

Bærekraftsrapport

First Voyages France GmbH, som holdingselskap for First Voyages France SAS, TSS Travel Service Scandinavia, RSD Travel Limited og RSD Belgium SA, er klar over den avgjørende rollen og innflytelsen deres datterselskaper har på bærekraftig turistutvikling. Derfor engasjerer morselskapet seg for at datterselskapene aktivt skal bidra til fremme av bærekraft. Noen av våre datterselskaper har allerede aktivt bidratt og innført omfattende tiltak som viser et engasjement som går utover det andre selskaper gjør. Vårt overordnede mål er at alle tiltak skal implementeres og forankres i alle datterselskaper innen overskuelig fremtid. Dette er en kontinuerlig utviklingsprosess som vi forfølger med økende engasjement. Målet er å følge, implementere og fremme effektive bærekraftspraksiser for å maksimere de positive effektene av våre aktiviteter på turismen og minimere de negative effektene, og å oppmuntre våre kunder og partnere til å gjøre det samme.

Blant datterselskapene har allerede First Voyage France SAS (en av tre turoperatører i Frankrike), samt TSS Travel Service Scandinavia AS (en av 6 turoperatører i Sverige, en av 15 i Norge, en av 10 i Danmark) blitt anerkjent som "Travelife Partner". Dette anerkjenner Travelife - en internasjonalt anerkjent turismeinitiativ - TSS/FVF og deres engasjement for sosial og økologisk bærekraft.



Tall & Fakta

Gjester Totalt: mer enn 2,2 mill.

Reiseleder: ca. 300

Konsern:

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

Kundetilfredshet: gjennomsnittlig veldig bra



Ledelse

Vår Mission statement

Som en ansvarlig reiseoperatør ser vi det som vår plikt å ha en positiv innvirkning på turismen. Ved å fokusere på ressurseffektivitet, sikre kvaliteten på arbeidsplassene, fremme kulturell rikdom og mangfold, samt støtte sosial rettferdighet og samfunnets velvære, ønsker vi å bidra til en bærekraftig turisme.

Vi skaper ikke bare ferieopplevelser - vi bringer mennesker fra forskjellige kulturer med forskjellige tradisjoner sammen, støtter bevaring av kulturell arv, forbedrer livene til lokalbefolkningen gjennom å skape arbeidsplasser og fremmer økonomisk utvikling i våre reisemål.

Tidligere har våre viktigste mål og prioriteringer i forhold til bærekraftspolitikken vært ressurseffektivitet, jobbkvalitet, kulturell rikdom, sosial rettferdighet og samfunnets velvære. På disse punktene ønsker vi å fortsette å være aktive og alltid forbedre våre allerede implementerte tiltak. Vår ledelse er involvert i utviklingen av vår bærekraftspolitikk og støtter dens mål. Den reflekteres også i selskapets 5 verdier:

Verdsettelse – vi skal behandle hverandre med respekt, ta samfunnsansvar, ta hensyn til arbeidsmiljøet og miljøet rundt oss og være opptatt av ærlighet, åpenhet og solidaritet.

Entusiasme – vi arbeider med entusiasme og glede med gode produkter og god service. Vi er aktive, fordomsfrie og løsningsorienterte.

Vekst – vi streber etter varig videreutvikling og lærer av våre feil.

Sunnhet – vi legger stor vekt på helsebevissthet og støtter et bevisst og sunt liv.

Lagånd – sammen løser vi det uløselige. Teamarbeid er gøy og gir størst suksess.

Aktiv innsats og engasjement er viktig for oss. Derfor har vi utviklet en bærekraftspolitikk som blir levd og anerkjent i selskapet. Vi jobber med kontinuerlige forbedringer og videreutviklinger, både internt og i forhold til våre partnere og reiser.

Ansvar

Vår visjon, samt vår holdings verdi-katalog, er kjent for alle ansatte og blir konsekvent praktisert både i tilbudsprosessen og i omgang med kolleger, tjenesteytere og kunder. Bærekraftsmålene blir utformet i samråd med ledelsen og satt i verk og overvåket under ansvar av bærekraftsansvarlig. Hele CSR-ledelsen skjer via Travelife-plattformen og omfatter registrering, optimalisering og kontroll av vår bærekraftsutvikling i alle forretningsområder. Resultater blir kommunisert via intranettet til ansatte, samt via vår nettside til kunder og tjenesteytere. Vi streber etter kontinuerlig forbedring og for å integrere stadig flere forretningsområder og sensibilisere tjenesteytere/ansatte/kunder.

Like muligheter og like rettigheter er verdier som praktiseres i konsernet vårt, og som sikres både i rekrutteringsprosessen og ved intern forfremmelse.

