

L'AGENCE DE VOYAGES SVETA ANA - CODE ÉTHIQUE

NOTRE DESTINATION : CROATIE

La Croatie est un pays qui présente un bon équilibre entre le monde humain et le monde animal. La densité de population est de 68 habitants au kilomètre carré.

La population est de 3,9 millions d'habitants.

La capitale Zagreb avec son agglomération représente 1 million d'habitants. La deuxième ville, Split, compte environ 300 000 habitants. La Croatie présente un bon équilibre entre les zones urbanisées et naturelles.

Les meilleurs indicateurs durables sont la présence des ours et des loups en populations stables. La Croatie a créé des passages routiers pour les gros animaux, afin que les routes ne coupent pas leurs chemins.

Il existe une loi littorale qui protège l'ensemble de la côte de la pression foncière.

La Croatie compte 1 191 zones protégées couvrant environ 38 % des terres et 9 % des surfaces marines, dont des parcs naturels et 783 zones Natura 2000.

La Croatie dispose d'une police animale et protège 506 espèces par les lois européennes et croates. Le tourisme représente environ 20 % de l'économie croate.

NOTRE AGENCE DE VOYAGES : SVETA ANA

Sveta Ana a été fondée en 2013 avec la volonté de faire du tourisme sur mesure et de créer une agence spécialisée sur le marché francophone. Le fondateur Roger Schlachter a des racines croates et françaises. L'idée de base est de valoriser sa personnalité multiculturelle. Il a étudié l'aménagement du territoire et les stratégies de développement. Pour lui, le développement durable est une conviction profonde et non une notion abstraite utilisée pour faire du profit. Il a commencé à travailler dans le tourisme en Croatie en tant que guide. Ainsi, l'agence Sveta Ana est le fruit d'une expérience concrète, de principes personnels et d'un amour pour le pays dans lequel il vit.

Sveta Ana est la sainte protectrice de Poljice, un petit village où l'entreprise est enregistrée à Konavle, un territoire rural au sud de Dubrovnik. Par ce nom, l'entreprise veut montrer son engagement local et la valorisation des traditions.

Les acteurs administratifs croates et les entreprises touristiques internationales opérant en Croatie évaluent et développent des stratégies touristiques basées sur des chiffres et des statistiques. Le tourisme de masse considère les voyageurs comme des chiffres. Le tourisme de masse apparaît donc comme une fatalité et la seule clé du succès. Il n'y a pas de pensée globale.

Sveta Ana voit en chaque voyageur un être humain avec des besoins particuliers et le voyage est un moyen de développement personnel. Le monde n'est pas changé par des abstractions et des limitations mais par une attitude personnelle et une vision claire.

Nous considérons qu'une entreprise locale est une cellule constitutive fondamentale de l'économie d'un pays. L'économie est la manière dont une société gère la terre qui lui appartient et assure sa subsistance. La société Sveta Ana cherche à jouer un rôle social et économique complet, en agissant comme un levier de développement durable et en créant un microcosme augmentant le niveau de vie de ses membres.

DÉCLARATION DE MISSION

Chaque voyageur a des besoins particuliers. Ce n'est que par la communication que nous pouvons lui donner ce qu'il souhaite et l'orienter vers des solutions durables pour protéger la destination. Ces solutions sont toujours les plus authentiques. Le tourisme doit toujours s'appuyer sur une relation de gagnant-gagnant.

Par exemple, nous orientons les touristes vers des parcs naturels gérés pour accorder les flux touristiques avec la nature. Si nous envoyons des touristes sur d'autres sentiers, nous leur donnons des tracés GPS, ainsi ils ne soient pas censés sortir des sentiers. Ils disposent aussi d'indications claires dans nos dossiers de route.

Nous sélectionnons nos fournisseurs locaux en fonction de leur engagement durable par un suivi. Nous refusons de travailler avec des partenaires et des voyageurs qui attendent des locaux qu'ils travaillent dans des conditions inhumaines et recherchent des activités destructrices.

Le choix d'entreprises et les produits locaux représente toujours un coût bien inférieur en ce qui concerne l'ensemble de la chaîne et de son empreinte carbone. Nous privilégions les structures qui utilisent des produits ou des travailleurs locaux. Nous sélectionnons les restaurants et hôtels en fonction de leur qualité et privilégions ceux qui disposent d'un réseau d'approvisionnement court (produits locaux).

Le rôle d'une agence locale est d'optimiser les temps de trajet quotidiens, nous essayons toujours d'avoir le moins de temps sur la route et d'avoir des itinéraires logiques. Les voyageurs ont plus de temps pour visiter, ils perdent moins de temps dans les embouteillages et sont plus heureux. La destination et les voyageurs en tirent bénéfice.

Nous encourageons les activités sportives sans moteur comme la randonnée, le canyoning, les tyroliennes, le kayak de mer, la plongée... mais toujours avec des partenaires certifiés.

