

TOUNDRIGO

Politique de Développement Durable

Groupe Toundrigo



TOUNDRIGO

Sommaire

Objectif	3
Champ d'application	3
Gestion du développement durable et conformité.....	3
Management interne : politique sociale et droits humains.....	4
Management interne : environnement.....	5
Politique générale vis-à-vis des fournisseurs.....	8
Transport	9
Hébergements	10
Excursions et activités.....	11
Guides, représentants locaux et accompagnateurs	11
Destinations	12
Protection du consommateur et communication.....	13
Contact	14
Date d'entrée en vigueur.....	14
Historique de révision.....	14



TOUNDRIGO

Objectif

La Responsabilité Sociétale des Entreprises est devenue au fil des années un enjeu majeur dans les stratégies de développement des entreprises quelle que soit leur taille et leur domaine activité.

Chez Toundrigo, ce projet collectif a été défini par la Direction et s'identifie sous le nom de Toundrigo Care. Pourquoi *Care* ? Car nous souhaitons prêter une attention toute particulière à différents aspects de notre développement.

L'objectif de cette politique est de fournir un cadre de pratiques plus durables pour nos activités de réceptif.

Toundrigo s'engage à suivre les pratiques énoncées, et à travailler sur une amélioration continue de ces dernières.

Champ d'application

Cette politique s'applique à toutes les activités du groupe, de la direction au niveau exécutif de notre entreprise. Le personnel, les fournisseurs et les partenaires sont tenus de respecter au maximum les objectifs de cette politique, chaque fois que cela est possible.

Le Comité Vert et la Direction du groupe sont responsables de la mise en œuvre de la politique de développement durable de l'entreprise.

Gestion du développement durable et conformité

I. Engagement en matière de Développement Durable

La direction de Toundrigo est engagée dans les performances de l'entreprise en matière de développement durable et approuve la déclaration de mission et la politique de développement durable de l'entreprise. Nous utiliserons la plateforme Travelife pour rendre compte de nos progrès en matière de développement durable, ainsi que pour suivre et évaluer ces progrès. Nous nous engageons à communiquer (publiquement) nos performances en matière de développement durable (au moyen du rapport Travelife) tous les deux ans.



II. Gestion du Développement Durable et conformité

Toundrigo s'engage à améliorer continuellement ses pratiques en matière de développement durable, y compris le suivi et l'évaluation de sa politique de développement durable, avec un personnel et des ressources dédiés à la réalisation de ses objectifs en ce sens.

Toundrigo respecte toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales relatives aux ressources humaines, aux droits de l'homme, aux droits de l'enfant, aux droits fonciers, à la gestion de l'environnement, à la faune et à l'utilisation des terres.

Nous appliquons un code d'éthique strict, y compris une politique de tolérance zéro à l'égard de la corruption, des pots-de-vin, du travail forcé et de la discrimination.

Le groupe ne cautionne pas et ne fait pas la promotion du tourisme sexuel.

Management interne : politique sociale et droits humains

I. Conditions de travail

Toundrigo garantit des conditions de travail sûres, saines et équitables pour tous les employés. Cela comprend notamment la conformité aux lois du travail provinciales, fédérales et internationales, la garantie de salaires équitables (programme d'équité salariale), des horaires de travail raisonnables, la protection contre le harcèlement et la discrimination, ainsi que la possibilité de s'organiser et de négocier collectivement.

II. Recrutement et éthique

Nous souhaitons accroître la diversité et favoriser l'inclusion de chacun dans le processus de recrutement.

Toundrigo est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès et emploi des personnes sans tenir compte de leur race, ascendance, lieu d'origine, couleur, origine ethnique, langue, citoyenneté, croyance, religion, sexe, orientation sexuelle, âge, état matrimonial, handicap physique et/ou mental, ou capacité financière.

