

## Hållbarhetsrapport

First Voyages France GmbH, som holdingbolag för First Voyages France SAS, TSS Travel Service Scandinavia, RSD Travel Limited och RSD Belgium SA, är medvetna om den avgörande rollen och inflytandet som deras dotterbolag har på den hållbara turismutvecklingen. Därför strävar moderbolaget efter att dess dotterbolag aktivt ska delta i främjandet av hållbarhet. Några av våra dotterbolag har redan aktivt deltagit och initierat omfattande åtgärder som visar ett engagemang som går utöver andra företags. Vårt övergripande mål är att alla åtgärder på sikt ska genomföras och förankras i alla dotterbolag. Detta är en ständig utvecklingsprocess som vi följer med ökande engagemang. Målet är att följa, genomföra och främja effektiva hållbarhetspraxis för att maximera de positiva effekterna av våra aktiviteter på turismen och minimera de negativa effekterna, och att uppmuntra våra kunder och partner att göra detsamma.

Bland dotterbolagen har First Voyage France SAS (en av tre researrangörer i Frankrike), samt TSS Travel Service Scandinavia AS (en av 6 researrangörer i Sverige, en av 15 i Norge, en av 10 i Danmark) redan erkänts som "Travelife Partner". På detta sätt hyllar Travelife - en internationellt erkänd turisminitiativ – TSS/FVF och dess engagemang för social och ekologisk hållbarhet.



### Siffror & Fakta

Totalt antal gäster: mer än 2,2 milj.

Reseledare: ca. 300

Företagsgrupp:

- RSD Reise Service Deutschland GmbH
- RSD Belgium SA
- RSD Travel Ltd.
- TSS Travel Scandinavia SA
- First Voyage France SAS

Kundnöjdhet: genomsnittligt mycket bra



### Ledning

#### Vårt verksamhetsmål

Som en ansvarsfull researrangör ser vi det som vår plikt att ha en positiv inverkan på turismen. Genom att vara uppmärksamma på resurseffektivitet, säkra kvaliteten på arbetsplatserna, främja kulturellt rikedom och mångfald, samt stödja social rättvisa och samhällets välbefinnande, vill vi bidra till en hållbar turism.

Vi skapar inte bara semesterupplevelser - vi förenar människor från olika kulturer med olika traditioner, stödjer bevarandet av kulturarvet, förbättrar de lokala invånarnas liv genom att skapa jobb och främjar den ekonomiska utvecklingen i våra resmål.

Hittills har våra viktigaste mål och prioriteringar när det gäller hållbarhetspolitiken varit resurseffektivitet, jobb kvalitet, kulturell rikedom, social rättvisa och samhällets välbefinnande. Vi vill fortsätta att vara aktiva inom dessa områden och ständigt förbättra de åtgärder vi redan har genomfört. Vår företagsledning är involverad i utvecklingen av vår hållbarhetspolitik och stödjer dess mål. Den återspeglas också i företagets 5 värderingar:

**Uppskattning** – Vi behandlar varandra med respekt, tar socialt ansvar, är måna om vår arbetsmiljö och miljön och strävar efter ärlighet, öppenhet och solidaritet.

**Entusiasm** – Vi har kul på jobbet och är stolta över våra produkter och tjänster. Vi är aktiva, fördomsfria och lösningsorienterade.

**Utveckling** – Vi strävar efter kontinuerlig förbättring och lär oss av våra misstag.

**Hälsa** – Vi lägger stor vikt vid hälsomedvetenhet och stödjer ett medvetet och hälsosamt liv.

**Teamkänsla** – Tillsammans klarar vi allt. Teamarbete är roligt och ger de bästa resultaten.

Aktivt engagemang och insats är viktigt för oss. Därför har vi utvecklat en hållbarhetspolicy som lever och erkänns inom företaget. Vi arbetar ständigt med förbättringar och vidareutvecklingar, både internt och med avseende på våra partners och resor.

### Ansvar

Vår vision, samt vår holding-värdecatalog, är känd av alla anställda och efterlevs konsekvent i offertframställningen, liksom i umgänget med kollegor, leverantörer och kunder. Hållbarhetsmålen utformas i samråd med ledningen och initieras och övervakas under ansvar av hållbarhetsansvarig. Hela CSR-hanteringen sker via Travelife-plattformen och innefattar registrering, optimering och granskning av vår hållbarhetsutveckling inom alla företagsområden. Resultaten kommuniceras via intranätet till anställda, samt via vår webbplats till kunder och leverantörer. Vi strävar efter ständiga förbättringar och att integrera allt fler företagsområden och att göra leverantörer/medarbetare/kunder mer medvetna.

Lika möjligheter och lika rättigheter är praktiserade värderingar i vår företagsgrupp, vilket säkerställs både i rekryteringsprocessen och vid intern befordran.

