

## Rapport de Durabilité

La First Voyages France GmbH, en tant que société holding de First Voyages France SAS, TSS Travel Service Scandinavia, RSD Travel Limited et RSD Belgium SA, est consciente du rôle crucial et de l'influence de ses filiales sur le développement durable du tourisme. Par conséquent, la société mère s'engage à ce que ses filiales participent activement à la promotion de la durabilité. Certaines de nos filiales se sont déjà activement impliquées et ont lancé des initiatives importantes, montrant un engagement qui va au-delà de celui des autres entreprises. Notre objectif principal est que, dans un avenir proche, toutes les initiatives soient mises en œuvre et ancrées dans toutes les filiales. Il s'agit d'un processus de développement constant que nous poursuivons avec un engagement croissant. L'objectif est de poursuivre, de mettre en œuvre et de promouvoir des pratiques de durabilité efficaces afin de maximiser les impacts positifs de nos activités sur le tourisme et de minimiser les impacts négatifs, et d'encourager nos clients et partenaires à faire de même.

Parmi les filiales, la First Voyage France SAS (l'un des trois tour-opérateurs en France), ainsi que la TSS Travel Service Scandinavia AS (l'un des 6 tour-opérateurs en Suède, l'un des 15 en Norvège, l'un des 10 au Danemark) ont déjà été reconnues comme "Travelife Partner". Ceci récompense Travelife - une initiative touristique reconnue internationalement – FVF/RSD et son engagement en faveur de la durabilité sociale et environnementale.



### Chiffres & Faits

Total des invités : plus de 2,2 millions

Guides : environ 300

Groupe d'entreprises :

- RSD Reise Service Deutschland GmbH
- RSD Belgium SA
- RSD Travel Ltd.
- TSS Travel Scandinavia SA

Satisfaction des clients : en moyenne très bonne



### Management

#### Notre Mission Statement

En tant qu'organisateur de voyages responsable, nous considérons qu'il est de notre devoir d'avoir un impact positif sur le tourisme. En veillant à l'efficacité des ressources, en assurant la qualité des emplois, en favorisant la richesse et la diversité culturelles, ainsi qu'en soutenant la justice sociale et le bien-être de la communauté, nous souhaitons contribuer à un tourisme durable.

Nous ne créons pas seulement des expériences de vacances - nous rassemblons des personnes de différentes cultures avec différentes traditions, nous soutenons la conservation du patrimoine culturel, nous améliorons la vie des habitants en créant des emplois et nous favorisons le développement économique de nos destinations de voyage.

Jusqu'à présent, nos principaux objectifs et priorités en matière de politique de durabilité ont été l'efficacité des ressources, la qualité de l'emploi, la richesse culturelle, la justice sociale et le bien-être de la communauté. Nous souhaitons rester actifs dans ces domaines et améliorer constamment les mesures que nous avons déjà mises en œuvre. Notre direction est impliquée dans le développement de notre politique de durabilité et soutient ses objectifs. Elle se reflète également dans les 5 valeurs de notre entreprise :

**Estime** – nous entretenons des relations respectueuses les uns avec les autres, assumons notre responsabilité sociale, veillons à notre cadre de travail ainsi qu'à l'environnement et nous nous engageons pour l'honnêteté, la sincérité et la solidarité.

**Enthousiasme** – nous travaillons avec enthousiasme et plaisir à développer des produits et des services de qualité. Nous sommes actifs, ouverts et axés vers les solutions.

**Croissance** – nous nous efforçons d'évoluer en permanence et apprenons de nos erreurs.

**Santé** – nous accordons une grande importance à une prise de conscience de la santé et soutenons une vie consciente et saine.

**Esprit d'équipe** – Ensemble, nous solutionnons les questions insolubles. Le travail d'équipe est un plaisir et est synonyme de succès.

L'engagement actif est important pour nous. C'est pourquoi nous avons développé une politique de durabilité qui est vécue et reconnue au sein de l'entreprise. Nous travaillons constamment à l'amélioration et au développement, tant en interne qu'en ce qui concerne nos partenaires et nos voyages.