Toundrigo ne tolère aucune forme de discrimination et traite tous les salariés de manière égale, quelles que soient leurs caractéristiques autres que leur capacité à faire leur travail

III. Formation, sensibilisation et développement des compétences durables

Toundrigo souhaite favoriser le développement des compétences en matière de durabilité par le biais de formations spécifiques et de possibilités d'avancement professionnel dans ce

TOUNDRIGO

domaine. Un comité vert, responsable du développement durable dans l'entreprise a été constitué. Il suit une formation régulière sur les pratiques durables, les enjeux environnementaux et sociaux, ainsi que les valeurs de l'entreprise en matière de développement durable. Le rôle de ce comité est de s'assurer que ces formations soient diffusées à l'ensemble des employés.

IV. Santé et sécurité au travail

Toundrigo assure un environnement de travail sûr, sain et respectueux pour les employés, en mettant en œuvre des mesures de prévention des accidents et des maladies professionnelles.

Une trousse de secours est disponible au bureau et deux personnes ont été formées en personnes aux méthodes de secourisme en milieu du travail (formation de la CNESST).

Enfin, une politique de santé et sécurité est partagée à l'ensemble du personnel.

V. Vie personnelle et bien-être

Toundrigo encourage l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle des employés, en personnalisant des politiques de flexibilité du travail (télétravail, horaires d'arrivée et de départ...) et des mesures de soutien à leur bien-être (matériel adapté, séances de sport, etc.).

En novembre 2022, l'ensemble des avantages offerts par la compagnie ont été revus, dans cette optique d'amélioration du bien-être.

Management interne : environnement

I. Gestion environnementale de la vie de bureau

Toundrigo est locataire de ses bureaux au 400 Atlantic, dont la propriété appartient à la société Allied. Bien qu'Allied soit un partenaire de choix, et un gestionnaire immobilier qui s'engage de son côté à divers principes de durabilité, nous n'avons pas la main mise sur l'intégralité de la gestion environnementale de nos locaux.

Pour ce qui est de notre ressort, nous nous engageons à réduire autant que possible les impacts environnementaux de nos activités commerciales et nous suivons activement les principes de respect de l'environnement.

Ainsi, le groupe Toundrigo a instauré au sein de ses bureaux les mesures suivantes :

- Mesurer, contrôler et évaluer l'utilisation de toutes les marchandises et de tous les produits achetés (quantités achetées et jetées, contrôler l'origine des produits...)



TOUNDRIGO

- Acheter des fournitures de bureau en quantité raisonnable et adaptée aux différents besoins des différentes marques, et en matières recyclées respectueuses de l'environnement quand cela est possible.
- Acheter des denrées alimentaires locales, saisonnières, dans le cadre du commerce équitable, en vrac, avec un emballage limité et certifié durable dans la mesure du possible.
- Imprimer qu'en cas d'absolue nécessité et, le cas échéant, imprimer toujours recto-verso en niveaux de gris. Le papier doit toujours être certifié FSC ou équivalent, avec une préférence pour le pourcentage le plus élevé de matériaux post-consommation.
- Tous les équipements et éclairages sont économes en énergie et éteints, débranchés ou en mode veille lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- Les déchets sont triés selon les catégories suivantes : déchets, matières recyclables et matières organiques, et sont éliminés correctement par la municipalité.

Toundrigo dispose d'une politique *Zéro Papier*, et vise également le *Zéro Plastique* en ce qui concerne nos événements de bureau et notre vie quotidienne. Nous avons à cœur de sensibiliser et d'impliquer nos collaborateurs pour nous aider dans notre démarche de vie de bureau éco-responsable.

Nous recherchons en permanence des possibilités d'améliorer nos performances environnementales, en fixant des objectifs et des cibles, en mesurant les progrès accomplis et en analysant régulièrement nos résultats.