### Juridisk efterlevnad

Vi förbinder oss att följa alla lagar som gäller i respektive länder. För att säkerställa att alla aspekter av miljö, säkerhet och arbetsmiljö, samt dataskyddsförordningar, följs, arbetar vi ständigt med lokala advokater som är specialiserade på turisträtt, samt med dataskyddsombud. Våra kontrakt förpliktar våra partnerbyråer att följa lokala lagar.

Vi är medlemmar i de europeiska reseförbunden, vilket innebär att vi garanterar uppfyllande av de högsta marknadsstandarderna.

RSD Reise Service Deutschland	DRV – Deutscher Reiseverband ANVR – Dutch Association of Travel Agents and Tour Operators
RSD Belgium SA	UPAV – Union Professionelles des Agences de Voyages
RSD Travel Limited	ABTA – Association of British Travel Agents
TSS Travel Service Scandinavia AS	Virke (TSS in Norge) SRF – Svenska Resebyråföreningen Association of Swedish Travel Agents and Tour Operators (TSS in Sverige) SMAL AFTA – Association of Finnish Travel Agents (TSS i Finland)

### Mänskliga rättigheter och barnskydd

Respekten för mänskliga rättigheter och skyddet av barn är en självklarhet för oss. För att särskilt fokusera på detta ämne har vi infört en klausul i kontrakten med våra partnerbyråer. Därmed förbinder sig våra partnerbyråer att skydda barn och att respektera mänskliga rättigheter. Varje överträdelse mot mänskliga rättigheter eller tecken på barnexploatering tolereras inte på något sätt och leder till omedelbar uppsägning av kontraktet.

I våra utbildningspresentationer vill vi uppmärksamma våra partnerbyråer på detta ämne. Vid misstankar på plats ser vi det som vår skyldighet att omedelbart agera och vidarebefordra varje ledtråd till de ansvariga myndigheterna för att säkerställa fullständig utredning i målområdet.

### Produktdesign

Vi är stolta över att många av våra partnerbyråer är långvariga affärspartners. Vi arbetar i partnerskap med leverantörer som tror på hållbarhetsvärden. Vi förbinder oss till principen om ansvarsfull turism och arbetar enligt en noggrann turismpolitik. Inom denna ram väljer vi våra partners noggrant och strävar efter att gemensamt skapa en pålitlig produkt och därigenom bidra positivt till ekonomin, miljön och människorna i destinationerna. Med hänsyn till pris, komfort och praktiska aspekter försöker vi föredra mer hållbara alternativ vid valet av transportmöjligheter för transfer och utflykter på destinationen. Vi vill säkerställa att fordon som används på turer inte orsakar över genomsnittlig miljöförorening, eftersom vi tror att transport är en viktig aspekt av hållbar turism. Därför strävar vi efter att göra vårt bästa för att minska den genomsnittliga föroreningsnivån. Vi strävar efter en hållbar turistförsörjningskedja. Partnerboenden spelar en viktig roll i detta och tjänsteleverantörer uppmuntras och motiveras att tillämpa hållbara metoder. Genom att införa en klausul i kontrakt som förutsätter ett gemensamt avvisande och nolltoleranspolicy för utnyttjande av barn och arbetstagare, vill vi säkerställa detta. Om boendeleverantören inte vidtar lämpliga åtgärder för att förhindra utnyttjande av barn eller arbetstagare, tillåter en

klausul i kontraktet oss att avsluta det överenskomna samarbetet i förtid. Dessutom lägger vi stor vikt vid djur- och samhällsskydd och strävar efter turer som endast lämnar ett litet ekologiskt fotavtryck. Vi skyddar autenticiteten hos samhällen och den naturliga miljön och är starkt emot skada på vilda djur och förorening av miljön. Kvalificerade och utbildade reseledare säkerställer att kunder betar sig lämpligt och med respekt för lokal kultur, natur och miljö på utflykter till känsliga kulturarvsplatser eller ekologiskt känsliga resmål. Dessutom stöder vi den lokala gemenskapen genom att låta gästerna lära känna traditionellt hantverk och introducera lokala livsmedel/produkter.

### **Leverans**

Våra kunder har möjligheten att avstå från postleverans av sina resehandlingar. 65% av våra kunder utnyttjar denna möjlighet och tar emot bokningsbekräftelse och Co endast som e-postbilaga.

Vi strävar efter att minska våra CO<sub>2</sub>e-utsläpp så långt som möjligt när vi skickar ut resehandlingar. För detta ändamål använder vi GoGreen Plus-tjänsten från Deutsche Post. GoGreen Plus bygger på så kallad insetting. Minskningen av utsläppen av växthusgaser (CO<sub>2</sub>e) uppnås genom ytterligare investeringar i motsvarande åtgärder i det tyska logistiknätverket för Deutsche Post och DHL i Tyskland. När vi skickar med GoGreen Plus använder vi därför nästa nivå av hållbar frakt. Detta innebär att alla boknings- och resedokument skickas till kunderna som hybridbrev.

