

POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

9 janvier 2025

PRÉAMBULE

Voyages AML reconnaît par l'adoption de la présente politique sa responsabilité en matière de développement durable. L'organisation convient de promouvoir le développement durable et d'en appliquer les principes en tenant compte des ressources dont elle dispose.

La présente politique a pour objectif de définir les principes généraux de notre organisation à ce sujet, de déterminer ses engagements et de préciser les champs d'application de ces derniers.

Cette politique évoluera avec nos apprentissages et sera bonifiée selon les actions et les expériences qui en découleront.

ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION

Dans ce contexte, Voyages AML s'engage à :

- A. Définir les principes et pratiques du développement durable pertinents à l'organisation et les intégrer dans les processus de prise de décision et de gestion;
- B. Agir de manière responsable et faire preuve d'initiative en matière de développement durable;
- C. Associer les fournisseurs de biens et services à la réalisation des objectifs de développement durable;
- D. Instaurer un processus d'amélioration continue des pratiques de développement durable visant à modifier les modes de consommation et de production;
- E. Mesurer les résultats et évaluer les progrès accomplis;
- F. Présenter les engagements aux partenaires et les véhiculer sur notre site web.

La présente politique constitue le cadre de référence de Voyages AML pour la mise en œuvre de cet engagement.

CHAMPS D'APPLICATION

Notre politique concerne toutes les divisions de Voyages AML. Le personnel est tenu de la mettre en application lors de la réalisation de ses activités ainsi qu'à travers les liens entretenus avec ses collègues, clients, fournisseurs et autres organisations. Par effet d'entraînement, cela nous permet d'associer nos différents partenaires à l'atteinte des objectifs de développement durable auxquels Voyages AML souscrit.

1. DÉFINITION

Le rapport Brundtland¹ définit le développement durable comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ».

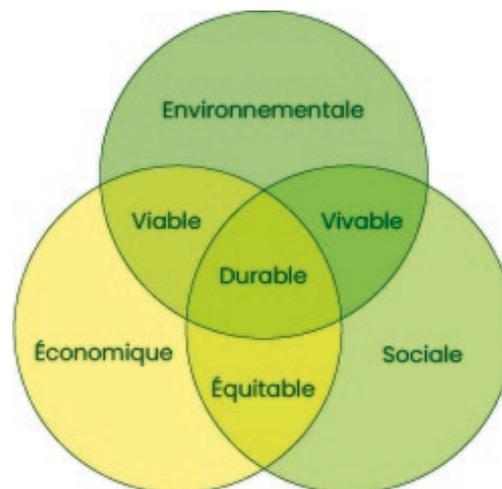
La Déclaration de Johannesburg² stipule que le développement économique, le développement social et la protection de l'environnement constituent les piliers du développement durable; ils sont « interdépendants et complémentaires ».

Dans ce contexte, le développement durable s'appuie sur une vision à long terme où la prise de décision repose sur un ensemble de principes permettant de conjuguer les enjeux environnementaux, économiques et sociaux en vue d'un développement responsable.

Les trois dimensions du développement durable

Le développement durable devient le grand défi de notre société. Cela reste une notion très large et ne réfère pas uniquement à la protection de l'environnement. Il doit intégrer indissociablement la dimension environnementale, sociale et économique. En d'autres mots, il doit être à la fois économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement tolérable. Le social doit être un objectif, l'économie, un moyen et l'environnement, une condition.

Figure 1. Représentation des trois dimensions et des quatre caractéristiques d'un développement durable.



Source : adaptée du modèle de Jacobs et Sadler.

¹ Le Rapport Brundtland est le nom communément donné à une publication, officiellement intitulée Notre avenir à tous, rédigée en 1987 par la Commission mondiale sur l'environnement et le développement de l'Organisation des Nations unies, présidée par la Norvégienne Gro Harlem Brundtland.

² La Déclaration de Johannesburg sur le développement durable a été adoptée lors du Sommet mondial sur le développement durable, parfois appelé Sommet de la Terre 2002, au cours duquel le Plan de mise en œuvre du Sommet mondial sur le développement durable a également été adopté.

Bien que les trois dimensions du développement durable soient étroitement liées, le fait de les définir de façon isolée peut aider à trouver des moyens d'action concrets pour cheminer vers une durabilité globale (Goodland; Rigby et coll.).

Dimension environnementale

Maintenir l'intégrité de notre environnement afin d'assurer la santé et la sécurité des humains et de leurs écosystèmes.

Dimension sociale

Considérer les conséquences sociales de nos activités, les problèmes des inégalités, les conditions de travail et de vie.

Dimension économique

Concilier la viabilité de notre organisation avec des principes éthiques tels que la protection de l'environnement, la production et la consommation responsable.