II. Gestion du carbone au sein de la vie de bureau

a) Politique de réduction d'énergie

Toundrigo souhaite se tourner vers une meilleure gestion de son empreinte carbone dans ses locaux. Pour cela, la compagnie s'engage à réduire son empreinte carbone au bureau en :

- Installant des équipements et des appareils économes en énergie, lorsque c'est approprié/possible (exemple : réfrigérateur Energy Star). Nous disposons notamment d'éclairages à LED et de type néons basse consommation d'énergie
- Mettant en œuvre des procédures telles que la mise en place de politiques de gestion de l'énergie ou bien encore un règlement intérieur garantissant la compréhension et le respect des règles concernant la gestion de l'énergie
- Se penchant sur les problématiques de l'impact du numérique et sur l'empreinte carbone associée
- Sensibilisant l'ensemble des collaborateurs à adopter des bonnes pratiques au quotidien (éteindre les lumières et les appareils électroniques, trier ses courriels, profiter au maximum de la lumière naturelle et non des éclairages, etc.)

b) Politique de gestion de l'eau

Toundrigo étant locataire du 8e au sein d'un immeuble de 10 étages, le groupe n'a pas la main mise sur la gestion de l'eau. De plus, le compteur étant commun à l'ensemble du bâtiment, nous n'avons pas de moyen pour connaître notre consommation d'eau.



TOUNDRIGO

En revanche, nous encourageons l'ensemble de nos collaborateurs à adopter un usage réfléchi et durable de cette ressource (ne pas laisser couler les robinets, ne s'en servir que lorsque cela est nécessaire, etc.)

Concernant les eaux usées, celles-ci sont évacuées par le système d'égout municipal de la ville de Montréal.

c) Politique de gestion des déchets

Concernant notre gestion des matières résiduelles, nous disposons des trois voies de tri, incluant le recyclage et le compostage.

Nous effectuons un suivi mensuel de la quantité de déchets générés, et établissons régulièrement divers objectifs de réduction de celle-ci (par exemple : réduire de 5% notre quantité de déchets pour le mois suivant).

Les déchets sont ensuite pris en charge par la ville de Montréal.

d) Politique de mobilité

Le groupe Toundrigo reconnaît que les déplacements de ses employés ont un impact négatif sur les émissions de GES et l'environnement. Afin de s'assurer que les déplacements aient un impact le moins nuisible possible, Toundrigo a mis en place une politique de mobilité interne. Il est important de faire passer le message à nos voyageurs ainsi qu'à nos employés.

Voici les valeurs principales de la politique :

- Encourager la mobilité douce dans le trajet domicile-bureau
- Politique de télétravail flexible afin de limiter les trajets
- Politique de télétravail souple à l'étranger afin d'allonger les séjours personnels ou combiner vacances et travail
- Favoriser le transport en commun lors de déplacement en ville
- Considérer les déplacements professionnels selon la pertinence

Déplacement personnel

Nous encourageons des choix de déplacements responsables aux employés entre leur domicile et le bureau. La localisation des bureaux étant centrale, les employés ont un choix divers de transports partagés. La motivation passe par :

- L'abonnement BIXI, vélo partagé, pris en charge à 100% par le groupe Toundrigo
- Un garage à vélo sécurisé est disponible au sous-sol de l'immeuble
- Horaire flexible pour les personnes habitant hors de la ville et sujets au trafic routier
- Une politique de télétravail flexible par département pouvant aller jusqu'à 2 jours par semaine



TOUNDRIGO

Déplacement professionnel

Étant dans l'industrie touristique nous sommes conscients que nous devons nous déplacer sur le terrain pour de la formation, du repérage ou de l'accompagnement.

a. Moyen de transport

Les moyens de transports utilisés sont :

- La voiture de location partagée avec plusieurs employés
- Le train lorsque possible entre les grandes villes
- Le bus lorsque possible entre les grandes villes
- L'avion lorsque la destination est plus éloignée : choix de compagnie opérant des avions modernes, majoritairement Air Canada ou Air Transat

b. Hébergement

Nous accordons la priorité à des hébergements partenaires afin d'allier formation, rencontre et utilité, ainsi que des hébergements avec un emplacement stratégique afin d'éviter les allers/retours.

Politique générale vis-à-vis des fournisseurs

Toundrigo travaille avec plus de 2 000 fournisseurs et prestataires de l'industrie touristique (transport, hébergements, activités...), depuis de très nombreuses années pour la majorité d'entre eux. Cette fidélité permet d'élaborer des relations durables et de confiance, dans l'intérêt de chacune de nos parties prenantes.