Juridisk overholdelse

Vi forplikter oss til å overholde alle lover som gjelder i de respektive landene. For å sikre at alle miljø-, sikkerhets- og arbeidsbeskyttelsesaspekter, samt personvernbestemmelser overholdes, samarbeider vi alltid med lokale advokater som er spesialisert innen turistrett, samt personvernombud. Våre kontrakter forplikter våre partnerbyråer til å overholde lokale lover.

Vi er medlemmer i de europeiske reiseforeningene, noe som betyr å sikre oppfyllelse av de høyeste markedsstandardene.

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)

Menneskerettigheter og barnevern

Respekten for menneskerettighetene og beskyttelsen av barn er en selvfølge for oss. For å rette spesiell oppmerksomhet mot dette temaet, har vi inkludert en klausul i kontraktene med våre partnerbyråer. Dette forplikter våre partnerbyråer til å beskytte barn og overholde menneskerettighetene. Ethvert brudd på menneskerettighetene eller tegn på utnyttelse av barn vil på ingen måte bli tolerert og vil føre til umiddelbar oppsigelse av kontrakten.

I våre opplæringspresentasjoner ønsker vi å gjøre våre partnerbyråer oppmerksomme på dette emnet. Ved mistanke på stedet, ser vi det som vår plikt å umiddelbart bli aktive og videreformidle enhver indikasjon til de relevante myndighetene, for å sikre en grundig etterforskning i målområdet.

Produktdesign

Vi er stolte av at mange av våre partnerbyråer er langvarige forretningspartnere. Vi samarbeider partnerskapeleg med leverandører som tror på verdiene av bærekraft. Vi forplikter oss til prinsippet om ansvarlig turisme og arbeider etter en samvittighetsfull turistpolitikk. I denne rammen velger vi våre partnere nøye og streber etter å skape et pålitelig produkt sammen, og dermed bidra positivt til økonomien, miljøet og menneskene i målområdene. Med hensyn til pris, komfort og praktiske aspekter, prøver vi å foretrekke mer bærekraftige alternativer når vi velger transportmuligheter for overføringer og utflukter på destinasjonen. Vi ønsker å sikre at kjøretøy som brukes på turer, ikke forårsaker overdreven forurensning, da vi tror at transport er en viktig aspekt av bærekraftig turisme. Derfor streber vi etter å gjøre vårt beste for å redusere gjennomsnittlig forurensningsnivå. Vi streber etter en bærekraftig turistforsyningskjede. Partnerinnkvarteringer spiller en viktig rolle i dette, og tjenesteleverandører oppfordres og motiveres til å anvende bærekraftige praksiser. Ved å inkludere en klausul i kontrakter som forutsetter felles avvisning og nulltoleransepolitikk for utnyttelse av barn og arbeidstakere, ønsker vi å sikre dette.

Hvis leverandøren av overnatting ikke tar passende tiltak for å forhindre utnyttelse av barn eller arbeidstakere, tillater en klausul i kontrakten oss å avslutte det avtalte samarbeidet i forkant. Videre legger vi stor vekt på dyre- og fellesskapsbeskyttelse og streber etter turer som etterlater et lite økologisk fotavtrykk. Vi beskytter autentisiteten til samfunnene og det naturlige miljøet og er sterkt imot skade på ville dyr og forurensning av miljøet. Kvalifiserte og opplærte guider sikrer under utflukter til følsomme kulturarvsteder eller økologisk følsomme reisemål at kundene oppfører seg passende og med respekt for den lokale kulturen, naturen og miljøet. Videre støtter vi det lokale samfunnet ved å la gjestene bli kjent med tradisjonelt håndverk og introdusere lokale matvarer/produkter.

Forsendelse

Våre kunder har muligheten til å avstå fra postforsendelse av reisedokumentene sine. 65% av kundene våre benytter seg av denne muligheten og mottar kun bekreftelse på bookingen og lignende som e-postvedlegg.

Vi forsøker å redusere CO₂e-utslippene våre så langt det er mulig når vi sender ut reisedokumenter. Til dette bruker vi GoGreen Plus-tjenesten fra Deutsche Post. GoGreen Plus er basert på såkalt insetting. Reduksjonen av klimagassutslipp (CO₂e) oppnås gjennom ytterligere investeringer i tilsvarende tiltak i det tyske logistikknettverket til Deutsche Post og DHL i Tyskland. Når vi sender med GoGreen Plus, benytter vi oss derfor av det neste nivået av bærekraftig frakt. Det betyr at alle bestillings- og reisedokumenter sendes til kundene som hybridbrev.

I 2023 støttet konsernet tiltak gjennom Deutsche Post GoGreen Plus-tariffen som muliggjorde en besparelse på 1160,45 kg CO₂e-utslipp sammenlignet med standardteknologi. Året før var tallet 543 kg CO₂e-utslipp, og i tillegg ble totalt 15,03 tonn CO₂e utlignet av GoGreen-produkter og -tjenester.