La loi sur le développement durable du Québec³ est basée sur ces 16 principes :

- Santé et qualité de vie
- Équité et solidarité sociale
- Protection de l'environnement
- Efficacité économique
- Participation et engagement
- Accès au savoir
- Subsidiarité
- Partenariat et coopération
- Prévention
- Précaution
- Protection du patrimoine culturel
- Préservation de la biodiversité
- Respect de la capacité de support des écosystèmes
- Production et consommation écoresponsable
- Pollueur payeur
- Internalisation des coûts

2. PRINCIPES DIRECTEURS

La présente politique est basée sur le Modèle d'évaluation des pratiques sociales (MEPS) élaboré par Événements Attractions Québec (ÉAQ) en consultation avec différents acteurs via un comité composé de représentants du ministère du Tourisme, de Loto-Québec, du secteur du développement durable, du loisir et des bailleurs de fonds.

³ <https://www.environnement.gouv.qc.ca/developpement/principe.htm>

Le MEPS s'inspire des concepts de développement durable et de responsabilité sociale des entreprises. Ce modèle d'évaluation des pratiques sociales mesure la performance sociale des organisations autour de 12 enjeux sociaux, dont 10 s'appliquent à notre secteur d'activités.

Les 10 enjeux sociaux s'appliquant à Voyages AML :

Enjeu 1 : Gestion responsable

Enjeu 2 : Gouvernance participative

Enjeu 3 : Épanouissement et qualité de vie du personnel

Enjeu 4 : Participation sociale et reconnaissance du milieu

Enjeu 5 : Engagement auprès de sa communauté

Enjeu 6 : Accessibilité

Enjeu 7 : Identité et mise en valeur culturelle du milieu

Enjeu 8 : Promotion de la diversité

Enjeu 9 : Créativité et innovation

Enjeu 10 : Consommation responsable

3. LES ENGAGEMENTS DÉTAILLÉS

ENJEU 1 : GESTION RESPONSABLE

Cet enjeu vise à évaluer la volonté et la capacité stratégique de notre organisation à prendre en compte la dimension sociale dans ses décisions et activités. Ce n'est donc pas un enjeu social à proprement dit, mais plutôt un enjeu de gestion, lequel aura inévitablement un impact sur les pratiques sociales.

Nos engagements :

- Instaurer une politique de traitement des plaintes des clients;
- Offrir des assurances collectives et des congés maladie aux employés permanents;
- Prendre en considération les particularités de chacun, qu'il s'agisse de nos employés ou de nos clients, en incluant des aspects tels que l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, la conciliation travail-famille, etc.;
- Mettre en œuvre des initiatives visant à réduire les inégalités, notamment en matière d'égalité entre les sexes et d'accessibilité pour tous;
- Développer des outils et des indicateurs de performance, tels que des budgets et des tableaux de bord, pour évaluer de manière précise notre situation financière et économique.

ENJEU 2 : GOUVERNANCE PARTICIPATIVE

L'enjeu de la gouvernance participative réfère à la volonté de l'organisation d'établir des relations avec les parties prenantes, notamment par la mise en place de mécanismes d'information, de consultation, de concertation et de participation.

Nos engagements :

- Évaluer la satisfaction des clients après chaque séjour;
- Favoriser le dialogue et le partage d'informations avec nos collègues, partenaires, fournisseurs et clients.

ENJEU 3 : ÉPANOUISSEMENT ET QUALITÉ DE VIE DU PERSONNEL

L'enjeu de l'épanouissement et la qualité de vie du personnel salarié est fondé sur l'idée que le travail et le bénévolat contribuent à la réalisation de l'individu dans la mesure où notre organisation met en place certaines conditions favorables.

Nos engagements :

- Offrir de bonnes conditions de travail;
- Reconnaître les bons coups des employés;
- Favoriser le partage des compétences entre les employés;
- Allouer un budget à des programmes de formation des employés;
- Permettre aux employés d'effectuer du bénévolat durant les heures de bureau;
- Faire de l'éducation en matière de développement durable.

ENJEU 4 : PARTICIPATION SOCIALE ET RECONNAISSANCE DU MILIEU

La participation sociale et la reconnaissance du milieu sont un signe d'ancrage territorial et d'appartenance, voire un signe de pérennité de nos activités. Ils mesurent l'implication du milieu et des gens dans l'organisation.

Nos engagements :

- Impliquer les employés et les partenaires dans nos opérations;
- Mettre en place des stratégies de rétention et de fidélisation des clients et des fournisseurs;
- Mettre en place des stratégies de recrutement d'ambassadeurs dans le milieu.

ENJEU 5 : ENGAGEMENT AUPRÈS DE SA COMMUNAUTÉ

Cet enjeu est un gage d'ancrage territorial de l'organisation dans son milieu. C'est un aspect fondamental pour assurer l'acceptabilité de nos activités, la reconnaissance, ainsi que la pérennité de notre organisation.

