità della destinazione;

- Le nostre guide sono specificamente formate sulla questione critica dello sfruttamento sessuale dei bambini nel turismo.

9. DESTINAZIONE

Il nostro obiettivo è massimizzare gli impatti positivi e minimizzare quelli negativi sulla destinazione per garantire lo sviluppo sostenibile dei luoghi in cui operiamo.

Ci impegniamo in questo senso:

- Considerare gli aspetti della sostenibilità nel processo di selezione di nuove destinazioni e possibilmente offrire destinazioni alternative e non convenzionali;

- Non selezionare destinazioni in cui il turismo ha effetti strutturali negativi a livello locale (a meno che il coinvolgimento dell'azienda non produca chiari effetti di compensazione);

- Considerare la possibilità di selezionare nuove destinazioni accessibili con mezzi di trasporto più sostenibili;
- Rispetto della pianificazione territoriale, delle aree protette e delle normative sul patrimonio culturale. Anche con le strategie di gestione delle destinazioni delle autorità locali, regionali e nazionali;
- Sostenere le iniziative che migliorano i rapporti tra i centri di accoglienza e i produttori locali;
- Influenzare e sostenere il governo locale (ove possibile, in collaborazione con altre compagnie di viaggio e stakeholder) in relazione alla sostenibilità, alla pianificazione e alla gestione delle destinazioni, all'uso delle risorse naturali e alle questioni socio-culturali;
- Incoraggiare gli ospiti a fare acquisti responsabili e informateli sui souvenir illegali o vietati.

10. COMUNICAZIONE E TUTELA DEL CLIENTE

Il benessere e le informazioni dei nostri clienti sono molto importanti per noi. Nella nostra azienda garantiamo una comunicazione chiara e costante e la protezione dei nostri clienti.

Prima di effettuare la prenotazione, ci siamo impegnati a:

- Mettere a disposizione dei clienti una *linea guida* aziendale da consultare;
- Garantire che la privacy del cliente non venga compromessa;
- Rispettare gli standard pertinenti e i codici di condotta volontari nei messaggi di marketing e pubblicità, e non promettere più di quanto viene consegnato;
- Rendere le informazioni sui prodotti e sui prezzi chiare, complete e accurate per quanto riguarda l'azienda e i suoi prodotti e servizi, comprese le dichiarazioni di sostenibilità;
- Fornire informazioni sulla destinazione, compresi gli aspetti della sostenibilità, che siano corrette, equilibrate e complete;
- Promuovere alloggi, escursioni, pacchetti e/o opzioni di trasporto sostenibili (certificati) con loghi o altri messaggi e garantire che siano riconoscibili per il consumatore e presentati come l'opzione "migliore";

- Informare il cliente su alternative di alloggio, tour, pacchetti vacanza e opzioni di trasporto sostenibili, se disponibili;

Dopo la prenotazione e durante il soggiorno, ci impegniamo a:

- Fornire ai consumatori informazioni sull'ambiente naturale, la cultura locale e il patrimonio culturale della destinazione turistica;

- Informare i consumatori sui principali aspetti e problemi di sostenibilità della destinazione e ricevere raccomandazioni su come dare un contributo positivo;

- Informare i clienti sui rischi e sulle precauzioni relative alle questioni di salute e sicurezza nella destinazione;

- Tenere sempre a disposizione una persona di riferimento e un numero di telefono per le situazioni di emergenza;

- Formare il personale e fornire indicazioni su come affrontare le situazioni di emergenza;

- Informare i clienti sulla legislazione vigente in materia di acquisto, vendita, importazione ed esportazione di manufatti storici o religiosi e di articoli contenenti flora e/o fauna in via di estinzione;

- Motivare i clienti a servirsi di ristoranti e negozi locali (ove opportuno);

- Informare i clienti sulle opzioni di trasporto sostenibile presso le destinazioni, ove possibile;

Dopo le vacanze, ci impegniamo a:

- Misurare sistematicamente la soddisfazione dei clienti e tenere conto dei risultati per migliorare servizi e prodotti;

- Includere la sostenibilità come parte integrante del sondaggio sulla soddisfazione dei clienti;

- Avere procedure chiare in caso di reclami da parte dei clienti.

Conto a / Persona responsabile

Tutti i dipendenti sono responsabili dell'attuazione e dell'applicazione di questa politica.

Tutti i dipendenti sono responsabili della promozione e dell'attuazione di questa politica di sostenibilità all'interno dei propri reparti/aree di attività.

L'attuazione di questa politica sarà guidata dal Coordinatore della Sostenibilità, Marco Tardio, che può essere contattato al seguente indirizzo e-mail: controle@cultour.it, ed è stata approvata da lui in qualità di Amministratore Delegato di CULTOUR e potrà quindi essere attuata, sotto la sua guida, non appena sarà pubblicata.

Data di entrata in vigore

Questa politica entra in vigore dal 01.03.2024.

Storia della revisione

Questa politica sarà rivista ogni due anni.

Marco Tardio