Nous encourageons la visite de sanctuaires d'ours et l'observation des ours dans la nature. Nous n'encourageons pas les zoos et les produits touristiques où les animaux sont dressés à s'exhiber. Pas de balades avec des animaux sauf balades à cheval avec des professionnels.

Sveta Ana recherche le processus de travail le plus économique (c'est-à-dire le moins exigeant en énergie), c'est pourquoi nous avons développé dès le début des solutions de travail à domicile. Nos travailleurs utilisent le bus local ou le vélo pour se rendre au travail. Nous nous soucions de l'origine de notre matériel de travail : maximiser le recyclage du papier et les solutions d'économie d'énergie.

Nous digitalisons au maximum avec un programme informatique interne créé sur mesure et des programmes commerciaux afin d'éviter le copier-coller et d'avoir le moins de papier possible (brochures numériques, documents numériques, communication numérique interne et externe...).

Voyager avec Sveta Ana est une garantie d'engagement en faveur de la durabilité.

CODE ÉTHIQUE

La meilleure façon de protéger notre environnement passe par les choix que nous faisons et par des principes de vie clairs. Ils peuvent être résumés en 3 principes fondamentaux :

- **Protéger la destination,**
- **Valoriser le travail,**
- **Créer une vraie expérience.**

NOTRE CHOIX FONDAMENTAL : Sveta Ana est l'une des seules agences en Croatie entièrement spécialisée dans le marché francophone et le tourisme sur mesure.

Nous considérons la communication comme la base de notre travail. Nous avons une vision du tourisme authentique, créant une véritable expérience et développant la destination dans une relation gagnant-gagnant, personnelle et locale.

PROTÉGER LA DESTINATION

FAIRE FAIRE SUR LES COURT-CIRCUITS

Partenaires locaux

Employés locaux

Produits locaux

PRENDRE PEU ET DONNER UN PEU

EXPÉRIENCE CLIENT ET FORMATION

Une bonne raison pour faire quelque chose ne suffit pas, il faut toujours avoir plusieurs raisons pour faire quelque chose (dicton de l'ancienne république de Dubrovnik). Nous concevons nos voyages dans cet esprit : avec des choix pour éviter le trafic, minimiser les itinéraires, trouver les endroits les plus authentiques loin des sentiers touristiques battus... Le client bénéficie d'une véritable expérience et encourage l'économie locale.

Essayer d'utiliser le moins de ressources possible et maximiser les avantages. C'est là que les agences de voyages jouent un rôle important dans la création de voyages, car elles connaissent le terrain et établissent des itinéraires logiques et optimisés. Notre implication et notre volonté de faire le bon voyage pour chaque client est une solution gagnant-gagnant. Nos suggestions évitent les activités à effets néfastes, dont les clients ne sont pas toujours conscients... Les voyages sur mesure protègent à la fois l'environnement et la satisfaction des clients.

A son niveau, chaque maillon de la chaîne touristique peut avoir la même attitude. Sveta Ana développe un réseau de partenaires engagés et oriente les voyageurs vers de bonnes pratiques sans moraliser, rien que par les choix que nous leur proposons.

Le but du tourisme est de créer une expérience pour nos voyageurs. Les chauffeurs, guides et employés de l'hébergement sont directement en contact avec les voyageurs. Ils ont un rôle important à jouer dans l'expérience du voyageur et son éducation. Nous nous engageons à respecter les espaces sensibles (parcs naturels, zones protégées, sites UNESCO...) et informons nos voyageurs sur la bonne manière de s'y comporter. Nous ne faisons pas la promotion de souvenirs qui ne sont pas fabriqués localement et utilisent des matériaux provenant d'animaux, de plantes ou de ressources protégées. Chacun à son niveau informe les voyageurs. Ce faisant, il est important de respecter la population locale, les traditions et les mesures de protection de la nature. Il est également important de transmettre un message de respect de la culture et de la nature. Dans le processus de création de circuits, en tant qu'agence, nous optimisons les itinéraires pour une meilleure expérience du voyageur mais aussi pour avoir une circulation fluide et réduire la consommation d'énergie. Nous refusons les activités très polluantes, ou que nous jugeons irrespectueuses envers la population locale.

Nous garantissons un réseau de fournisseurs partageant le même esprit, donc voyager avec Sveta Ana, c'est promouvoir des acteurs engagés dans la durabilité.

GESTION DE L'ENVIRONNEMENT INTERNE

En interne, nous essayons d'utiliser le moins d'énergie possible et d'avoir un impact minimal sur l'empreinte carbone et la consommation d'eau virtuelle.

Au niveau local, il existe de nombreuses mesures que nous pouvons facilement prendre pour diminuer les impacts négatifs. Nous promovons une stratégie consciente en matière de fourniture du matériel de travail et de consommation d'énergie (par exemple : achat de papier recyclé, d'appareils de consommation énergie A+ et d'ampoules LED, éviter le plastique, utilisation parcimonieuse de l'électricité et de l'eau en utilisant éventuellement des minuteries ou des réducteurs). Il est indispensable d'avoir une stratégie pour les déchets (bien sûr en fonction des déchets produits), notamment pour les plus sensibles : papier, plastique, eau, nourriture...

