

24 JUIN 2019

**feelingo**  
NOS HÔTELS VOUS VONT SI BIEN !

POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

DOCUMENT FEELINGO

## Table des matières

Table des matières .....	ii
Mise en contexte et principes directeurs .....	1
Définitions .....	3
Orientations.....	4
Réduire notre empreinte carbone.....	4
Gérer durablement nos déchets .....	5
Réduire notre impact sur l'eau.....	6
Faire preuve de transparence et d'éthique .....	6
Être un employeur responsable et irréprochable.....	7
Mettre la formation au cœur de nos pratiques .....	7
Avoir une économie durable et juste .....	8
Droits et obligations .....	8
Structures et responsabilités .....	9
Webographie .....	10

## Mise en contexte et principes directeurs

Feelingo est une agence de voyage en ligne spécialisée dans la réservation d'hébergements qui place le développement durable au cœur de ses valeurs. Son nom, contraction de « feeling good », repose sur le concept du « bien-être » : on ne peut se sentir bien que dans un hébergement qui nous correspond pleinement. Pour Feelingo, ce bien-être est directement lié à la prise en compte du développement durable dans nos offres et nos pratiques. Pour clarifier notre positionnement, nous avons aussi amputé la fin du mot « good » pour donner « go », synonyme de déplacement, de mobilité et de découverte. L'objectif de la plateforme est simple : transformer le secteur de la réservation en ligne en l'humanisant et en le rendant plus responsable et durable.

Pour cela, Feelingo place le respect de la planète et des hommes au cœur de son « business model » en suivant les valeurs de l'acrostiche :

R	espect : des hommes et de la planète
E	xpertise : offrir une expertise forte sur les destinations proposées
S	oustenable : placer le développement durable au cœur de toutes nos décisions
P	ersonnalisation : proposer moins de produits mais correspondant mieux aux attentes des voyageurs
E	rgonomie : proposer une plateforme web agréable, didactique et facile à utiliser
C	ommunauté : créer une communauté de voyageurs et d'acteurs touristiques responsable et durable
T	ransparence : s'engager à tout partager

Parmi ces valeurs, une s'inscrit comme fer de lance de notre mission : le développement durable. En tant qu'acteur économique, il est impératif que Feelingo s'implique et implique ses partenaires dans une démarche novatrice,

respectueuse des hommes et de l'environnement. De nos jours, ces prises de conscience environnementale et sociale sont en effet primordiales.

Nous voulons ainsi mettre en place des actions simples et concrètes pour contribuer à rendre le secteur du tourisme plus durable.

Nous nous engageons donc à mieux évaluer les besoins des voyageurs tout en qualifiant, en parallèle, de manière plus fine les services et équipements des hébergements afin de garantir une concordance optimale. Pour renforcer notre engagement, nous proposons des hébergements certifiés durables, en cours de certification ou ayant un engagement concret en faveur du développement durable. Feelingo aspire aussi à accompagner les hébergements dans leur démarche de certification durable, grâce au soutien de Travelife et à valoriser les efforts des hébergeurs, en ce sens, sur notre site.

Parallèlement, dans un esprit collaboratif, nous aspirons à créer une communauté de voyageurs et d'acteurs touristiques responsables. Pour se faire, nous encouragerons le partage des bonnes pratiques à adopter, des initiatives innovantes de nos destinations et des bons plans et activités à découvrir sur place. De plus, notre système d'avis client innovant et constructif, basé sur une promesse faite par les hébergeurs, encourage l'échange et l'amélioration continue des hébergements. Toutes ces démarches sont ainsi mises en place dans le respect de l'entière transparence qui nous tient à cœur.

Feelingo ne veut pas se contenter de donner des conseils aux autres. Nous voulons montrer l'exemple et nous engager également à être une entreprise responsable socialement, écologiquement et économiquement. C'est pourquoi nous avons créé cette politique de développement durable, qui va ici montrer nos ambitions et nos objectifs dans ce domaine. Cette politique pourra aussi bien être utiles à nos partenaires hébergeurs et associatifs qu'aux utilisateurs de Feelingo.

## Définitions

De tout temps, le tourisme a été considéré comme un des facteurs aggravant de la pollution terrestre. Aujourd'hui, il serait responsable de 8% des émissions mondiales de gaz à effet de serre [1]. C'est pourquoi nous devons agir. La réaction mondiale a débuté il y a plus de 30 ans, en 1987, avec la Commission mondiale sur l'environnement et le développement de l'Organisation des Nations unies, présidée par madame Gro Harlem Brundtland. Lors de cette convention, une définition a été établie, celle du développement durable : « Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ». Maintenant connue mondialement, elle est tout de même la base de travail sur laquelle Feelingo prend appui pour sa politique.

Le tourisme durable a lui aussi été défini il y a longtemps, en 1992 lors du Sommet de la Terre à Rio. Il est « un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil ». Pour concrétiser notre engagement dans le sens de cette définition, nous avons eu besoin d'outils. Ceux-ci nous ont été octroyés par les Nations Unies, sous la forme d'objectifs de développement durable. Ils nous ont permis de définir nos valeurs ainsi que les axes importants quant aux choix de nos partenaires. Chaque pilier du développement durable (Fig.1) a ainsi été pris en compte.