### Responsabilité

La charte et le catalogue de valeurs de notre holding sont connus de tous les employés et sont rigoureusement appliqués lors de l'élaboration des offres, ainsi que dans les relations avec les collègues, les prestataires et les clients. Les objectifs de durabilité sont conçus en concertation avec la direction et sont mis en œuvre et surveillés sous la responsabilité du responsable de la durabilité. L'ensemble de la gestion du RSE est effectuée via la plateforme Travelife et comprend la collecte, l'optimisation et le contrôle de notre développement durable dans tous les secteurs de l'entreprise. Les résultats sont communiqués aux employés via l'intranet, et aux clients et prestataires via notre site web. Nous nous efforçons d'améliorer constamment et d'intégrer de plus en plus de secteurs de l'entreprise et de sensibiliser les prestataires / employés / clients.

L'égalité des chances et l'égalité des droits sont des valeurs vécues dans notre groupe d'entreprises, qui sont garanties aussi bien dans le processus de recrutement que dans la promotion interne.

### Conformité Légale

Nous nous engageons à respecter toutes les lois en vigueur dans les différents pays. Pour garantir le respect de tous les aspects environnementaux, de sécurité et de protection du travail, ainsi que les règlements sur la protection des données, nous travaillons toujours avec des avocats locaux spécialisés en droit du tourisme, ainsi qu'avec des délégués à la protection des données. Nos contrats obligent nos agences partenaires à respecter les lois locales.

Nous sommes membres des associations de voyage européennes, ce qui signifie garantir le respect des normes de marché les plus élevées.

RSD Reise Service Deutschland	DRV – Deutscher Reiseverband ANVR – Dutch Association of Travel Agents and Tour Operators
RSD Belgium SA	UPAV – Union Professionnelles des Agences de Voyages
RSD Travel Limited	ABTA – Association of British Travel Agents
TSS Travel Service Scandinavia AS	Virke (TSS en Norvège) SRF – Svenska Resebyråföreningen Association of Swedish Travel Agents and Tour Operators (TSS en Suède) SMAL AFTA – Association of Finnish Travel Agents (TSS en Finlande)

### Droits de l'homme et protection de l'enfance

Le respect des droits de l'homme et la protection des enfants sont pour nous une évidence. Pour mettre un accent particulier sur ce sujet, nous avons inclus une clause dans les contrats avec nos agences partenaires. Ainsi, nos agences partenaires s'engagent à protéger les enfants et à respecter les droits de l'homme. Toute violation des droits de l'homme ou signe d'exploitation des enfants ne sera en aucun cas tolérée et entraînera la résiliation immédiate du contrat.

Dans nos présentations de formation, nous souhaitons sensibiliser nos agences partenaires à ce sujet. En cas de suspicion sur place, nous considérons qu'il est de notre devoir d'agir immédiatement et de transmettre toute information aux autorités compétentes, afin de garantir une enquête complète dans la zone cible.

### Conception de produit

Nous sommes fiers que de nombreuses agences partenaires soient des partenaires commerciaux de longue date. Nous travaillons en partenariat avec des fournisseurs qui croient en les valeurs de la durabilité. Nous nous engageons envers le principe du tourisme responsable et opérons selon une politique touristique consciencieuse. Dans ce contexte, nous sélectionnons soigneusement nos partenaires et nous nous efforçons de créer ensemble