Nous attendons de tous ses fournisseurs qu'ils adhèrent au respect des pratiques commerciales responsables suivantes :

- Respecter toutes les réglementations locales, régionales, nationales et internationales
- Respecter tous les droits de l'homme, y compris les droits du travail, les droits de l'enfant et les droits de la femme.
- S'engager à respecter des conditions d'emploi équitables
- Respecter les politiques de lutte contre la corruption, les pots-de-vin, l'extorsion de fonds et la discrimination.
- Protéger les enfants de l'exploitation (sexuelle) par le tourisme
- Protéger l'environnement et les ressources naturelles
- Agir dans l'intérêt des communautés locales

Suivant une politique de tolérance zéro, Toundrigo mettra immédiatement fin à toute relation avec des fournisseurs qui violent les pratiques énoncées, notamment par des actes de corruption, des discriminations et des violations des droits de l'homme.



TOUNDRIGO

Toundrigo s'engage à s'approvisionner en produits et services de la manière la plus responsable possible, en évitant au maximum les effets néfastes sur la société, la culture et la nature. Nous attendons le même niveau d'engagement de la part de nos fournisseurs.

Pour aller plus loin dans notre démarche RSE, nous sommes actuellement engagés dans de nouveaux processus, afin de répertorier les pratiques durables de nos fournisseurs. Par exemple, un questionnaire a été élaboré afin d'évaluer les différentes pratiques mises en place par ces derniers. Cela permet ensuite de réviser les offres de circuits touristiques, ou bien, comme le fait notre marque Toundra Voyages, de proposer une catégorie de « voyages responsables ».

Nous maintenons des lignes de communication ouvertes avec nos fournisseurs et partenaires et encourageons les parties prenantes à nous faire part de leurs commentaires à tout moment et sur n'importe quel sujet, en particulier le développement durable.

Travail forcé et travail des enfants :

Le groupe Toundrigo ne conclut pas de contrat direct ou indirect avec des établissements qui pratiquent le travail obligatoire ou qui emploient des enfants pour effectuer un travail normalement effectué par des adultes. Il existe des horaires et des conditions de travail spéciales pour les enfants (< 16 ans) travaillant dans l'entreprise, conformément à la loi canadienne. La condition est mentionnée dans le contrat avec le logement.

La politique de développement durable est disponible dans chaque contrat afin que les fournisseurs en prennent connaissance.

Transport

Lors de la sélection du transport pour les différentes offres touristiques, Toundrigo s'engage à choisir les options les plus respectueuses de l'environnement disponibles pour voyager depuis et dans la destination - en tenant compte de la distance, du prix, de l'itinéraire, de la disponibilité et du confort.

Le groupe et ses marques ont mis en place des directives claires pour réduire les émissions de GES provenant des transports et sélectionner les options de transport les plus respectueuses de l'environnement, notamment les mesures suivantes :

- Privilégier le transport terrestre au transport aérien pour les destinations de voyage court-courriers
- Développer des itinéraires avec les trajets les plus directs possibles
- Privilégier les options de transport durable lors des activités d'excursion
- Utiliser des tailles de véhicules appropriées pour la taille des groupes
- Formation des guides à des techniques d'écoconduite



TOUNDRIGO

Hébergements

Le groupe Toundrigo favorise le partenariat avec des hébergements fièrement locaux. Nous mettons l'accent sur le rôle primordial du personnel originaire de la région. Cette philosophie est infusée dans chacune de ses marques.

Marque Windigo Aventure :

Orientés sur des voyages de type « aventure », la plupart des voyages se déroulent dans les parcs nationaux. 80% des circuits se passent en camping. La marque utilise une grande quantité de camping géré par la SEPAQ (Québec) et Parcs Canada (niveau fédéral). Ces organismes institutionnels sont déjà très en avance, voire précurseurs, en matière de développement durable. La préservation de la nature est leur première mission via la gestion de déchets et celle du flux de visiteurs.