Deutsche Post DHL Group har unngått klimagassutslipp f.eks. gjennom bruk av biogass-lastebiler og hydriert plantolje som drivstoff, elektrisk drevne leveringskjøretøy og innføring av biogass som energikilde i det tyske naturgassnettet.

Kundetilfredshet

Tilfredsheten til kundene våre har høyeste prioritet for oss. Vårt mål er å kunne begeistre kundene for en ny reise med oss og vinne dem som faste kunder. Av denne grunn får reisende allerede på feriestedet et spørreskjema, på den annen side har de etter reisen igjen muligheten til å fortelle oss sin mening om reisen. Returprosenten for disse undersøkelsene er i gjennomsnitt 90 %, noe som gjør det mulig for oss å handle raskt og gjøre eventuelle justeringer i reiseprogrammet eller gi instruksjoner til tjenesteleverandører og partnerbyråer.

Kundeinformasjon og kommunikasjon

På nettstedet vårt blir all reise- og landrelatert informasjon gitt. Kunden får allerede ved bestilling en sammendrag av all viktig informasjon angående destinasjon, helseforholdsregler og innreisebestemmelser. I tillegg til generell landinformasjon, inneholder det også tips om kulturelle vaner, Do's & Don'ts på stedet og dress code (hvis aktuelt), samt lovbestemmelser for import og eksport av personlige eiendeler og "kultur- og naturgoder". Kort før avreise blir kunden gitt all flyrelevant informasjon i tillegg til generell reiseinformasjon, samt nyttige tips på stedet og en reisegaranti.

Økostrom

Det gleder oss veldig å ha gjort store fremskritt på dette området og fra 01.04.2024 å motta økostrom. Dette betyr konkret at strømmen vi bruker på hovedkontoret vårt kommer 100% fra fornybar energi fra Europa. Dette blir bevist med en offisiell opprinnelsesbevis og blir årlig kontrollert og sertifisert av TÜV Nord.

Papir

Vi har en forhåndsvalgt innstilling om at reisedokumenter foretrekkes sendt via e-post i stedet for post. Våre brosjyrer blir, så langt det er mulig, trykt på en miljøvennlig måte av et sertifisert trykkeri. Trykkeriet har et integrert miljøstyringssystem i henhold til DIN EN ISO14001, som er en sentral del av bedriftens miljøbeskyttelse. I tillegg har det en FSC-sertifisering, som sikrer at alle involverte parter, fra skogeier, via papirfabrikk og -grossist, til videreprocessor, er sertifisert.

Ytelsesbærere i verdikjeden

Inngående byråer

RSD Reise Service Deutschland og First Voyages France GmbH har utarbeidet en bærekraftpolicy (SP), som jevnlig revideres og tilpasses de aktuelle forholdene. Deretter ble retningslinjene kommunisert til kundene våre via nettstedene våre og til de ansatte via intranettet. I tillegg ble det utarbeidet en intensjonserklæring (Memorandum of Understanding - MoU) med nøkkelementene i ansvarlig turisme og eksempler på deres praktiske implementering. Vårt nåværende prosjekt er å kommunisere MoU i forbindelse med vår SP til våre partnerbyråer og få dem til å signere den. På denne måten ønsker vi å oppnå at partnerbyråene samtykker i å støtte ansvarlig turisme og også forplikter seg til å bidra positivt til økonomien, miljøet og menneskene i målområdene. Allerede 45% av partnerbyråene våre er aktivt bærekraftige og har fastlagte bærekraftsprinsipper.



Overnattingssteder

Våre partnerbyråer er ansvarlige for direkte kontakt med overnattingsstedene. Byrået forplikter seg også, med hensyn til alle aspekter, til å foretrekke overnattingssteder som fremmer etisk og bærekraftig turisme og/eller som allerede sikrer standarder for etisk og bærekraftig bedriftsledelse. Dette inkluderer f.eks. avvisning av barnearbeid, samt et avfalls- og miljøstyringssystem for å redusere søppel.

Reiseledelse

De fleste av reiselederne våre deltar på minst ett opplæringskurs hvert år. Dette finner sted i begynnelsen av sesongen. Opplæringene blir gjennomført av byrået på destinasjonsstedet og deres regionale ledere, samt av vår kvalitetsstyring.