un produit fiable et de contribuer ainsi positivement à l'économie, à l'environnement et aux personnes dans les destinations. En tenant compte du prix, du confort et des aspects pratiques, nous essayons de privilégier des alternatives plus durables dans le choix des moyens de transport pour les transferts et les excursions sur place. Nous voulons nous assurer que les véhicules utilisés pour les circuits n'entraînent pas une pollution environnementale excessive, car nous croyons que le transport est un aspect important du tourisme durable. Par conséquent, nous nous efforçons de faire de notre mieux pour réduire le niveau moyen de pollution. Nous visons une chaîne d'approvisionnement touristique durable. Les hébergements partenaires jouent un rôle important à cet égard et les prestataires de services sont encouragés et motivés à adopter des pratiques durables. En incluant une clause dans les contrats prévoyant un rejet commun et une politique de tolérance zéro de l'exploitation des enfants et des travailleurs, nous souhaitons garantir cela. Si le fournisseur d'hébergement ne prend pas de mesures appropriées pour prévenir l'exploitation des enfants ou des travailleurs, une clause dans le contrat nous permet de mettre fin prématurément à la coopération convenue. De plus, nous accordons une grande importance à la protection des animaux et des communautés et nous visons des circuits qui ne laissent qu'une petite empreinte écologique. Nous protégeons l'authenticité des communautés et de l'environnement naturel et nous sommes fermement opposés à l'endommagement de la faune et à la pollution de l'environnement. Des guides touristiques qualifiés et formés assurent lors des excursions vers des sites du patrimoine culturel sensibles ou des destinations de voyage écologiquement sensibles que les clients se comportent de manière appropriée et respectueuse envers la culture, la nature et l'environnement locaux. En outre, nous soutenons la communauté locale en permettant aux clients de découvrir l'artisanat traditionnel et de se familiariser avec les aliments/produits locaux.

### **Envoi**

Nos clients ont la possibilité de renoncer à l'envoi postal de leurs documents de voyage. 65% de nos clients utilisent cette option et reçoivent la confirmation de réservation et autres uniquement en pièce jointe par e-mail.

Les documents de voyage sont transportés de manière respectueuse de l'environnement. Pour cela, nous utilisons le service GoGreen Plus de la Deutsche Post. GoGreen Plus est basé sur ce que l'on appelle l'Insetting. Cela signifie que les émissions produites sont évitées directement dans le réseau logistique grâce à des investissements dans des mesures de réduction supplémentaires. Cette prévention correspond en volume aux émissions produites par le transport et la livraison de chaque lettre. Les envois effectués avec GoGreen Plus sont donc largement neutres en carbone. Cela signifie que tous les documents de réservation ou de voyage sont envoyés aux clients sous forme de lettres hybrides, ce qui permet d'éviter les émissions de CO<sub>2</sub> lors de l'envoi.

En 2023, le groupe d'entreprises a soutenu, grâce aux produits et services GoGreen Plus de la Deutsche Post, des mesures qui ont permis d'éviter 1.160,45 kg d'émissions de CO<sub>2</sub>. L'année précédente, il s'agissait de 543 kg de CO<sub>2</sub> et d'une compensation totale de 15,03 t de CO<sub>2</sub> grâce aux produits et services GoGreen.

Le groupe Deutsche Post DHL a évité les émissions de gaz à effet de serre, par exemple en utilisant des camions au biogaz et de l'huile végétale hydrogénée comme carburant, des véhicules de livraison électriques et en injectant du biogaz comme source d'énergie dans le réseau de gaz naturel allemand.

### **Satisfaction du client**

La satisfaction de nos clients est notre priorité absolue. Notre objectif est de pouvoir enthousiasmer nos clients pour un autre voyage avec nous et de les gagner en tant que clients réguliers. Pour cette raison, les voyageurs reçoivent déjà un questionnaire sur le lieu de vacances, d'autre part, ils ont encore la possibilité après le voyage de nous faire part de leur opinion sur le voyage. Le taux de retour de ces enquêtes est en moyenne de 90%, ce qui nous permet d'agir rapidement et d'apporter éventuellement des ajustements au programme de voyage ou de transmettre des instructions aux prestataires de services et aux agences partenaires.

### **Informations clients et communication**

Sur notre site web, toutes les informations relatives aux voyages et aux pays sont fournies. Le client reçoit dès la réservation un résumé de toutes les informations importantes concernant la destination, les précautions sanitaires et les règles d'entrée. En plus des informations générales sur le pays, des conseils sur les habitudes culturelles, les do's & don'ts sur place et le code vestimentaire (si applicable) sont également inclus, ainsi que les réglementations légales sur l'importation et l'exportation d'objets personnels et de "biens culturels et naturels". Peu avant le départ, le client reçoit en plus des informations générales sur le voyage toutes les informations pertinentes au vol, ainsi que des conseils utiles sur place et un certificat d'assurance voyage.