Marque Think Incentive :

Spécialisée dans les voyages de récompense, la marque doit souvent faire face au défi de la gestion des groupes de taille importante (50-100 personnes). Mais depuis quelques années, on remarque l'engouement pour des voyages en petit comité. La marque saisit cette opportunité pour proposer des hébergements indépendants avec une forte empreinte locale. Une large palette de choix est offerte : auberges, manoirs, chalets, hôtels de charme, etc. Tout est soigneusement sélectionné afin d'immerger les groupes dans une ambiance authentique et confortable.

Marque Receptour Canada :

Spécialisée dans les voyages de groupe en autocar, la marque a plus tendance à utiliser des hôtels standard. Nous sommes actuellement en train de réviser les pratiques et d'analyser quelles opportunités s'offrent à la marque, quels sont les souhaits des voyageurs, et comment proposer une offre plus responsable.

Marques Tundra Voyages & Parcours Canada :

Spécialisées dans les voyages individuels, les deux marques privilégient toujours des hébergements ayant un ancrage territorial. Ce sont les structures à taille humaine qui mettent en avant l'architecture typique et le savoir-faire traditionnel du terroir.

TOUNDRIGO

Excursions et activités

Toutes les excursions et activités organisées proposées dans les offres touristiques des différentes marques du groupe Toundrigo respectent les coutumes, les traditions, l'intégrité culturelle et les ressources naturelles locales.

Le groupe s'engage à ne pas proposer d'excursions qui nuisent aux humains, à la faune, à l'environnement ou aux ressources naturelles telles que l'eau et l'énergie.

Toundrigo privilégie les excursions et les activités qui profitent aux communautés locales, respectent le bien-être des animaux et soutiennent la protection de l'environnement.

Les excursions et les attractions dans lesquelles des animaux sauvages en captivité sont détenus ne sont pas proposées, à l'exception des activités qui sont correctement réglementées et qui sont conformes aux lois locales, nationales et internationales. Les excursions qui incluent des interactions avec la faune sauvage, sont conformes aux codes de conduite pertinents. Toute perturbation des écosystèmes naturels est réduite au minimum. Les espèces sauvages ne sont pas récoltées, consommées, exposées, vendues ou commercialisées, sauf dans le cadre d'une activité réglementée qui garantit que leur utilisation est durable et conforme au droit local, national et international ". Le fournisseur ne fait pas la promotion de souvenirs ou d'aliments contenant des espèces de flore et de faune menacées, comme indiqué dans le traité CITES et la "liste rouge" de l'UICN. Si un tel comportement criminel est mis en évidence, le groupe Toundrigo se réserve le droit de résilier le contrat sans préavis.

En effet, nous donnerons une forte préférence aux prestataires qui suivent ces pratiques durables dans tous les aspects de leur offre, et considérerons qu'il est de notre rôle d'orienter les clients vers cela.

Dans la mesure du possible, tout le personnel poursuivra ces objectifs et respectera les principes spécifiés.

Guides, représentants locaux et accompagnateurs

Toundrigo, et tout en particulier ses marques de voyages de groupe (Receptour Canada et Windigo Adventure) s'engagent à embaucher des guides qualifiés, à leur verser un salaire décent et à leur offrir des conditions de travail sûres et équitables. Nous attendons la même chose de nos fournisseurs qui embauchent du personnel local.

Toundrigo comprend que les guides sont les intermédiaires entre les invités et le contexte socioculturel et environnemental de la destination, en leur transmettant le comportement approprié. Par conséquent, nous nous assurons que tous les guides embauchés par Toundrigo sont formés régulièrement et bien informés sur les différents sujets de la destination.

Pour les voyages dans l'Ouest canadien, nous nous conformons aux exigences réglementaires de Parcs Canada et exigeons de nos guides qu'ils réalisent la formation d'interprétation des Rocheuses canadiennes (sécurité, interprétation, historique, faune, flore, géologie).



TOUNDRIGO

Destinations

I. Destinations

Toundrigo et ses marques étant des réceptifs touristiques, nous offrons des voyages dans deux destinations : le Canada et les États-Unis, deux territoires relativement prisés et recevant annuellement un très grand nombre de touristes.