Opplæringene inneholder følgende innhold:

- Forventninger til deres reiseledere med hensyn til kundetilfredshet, kvalitetsstandarder og forventninger og ønsker fra våre kunder basert på tilbakemeldinger fra forrige sesong
- Innføring i reisens forløp
- Opplysning om blant annet tradisjoner og kultur, lokale retter, vaner, utvikling av turismen eller aktuelle arkeologiske utgravninger på reisemålet
- Karakteristikk av våre kunder (f.eks. Hva ønsker de å lære om kulturen under reisen? Ønsker de å komme i kontakt med lokalbefolkningen?)
- Advarsel om å overholde trafikkreglene for å sikre våre kunder en trygg reise.
- Atferd i nødsituasjoner og førstehjelpssituasjoner
- Vektlegging av viktigheten av å rådgi gjestene om atferdsstandarder ved utflukter og aktiviteter med vekt på respekt for den lokale kulturen, naturen og miljøet

Vi krever høy utdanningsnivå fra reiselederne. På vår Hellas-reise f.eks., har alle reiseledere en universitetsutdanning, i Frankrike og Spania blir byvandringene utelukkende utført av lokale guider med tilsvarende tillatelse. I hoveddestinasjonene Kypros, Tyrkia, Kroatia og Hellas har alle våre reiseledere fullført en akademisk utdanning.

I tillegg overføres månedlige kundetilfredshetsstatistikker gjennom vår kvalitetsstyring til våre partnerbyråer og reiseledere på stedet. Under vintersesongen foregår det regelmessige personlige tilbakemeldingssamtaler. I disse samtaler blir våre reiseledere informert om deres styrker og svakheter, og de får instruksjoner om hvordan de kan forbedre kvaliteten på arbeidet sitt. I tillegg blir det sjekket om de kontraktmessige avtalene, som for eksempel nulltoleransepolitikken mot utnyttelse av barn, overholdes og om de lovfestede arbeidsrettighetene respekteres.

Sosialt engasjement

Vi fremmer medisinsk behandling i tredjeland, for eksempel gjennom regelmessige donasjoner til hjelpeprosjektet "Westcoast Kids", som ble startet av det internasjonale instituttet for kariesforebygging e.V. Takket være disse donasjonene er det mulig for de frivillige tannspesialistene fra Berlin å reise til landsbyen Paternoster og behandle totalt 119 barn.

For å støtte mennesker, blant annet i våre måldestinasjoner, ble en donasjon på 25.000,- € (ca. 295030,- NOK) gitt til jordskjelvfrene i Tyrkia og Syria. Dette gjorde det mulig å bringe flere transportører fulle av desperat

nødvendige nødhjelpsvarer som bleier, mat, hygieneprodukter, klær, tepper og kokeutstyr til menneskene på stedet.

I tillegg donerte selskapsgruppen 5.000 trær som en del av barne- og ungdomsinitiativet Plant-for-the-Planet. Initiativet ble startet i begynnelsen av 2007. I 2011 overleverte FNs miljøprogram (UNEP) den tradisjonsrike "Billion Tree Campaign" til Plant-for-the-Planet - og dermed den offisielle verdens tretelleren. Det handlet opprinnelig om en milliard trær (engelsk: Billion). Barnas ambisiøse mål er nå "Trillion Tree Campaign" - altså 1000 milliarder trær.

Vi støtter også ASHA-skolen, samt et internat i Nepal. ASHA-skolen ble grunnlagt i Nepal i 2005 for å gi de fattigste barna muligheten til å gå på skole, og dermed skape forutsetningene for et bedre liv for seg selv og familiene deres. For tiden blir 170 barn undervist på denne skolen. I tillegg ble det åpnet et internat i 2008, hvor 32 skolebarn, som kommer fra vanskelige familieforhold, bor. Barna får undervisning i to språk (nepalsk og engelsk) seks dager i uken. I tillegg får alle daglig en varm, solid lunsj, samt en medisinsk undersøkelse en gang i måneden.

Fremtiden

I vår streben etter bærekraft har vi gjort bemerkelsesverdige fremskritt, men vi vet at reisen vår ikke er over ennå. Vi ønsker å forankre vårt engasjement for bærekraftig handling dypt i våre kjerneverdier og betrakte det som en del av vår bedriftsfilosofi.

Derfor har vi allerede planlagt ytterligere tiltak, som vi vil fastsette og tidsfeste ved hjelp av en handlingsplan. Temaer vi for tiden tar opp er for eksempel dyrevelferd på reisene våre, kommunikasjon og bevisstgjøring om bærekraft (ansatte og partnere) og samarbeid med partnerbyråer og hoteller som implementerer miljøvennlige praksiser.



³ TSS Travel Service Scandinavia AS og RSD Reise Service Deutschland er deler av et europeisk turoperatørkonsern som arrangerer reiser for kunder fra flere europeiske land. Undersøkelsen ble gjennomført blant gjestene som deltok på reiser med RSD/TSS i løpet av 2021 / 2022.