## Électricité verte

Nous sommes très heureux d'avoir fait un grand progrès dans ce domaine et de commencer à utiliser de l'électricité verte à partir du 01.04.2024. Concrètement, cela signifie que l'électricité que nous consommons sur notre site principal provient à 100% d'énergie renouvelable d'Europe. Ceci est prouvé par un certificat d'origine officiel et est vérifié et certifié chaque année par le TÜV Nord.

## Papier

Nous avons un réglage présélectionné qui favorise l'envoi de documents liés aux voyages par courrier électronique plutôt que par courrier postal. Nos brochures sont, dans la mesure du possible, imprimées de manière écologique par une imprimerie certifiée. L'imprimerie dispose d'un système de gestion environnementale intégré conforme à la norme DIN EN ISO14001, qui est un élément central de la protection de l'environnement de l'entreprise. De plus, elle possède une certification FSC, qui garantit que tous les participants, du propriétaire de la forêt à l'usine de papier et au grossiste, en passant par le transformateur, sont certifiés.

## Porteurs de performance dans la chaîne de valeur

### Agences d'accueil

Le RSD Reise Service Deutschland, FVF et TSS ont conçu une politique de durabilité (SP), qui est régulièrement révisée et adaptée aux conditions actuelles. Par la suite, la directive a été communiquée à nos clients via nos sites web et à nos employés via l'intranet. De plus, une déclaration d'intention (Memorandum of Understanding - MoU) a été créée avec les éléments clés d'un tourisme responsable et des exemples de leur mise en pratique. Notre projet actuel est de communiquer le MoU en lien avec notre SP à nos agences partenaires et de les faire signer. Nous souhaitons ainsi obtenir l'accord des agences partenaires pour soutenir un tourisme responsable et s'engager également à apporter une contribution positive à l'économie, à l'environnement et aux personnes dans les zones de destination. Déjà 45% de nos agences partenaires sont actives en matière de durabilité et ont établi des principes de durabilité.



### Hébergements

Nos agences partenaires sont responsables du contact direct avec les hébergements. L'agence s'engage également à privilégier, en tenant compte de tous les aspects, les hébergements qui favorisent un tourisme éthique et durable et/ou qui garantissent déjà des normes de gestion d'entreprise éthique et durable. Cela comprend par exemple le refus du travail des enfants, ainsi qu'un système de gestion des déchets et de l'environnement pour réduire les déchets.

### Guide de voyage

La majorité de nos guides de voyage participent chaque année à au moins une formation liée à leurs activités, qui est basée sur les objectifs de RSD. Une formation a lieu au début de la saison. Les formations sont dispensées par l'agence sur le lieu de destination et ses directeurs régionaux, ainsi que par notre gestion de la qualité.

Les formations contiennent les contenus suivants :

- Attentes envers nos guides touristiques en termes de satisfaction client, normes de qualité et attentes et souhaits de nos clients sur la base des retours de la saison précédente
- Briefing sur le déroulement du voyage
- Information sur les traditions et la culture, la nourriture locale, les habitudes, l'évolution du tourisme ou les fouilles archéologiques actuelles sur le lieu de destination. Caractéristiques de nos clients (par exemple, que souhaitent-ils apprendre sur la culture pendant le voyage ? Souhaitent-ils entrer en contact avec les locaux ?)
- Rappel de l'importance du respect des règles de circulation pour garantir un voyage sûr à nos clients.
- Comportement en cas d'urgence et situations de premiers secours
- L'accent sur l'importance de conseiller les clients sur les normes de comportement lors des excursions et activités, en mettant l'accent sur le respect de la culture locale, de la nature et de l'environnement

Nous exigeons un niveau d'éducation élevé de la part des guides de voyage. Par exemple, lors de notre voyage en Grèce, tous les guides touristiques ont fait des études universitaires, en France et en Espagne, les visites de villes sont exclusivement menées par des guides locaux ayant l'autorisation correspondante. Dans les principales

destinations que sont Chypre, la Turquie, la Croatie et la Grèce, tous nos guides touristiques ont terminé une formation académique.