Dans un contexte de développement durable et de responsabilité sociale, une organisation est aussi appelée à participer au développement économique, touristique, socioculturel et communautaire de son milieu.

Nos engagements :

- Contribuer à l'emploi local;
- Favoriser l'aide à la réinsertion (professionnelle ou personnelle) en collaborant avec des organismes communautaires;
- Participer activement à la concertation locale, régionale et sectorielle;
- Contribuer à la notoriété du secteur;
- Effectuer des échanges de services et de matériel avec d'autres organisations;
- Créer des forfaits en mettant de l'avant des attractions touristiques, des hôtels et des restaurants du milieu.

ENJEU 6 : ACCESSIBILITÉ

L'absence de discrimination et le respect des droits humains sont des aspects importants d'une organisation socialement responsable et durable. Cet enjeu vise à évaluer les mesures que notre organisation a mises en place pour éviter toute discrimination envers les individus selon leurs capacités physiques, économiques, sociales ou culturelles.

Nos engagements :

- Mettre en place un plan d'action favorisant l'inclusion et l'accessibilité de nos forfaits à l'égard des personnes à mobilité réduite;
- Afficher des informations et une signalisation bilingue lors de nos activités.

ENJEU 7 : IDENTITÉ ET MISE EN VALEUR CULTURELLE DU MILIEU

Cet enjeu vise à déterminer si l'organisation contribue à raviver, enrichir, promouvoir, maintenir, respecter et entretenir les identités culturelles de sa communauté territoriale ou affinitaire. Les activités de l'organisation doivent permettre aux gens de vivre une expérience authentique en lien avec les traits distinctifs de son milieu.

Nos engagements :

- Préserver, partager et diffuser le patrimoine local, culturel et naturel, incluant les traditions, les langues, les mœurs et les arts sous toutes leurs formes;
- Travailler en collaboration avec d'autres organismes pour maximiser les retombées socio-économiques et les performances environnementales;
- Mettre en valeur les artistes, artisans et collaborateurs du milieu local et régional.

ENJEU 8 : PROMOTION DE LA DIVERSITÉ

L'identité prend notamment sa forme dans l'ouverture et la comparaison avec d'autres cultures. L'ouverture à différents horizons est, en soi, source d'enrichissement. La circulation des individus, des idées et des projets est ce qui permet aux cultures de respirer. En se nourrissant mutuellement, elles contribuent ainsi de manière positive au développement.

Nos engagements :

- Faire la promotion de la diversité culturelle à travers les choix de produits offerts par notre organisation;
- Respecter la diversité culturelle et de genre.

ENJEU 9 : CRÉATIVITÉ ET INNOVATION

La culture est un puissant catalyseur de la créativité. Or, la créativité est un enjeu stratégique de la nouvelle économie, car elle est source d'innovation. Créativité, innovation, éducation et recherche sont aujourd'hui les moteurs essentiels du développement.

Nos engagements :

- Réduire les émissions de CO² pour lutter contre les changements climatiques en choisissant des fournisseurs novateurs qui travaillent activement à diminuer leurs émissions de GES;
- Soutenir l'innovation en matière de créativité et intégrer des activités novatrices dans nos différentes offres de produits.

ENJEU 10 : CONSOMMATION RESPONSABLE

L'achat local et responsable contribue à la santé et à la vitalité économique des communautés à long terme, tout en favorisant le maintien et la redistribution de la richesse au sein du milieu. L'enjeu de la consommation locale et responsable réfère donc à la volonté et à la capacité de l'organisation à contribuer au développement de son milieu.

Nos engagements :

- S'assurer de l'engagement de nos fournisseurs en matière de développement durable;
- Favoriser l'utilisation de produits et services locaux;
- Soutenir les entreprises situées dans la communauté (fournisseurs, entreprises de service, etc.);
- S'assurer que nos fournisseurs présentent une offre complète de produits locaux.

4. RESPONSABILITÉ

La Politique est sous la responsabilité de Voyages AML.

Voyages AML s'engage à :

- Veiller à l'application de la présente Politique;
- Élaborer un plan d'action contribuant à l'atteinte des objectifs de la Politique de développement durable et à son amélioration continue;
- Allouer les ressources matérielles, financières et humaines nécessaires à la mise en œuvre du plan d'action;
- Assurer la compatibilité de toute nouvelle politique ou de toute politique mise à jour à la présente Politique de développement durable;
- Sensibiliser les employés, fournisseurs et partenaires à l'importance d'atteindre les objectifs de la Politique;
- Assurer une veille stratégique des approches innovantes en matière de développement durable;
- Mettre en place une stratégie d'amélioration continue de la présente politique.

5. APPLICATION DE LA POLITIQUE

Tout membre de l'organisation exerçant une fonction de gestion est responsable de l'application de la Politique dans les domaines qui relèvent de sa compétence.