Under 2023 stödde koncernen åtgärder genom Deutsche Posts GoGreen Plus-taxa som möjliggjorde en besparing på 1 160,45 kg CO<sub>2</sub>e-utsläpp jämfört med standardteknik. Föregående år var siffran 543 kg CO<sub>2</sub>e-utsläpp; dessutom kompenserades totalt 15,03 ton CO<sub>2</sub>e med GoGreen-produkter och -tjänster.

Deutsche Post DHL Group har undvikit växthusgasutsläpp, till exempel genom användning av biogaslastbilar och hydrerad vegetabilisk olja som bränsle, elektriskt drivna leveransfordon och injektion av biogas som energikälla i det tyska naturgasnätet.

### **Kundnöjdhet**

Kundnöjdheten är vår högsta prioritet. Vårt mål är att kunna entusiasmera kunderna för en ytterligare resa med oss och vinna dem som stamkunder. Av denna anledning får resenärerna redan på semesterorten ett frågeformulär, å andra sidan har de efter resan åter möjlighet att meddela oss sin åsikt om resan. Svarsfrekvensen för dessa undersökningar ligger i genomsnitt på 90 %, vilket gör det möjligt för oss att agera snabbt och göra eventuella justeringar i reseprogrammet eller ge instruktioner till tjänsteleverantörer och partnerbyråer.

### **Kundinformation och kommunikation**

På vår webbplats tillhandahålls all rese- och länderrelaterad information. Kunden får redan vid bokning en sammanfattning av all viktig information om destination, hälsoförsiktighetsåtgärder och inresebestämmelser. Förutom den allmänna landsinformationen finns också tips om kulturella vanor, Do's & Don'ts på plats och klädkod (om tillämpligt), samt lagstiftning om införsel och utförsel av personliga föremål och "kultur- och naturtillgångar". Strax före avresa tillhandahålls kunden, utöver den allmänna reseinformationen, alla flygrelaterade upplysningar, samt användbara tips på plats och ett resegaranticertifikat.

### **Grön el**

Vi är mycket glada över att ha gjort stora framsteg inom detta område och att börja köpa grön el från och med den 1 april 2024. Detta innebär konkret att den el vi köper på vår huvudplats kommer 100% från förnybar energi från Europa. Detta bevisas med ett officiellt ursprungscertifikat och granskas och certifieras årligen av TÜV Nord.

### **Papper**

Vi har en förinställd inställning att resehandlingar föredras att skickas via e-post istället för post. Våra broschyrer trycks miljövänligt av ett certifierat tryckeri så långt det är möjligt. Tryckeriet har ett integrerat miljöledningssystem enligt DIN EN ISO14001, vilket är en central del av företagets miljöskydd. Dessutom har den en FSC-certifiering, vilket säkerställer att alla inblandade, från skogsägaren, via pappersfabriken och grossist till vidareförädlaren, är certifierade.

## Nyckelaktörer i värdekedjan

### Inkommande byråer

RSD Reise Service Deutschland och First Voyages France GmbH har utarbetat en hållbarhetspolicy (SP), som regelbundet revideras och anpassas till aktuella omständigheter. Därefter kommunicerades riktlinjen via våra webbplatser till kunder och via intranätet till anställda. Dessutom skapades en avsiktsförklaring (Memorandum of Understanding - MoU) med nyckelelementen i ansvarsfull turism och exempel på dess praktiska genomförande. Vårt nuvarande projekt är att kommunicera MoU i samband med vår SP till våra partnerbyråer och få dem att underteckna den. Genom detta vill vi uppnå att partnerbyråerna godkänner stödet för ansvarsfull turism och också förbinder sig att bidra positivt till ekonomin, miljön och människorna i destinationerna. Redan 45% av våra partnerbyråer är hållbart aktiva och har fastställda hållbarhetsprinciper.



### Boenden

Våra partnerbyråer är ansvariga för direktkontakt med boendena. Byrån förbinder sig också att, med hänsyn till alla aspekter, föredra boenden som främjar etisk och hållbar turism och/eller redan uppfyller standarder för etisk och hållbar företagsledning. Detta inkluderar t.ex. avvisning av barnarbete, samt ett avfall- och miljöhanteringssystem för att minska avfall.

### Reseledning

De flesta av våra reseledare deltar i minst en utbildning varje år. Detta sker i början av säsongen. Utbildningarna genomförs av byrån på destinationen och dess regionala chefer, samt av vår kvalitetskontroll.