En outre, des statistiques mensuelles de satisfaction client sont transmises par notre gestion de la qualité à nos agences partenaires et guides touristiques sur place. Pendant la saison hivernale, des entretiens de feedback réguliers ont lieu. Dans ces entretiens, nos guides touristiques sont informés de leurs forces et faiblesses et reçoivent des instructions pour améliorer la qualité de leur travail. De plus, il est vérifié si les accords contractuels, tels que la politique de tolérance zéro envers l'exploitation des enfants, sont respectés et si les droits du travail légaux sont respectés.

### Engagement social

Nous soutenons les soins médicaux dans les pays tiers, par exemple par des dons réguliers au projet d'aide "Westcoast Kids", qui a été lancé par l'Institut international de prévention de la carie dentaire e.V. Grâce à ces dons, il est possible pour les spécialistes dentaires bénévoles de Berlin de se rendre dans le village de Paternoster et de traiter un total de 119 enfants.

Pour soutenir les gens, notamment dans nos destinations cibles, un don de 25 000 € a été fait aux victimes du tremblement de terre en Turquie et en Syrie. Cela a permis d'envoyer plusieurs camions remplis de biens de première nécessité tels que des couches, de la nourriture, des articles d'hygiène, des vêtements, des couvertures et des ustensiles de cuisine aux personnes sur place.

De plus, le groupe d'entreprises a fait un don de 5 000 arbres dans le cadre de l'initiative pour les enfants et les jeunes Plant-for-the-Planet. L'initiative a été lancée début 2007. En 2011, le Programme environnemental des Nations Unies (PNUE) a confié la traditionnelle "Billion Tree Campaign" à Plant-for-the-Planet - et donc le compteur mondial officiel des arbres. Il s'agissait alors d'un milliard d'arbres (en anglais : Billion). Mais l'objectif ambitieux des enfants est maintenant la "Trillion Tree Campaign" - donc 1000 milliards d'arbres doivent être plantés.

De plus, nous soutenons l'école ASHA, ainsi qu'un internat au Népal. L'école ASHA a été fondée au Népal en 2005 pour donner aux enfants les plus pauvres la chance d'aller à l'école et ainsi de créer les conditions d'une vie meilleure pour eux et leurs familles. Actuellement, 170 enfants sont scolarisés dans cette école. De plus, un internat a été ouvert en 2008, où vivent 32 élèves issus de familles difficiles. Les enfants reçoivent des cours dans deux langues (népalais et anglais) six jours par semaine. De plus, tous reçoivent un repas chaud et copieux chaque jour, ainsi qu'un examen médical préventif une fois par mois.

### L'avenir

Dans notre quête de durabilité, nous avons fait des progrès remarquables, mais nous savons que notre voyage n'est pas encore terminé. Nous souhaitons enraciner notre engagement en faveur de l'action durable au plus profond de nos valeurs fondamentales et le considérer comme faisant partie de notre philosophie d'entreprise.

C'est pourquoi nous avons déjà prévu d'autres mesures que nous consignons et planifions à l'aide d'un plan d'action. Les sujets que nous abordons actuellement comprennent, par exemple, le bien-être animal lors de nos voyages, la communication et la sensibilisation à la durabilité (employés et partenaires) et la collaboration avec des agences partenaires et des hôtels qui mettent en œuvre des pratiques respectueuses de l'environnement.



<sup>2)</sup> FVF First Voyage France et RSD Reise Service Deutschland font partie d'un voyageur européen, qui organise des voyages pour ses clients de plusieurs pays européens. L'étude est basée sur 53.381 clients, qui ont voyagé avec FVF First Voyage France durant 06/2024. 2.616 d'entre eux venaient de France. Sur une échelle de 1 à 20, avec 20 étant la meilleure note, nous avons obtenu une valeur de 16/20. L'enquête se base sur les clients qui ont voyagé avec notre groupe