Les transports étant l'une des activités les plus polluantes, nous encourageons autant que possible les transports en commun pour nos collaborateurs et nos invités. Dans notre chaîne de fourniture, il est très important de privilégier les circuits courts (produits locaux, travailleurs locaux, entreprises locales...). Les employés de Dubrovnik partagent un bureau d'une seule pièce. Une partie de l'équipe travaille à domicile (agents à Split et Rijeka).

Nous n'imprimons pas de brochures, utilisons du papier recyclé et utilisons une police de caractères économique. Nous utilisons des appareils à faible consommation d'énergie... En général, nous essayons de prendre soin de nous et de notre environnement (ce qui est lié), d'éviter les excès et de ne pas utiliser ce dont nous n'avons pas besoin. Les petites actions quotidiennes ont un impact alors que les grands projets n'en ont aucun. La destination nous nourrit, il faut en prendre soin.

Nous suivons les mesures mises en place par les structures administratives (par exemple : tri des déchets...).

Notre entreprise respecte les lois du travail et comptables de la Croatie. Nous refusons la corruption, le travail illégal des enfants, l'exploitation sexuelle, les dynamiques d'évasion fiscale, l'esclavage sous tous ses aspects, les mesures de surmenage, le sous-paiement, la discrimination de toute nature (sexe, orientation sexuelle, minorité, race...).

Nous refusons l'exhibition d'animaux ou de plantes protégées. Nous soutenons les sanctuaires animaliers pour animaux malades et blessés respectant les normes internationales sur les animaux et l'observation de la faune sauvage avec une perturbation minimale des cycles de vie. Si les animaux sont utilisés pour le travail (chevaux...), il est fondamental qu'ils disposent d'un environnement conforme aux normes internationales.

VALORISER LE TRAVAIL

RESPECT

Le respect que quelqu'un a pour lui-même est le respect qu'il a pour les autres. C'est un excellent indicateur de bonnes pratiques. Le respect entre deux sujets ne peut exister que s'il est réciproque. C'est une interaction. Notre entreprise a une grande exigence sur la qualité de nos voyages. Nous refusons de faire des voyages en dessous d'un certain niveau de qualité, car nous souhaitons avant tout la satisfaction de nos voyageurs. Les voyageurs satisfaits sont très faciles à gérer et reviendront probablement à la destination. Pour avoir la pleine implication des employés et du personnel de qualité afin de réaliser des voyages de qualité, il faut qu'ils soient heureux de faire leur travail. Sveta Ana se soucie du niveau social : salaires, soins médicaux, récompenses, image de l'entreprise et de ses principes. Cela signifie aussi avoir une attitude et une éthique de travail. Sans lesquelles, vous ne pouvez attendre du respect de la part de vos voyageurs, partenaires ou fournisseurs. Sans respect, la chaîne du bon travail est rompue et chacun essaie de tirer le plus d'avantages uniquement pour lui-même.

MODESTIE

Tout le monde commet des erreurs. Le monde change. La modestie nous permet de reconnaître à la fois les erreurs et les changements, puis d'en tirer des leçons. Nous ne disons jamais que nous faisons des voyages parfaits, mais nous garantissons une assistance 24 heures sur 24 à nos clients en cas de problème. Nous essayons de résoudre les manquements le plus rapidement possible. Ensuite, nous analysons les erreurs pour les éviter. Nous avons la même attitude envers nos fournisseurs et partenaires. Par un suivi constant, nous suivons l'attitude et les pratiques de notre réseau et sélectionnons les meilleures solutions durables et évitons les pratiques irrespectueuses.

CRÉEZ UNE VRAIE EXPÉRIENCE

Ce qui fait un bon voyage, c'est lorsque les invités vivent quelque chose qu'ils n'ont jamais vécu et que cela laisse une marque durable dans leur mémoire qui les enrichit en tant qu'êtres humains.

Voyager fait des voyageurs des gents meilleurs.

C'est la raison pour laquelle Sveta Ana réalise des voyages sur mesure, refusant le tourisme de masse. Tous les voyages standardisés n'ont qu'un seul avantage : le prix. Et des prix bas impliquent de bas salaires pour la population locale et souvent des pratiques polluantes qui sont les moins coûteuses à très court terme. Ils proposent des produits standardisés et identiques partout. Ils ne peuvent pas avoir une approche personnelle. Il n'y a aucun respect ni pour la destination, ni pour les voyageurs.

Le tourisme durable, c'est : rencontrer des locaux souriants, heureux de partager parce qu'ils vivent bien, goûter aux spécialités locales, entrer en profondeur et comprendre d'autres cultures, les respecter, voir avec les yeux des autres, créer une véritable expérience et un souvenir fort. Nous sommes convaincus que sauver la planète ne peut se faire qu'en créant des hommes meilleurs qui se respectent les uns les autres. Et voyager en est un outil lorsque le travail est fait avec éthique et amour.