Utbildningarna innehåller följande innehåll:

- Förväntningar på deras reseledare med avseende på kundnöjdhet, kvalitetsstandarder och förväntningar och önskemål från våra kunder baserat på feedback från föregående säsong.
- Introduktion till resans förlopp.
- Information om bland annat traditioner och kultur, lokala maträtter, vanor, utvecklingen av turismen eller aktuella arkeologiska utgrävningar på destinationen. Karakteristik av våra kunder (t.ex. Vad vill de lära sig om kulturen under resan? Vill de komma i kontakt med lokalbefolkningen?).
- Tillsägelse att följa trafikreglerna för att garantera våra kunder en säker resa.
- Beteende vid nödsituationer och första hjälpen -situationer.
- Betoning av vikten av att råda gästerna om beteendestandarder vid utflykter och aktiviteter med fokus på respekt för den lokala kulturen, naturen och miljön.

Vi kräver en hög utbildningsnivå från reseledarna. På vår resa till Grekland t.ex. har alla reseledare en högskoleutbildning, i Frankrike och Spanien utförs stadsrundturerna uteslutande av lokala guider med motsvarande behörighet. I huvuddestinationerna Cypern, Turkiet, Kroatien och Grekland har alla våra reseledare avslutat en akademisk utbildning.

Dessutom skickas månatliga kundnöjdhetstatistik av vår kvalitetsavdelning till våra partnerbyråer och reseledare på plats. Under vintersäsongen äger regelbundna personliga feedbacksamtal rum. I dessa samtal informeras våra reseledare om sina styrkor och svagheter och de får instruktioner för att förbättra kvaliteten på sitt arbete. Dessutom kontrolleras det om de kontraktsenliga överenskommelserna, till exempel nolltoleranspolitiken mot barnutnyttjande, följs och de lagstadgade arbetsrättigheterna respekteras.

### Socialt engagemang

Vi främjar medicinsk vård i tredje världen, till exempel genom regelbundna donationer till hjälpprojektet "Westcoast Kids", som startades av International Institute for Caries Prevention e.V. Tack vare dessa donationer kan de frivilliga tandläkarna från Berlin resa till byn Paternoster och behandla totalt 119 barn.

För att stödja människor, bland annat i våra destinationer, donerades 25000,- € (ca. 287154,- SEK) till jordbävningsoffren i Turkiet och Syrien. Detta gjorde det möjligt att skicka flera transportbilar fulla med nödvändiga förnödenheter som blöjor, mat, hygienartiklar, kläder, filter och köksutrustning till människorna på plats.

Dessutom har företagsgruppen donerat 5 000 träd inom ramen för barn- och ungdomsinitiativet Plant-for-the-Planet. Initiativet startades i början av 2007. År 2011 överlämnade FN:s miljöprogram (UNEP) den traditionella "Billion Tree Campaign" till Plant-for-the-Planet - och därmed den officiella världsträdräknaren. Då handlade det om en miljard träd (engelska: billion). Men barnens ambitiösa mål är nu "Trillion Tree Campaign" - alltså 1000 miljarder träd. Vi stöder också ASHA-skolan och ett internat i Nepal.

ASHA-skolan grundades 2005 i Nepal för att ge de fattigaste barnen chansen att gå i skolan och därmed skapa förutsättningar för ett bättre liv för dem och deras familjer. För närvarande undervisas 170 barn i denna skola. Dessutom öppnades ett internat 2008 där 32 skolbarn, som kommer från svåra familjeförhållanden, bor. Barnen får undervisning på två språk (nepalesiska och engelska) sex dagar i veckan. Dessutom får alla ett varmt, näringsrikt lunchmål varje dag, samt en medicinsk förebyggande undersökning en gång i månaden.

### Framtiden

I vår strävan efter hållbarhet har vi gjort betydande framsteg, men vi vet att vår resa ännu inte är över. Vårt engagemang för hållbart agerande vill vi rotfästa djupt i våra kärnvärden och betrakta som en del av vår företagsfilosofi.

Därför har vi redan planerat ytterligare åtgärder som vi kommer att dokumentera och schemalägga med hjälp av en handlingsplan. Ämnen som vi för närvarande tar itu med är till exempel djurs välbefinnande på våra resor, kommunikation och medvetenhet om hållbarhet (anställda och partners) och samarbete med partnerbyråer och hotell som implementerar miljömedvetna metoder.



<sup>3</sup> TSS Travel Service Scandinavia AS och RSD Reise Service Deutschland ingår i en europeisk reseföretagskoncern som arrangerar resor för resenärer från ett flertal europeiska länder. Observera: Undersökningen har genomförts med resenärer som reste med RSD och med TSS Travel Service Scandinavia AS år 2021/2022.