Le groupe vise donc, dans la mesure du possible, à créer des itinéraires et encourager les visiteurs à se rendre dans des zones touristiques secondaires ou moins connues, mais qui en valent tout autant la peine, pour éviter le surtourisme.

II. Contribution aux communautés locales/réseau économique local

Toundrigo s'engage à apporter une contribution positive aux destinations dans lesquelles nous opérons, en :

- S'approvisionnant le plus possible localement et de manière responsable, et soutenir les arts et la culture locaux et traditionnels
- Encourageant les clients à faire leurs achats de manière responsable et les éduquer sur les souvenirs illégaux/interdits/interdits
- Respectant et défendant tous les droits humains (c'est-à-dire les droits des enfants, les droits des femmes, les droits du travail, etc.) ainsi que les droits fonciers.
- Collaborant avec d'autres acteurs locaux du tourisme pour favoriser le développement du tourisme durable de la destination.

Pour en savoir plus sur notre réseau durable : <https://www.toundrigo.com/toundrigocare-reseau-durable>

III. Gestion environnementale dans les destinations

Toundrigo s'engage à respecter l'environnement dans les destinations où nous opérons en :

- Veillant à ce que les ressources naturelles restent intactes
- Sensibilisant les clients aux principes d'un voyage responsable et d'un comportement responsable des visiteurs



Protection du consommateur et communication

I. Protection de la vie privée

La protection de nos clients est notre priorité. C'est pourquoi nous appliquons une politique claire en matière de protection de la vie privée afin de garantir le respect de la législation à tous égards et la protection des clients et de leurs données.

II. Marketing et communication

Notre entreprise veille à ce qu'aucun document de marketing ou de publicité, aucune déclaration ou autre publication ne contienne d'informations trompeuses, ne fasse de la sur-publicité et n'offre pas suffisamment de services. Nous garantissons que l'ensemble de notre personnel est conscient de ce qui est offert et s'assure que ce qui est offert peut être livré à nos clients avec facilité.

III. Communication sur le développement durable

Les clients sont informés et sensibilisés aux choix durables qu'ils peuvent faire, notamment par une communication transparente sur :

- Les hébergements ou tout autre type de prestataires certifiés et/ou mettant en avant des pratiques plus responsables : Toundra Voyages propose une catégorie de voyages « écoresponsables »
- La compensation des émissions de CO₂ de leur voyage : notre marque Parcours Canada est en partenariat avec Carbone Boréale pour le calcul et la compensation des émissions
- Les activités et les excursions qui profitent aux communautés locales et à la protection de l'environnement
- Les achats responsables et le bannissement des souvenirs illégaux

IV. Expérience client

Toundrigo vise à ce que toutes les expériences des clients soient positives, et applique des procédures strictes en matière de santé et de sécurité, de marketing et d'excursions afin de garantir la satisfaction des clients. Ces procédures couvrent des sujets spécifiques (sans s'y limiter) :

- Procédures de ligne téléphonique d'urgence
- Questionnaires de satisfaction client
- Procédures de réclamations/plaintes
- Protection de la vie privée
- Prestations touristiques (transport, activités, hébergements...)

TOUNDRIGO

À titre d'exemple, notre marque Toundra Voyages s'est dotée d'un département dédié à la qualité et la satisfaction client, dans une optique d'amélioration constante de ses activités.

Le groupe Toundrigo maintient des lignes de communication ouvertes avec ses clients et les encourage à lui faire part de leurs commentaires, à tout moment et sur n'importe quel sujet, en particulier le développement durable.

En tout temps durant leur voyage, les touristes ont à disposition un numéro d'urgence, une ligne téléphonique à laquelle nos collaborateurs s'engagent à répondre, afin de venir en aide et traiter les demandes d'urgences.

Contact

Tous les membres du personnel sont responsables de la promotion et de la mise en œuvre de cette politique de développement durable au sein de leur département.

La mise en œuvre de cette politique sera dirigée par la Direction et le Comité Vert, qui peuvent être contactés à l'adresse wecare@toundrigo.com.

Date d'entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

Historique de révision

Cette politique sera révisée d'ici le 01/06/2024.