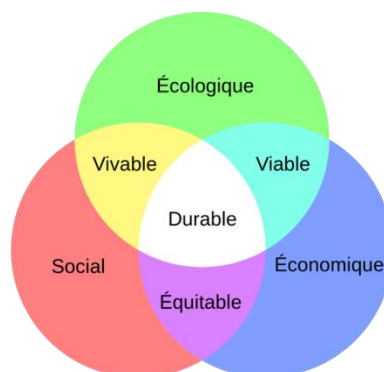


Figure 1: Principe du développement durable

## Orientations

Ce point est crucial dans la politique de développement durable. C'est ici que les orientations suivies par Feelingo vont être énoncées. Celles-ci donneront lieu à des objectifs qui seront plus ou moins spécifiques. Cette partie concrétise donc la politique de développement durable et rend concret le geste éthique réalisé par Feelingo, qui se positionne alors comme acteur responsable. Il est en effet de notre devoir de montrer l'exemple à nos parties prenantes en nous engageant dans des pratiques responsables qui visent à l'amélioration continue de notre secteur d'activité qu'est le tourisme.

### Réduire notre empreinte carbone

L'empreinte carbone est la mesure de l'émission de gaz à effet de serre (GES) d'origine anthropique réalisée ici par la société. Celle-ci peut être diminuée grâce à des actions concernant l'énergie (électrique, transport...). Une véritable politique énergétique est alors nécessaire pour pouvoir véritablement agir. Celle-ci a pour objectif de limiter au maximum les émissions produites par Feelingo. Les engagements de celle-ci seront donc les suivants :

- Mesurer les consommations énergétiques des différents postes de consommation ;
- Limiter les émissions de GES liées aux déplacements des employés ;
- Sensibiliser et former l'ensemble des parties prenantes de la société afin qu'elles aient une utilisation rationnelle et efficace des énergies ;
- Améliorer continuellement nos équipements et leurs performances énergétiques avec notamment l'achat de matériel et de services économes en énergies ;
- Penser à la performance énergétique lors de nos choix et de nos investissements ;
- Organiser un suivi pour viser l'amélioration de notre performance énergétique à l'aide d'indicateurs adaptés ;

- Établir un partenariat avec une association, des entreprises... qui ont pour but de diminuer les émissions de gaz à effet de serre à une échelle plus large ;
- Être certifié ISO 50 001 d'ici 5 ans. [2]

### Gérer durablement nos déchets

Le modèle de consommation basé sur les actions « extraire-fabriquer-consommer-jeter » arrive aujourd'hui à expiration. Il faut alors réagir, tant au niveau individuel qu'entrepreneurial. Pour cela, l'économie circulaire est une solution qui favorise notamment la prévention des déchets mais aussi optimise leur gestion. En effet, selon la définition du code de l'environnement, elle « vise à dépasser le modèle économique linéaire consistant à extraire, fabriquer, consommer et jeter en appelant à une consommation sobre et responsable des ressources naturelles et des matières premières primaires ainsi que, par ordre de priorité, à la prévention de la production de déchets, notamment par le réemploi des produits, et, suivant la hiérarchie des modes de traitement des déchets, à une réutilisation, à un recyclage ou, à défaut, à une valorisation des déchets ». [3] Pour établir ce nouveau modèle, Feelingo prend les engagements suivants :

- Établir une cartographie des déchets dans l'entreprise et ainsi créer un inventaire selon des critères adéquats ;
- Revaloriser les fournitures déshabillées ;
- Se tenir au courant de toutes les nouvelles pratiques, techniques et services liés à la gestion des déchets ;
- Sensibiliser et former l'ensemble des parties prenantes de la société afin qu'elles aient une gestion rationnelle et efficace des déchets ;
- Réduire l'utilisation et l'achat de produits emballés ;
- Trier et stocker au minimum 90% des déchets par catégories ;

- Faire collecter et valoriser au minimum 90% de nos déchets par des organismes appropriés, tout en s'assurant de la durabilité de la chaîne de traitement ;
- Organiser un suivi pour viser l'amélioration de notre gestion des déchets à l'aide d'indicateurs adaptés.

### Réduire notre impact sur l'eau

L'eau est une ressource essentielle à l'homme. Sur Terre, seulement 1% de toute l'eau présente est exploitable pour la consommation de l'homme [4], il faut donc en prendre soin. Pour cela, Feelingo s'engage à :

- Sensibiliser et former l'ensemble des parties prenantes de la société afin qu'elles aient une gestion rationnelle et efficace de l'eau ;
- Limiter la consommation d'eau dans l'entreprise ;
- Limiter l'utilisation de l'eau dans l'entreprise ;
- Limiter les rejets de déchets domestiques dans l'eau par l'entreprise ;
- Limiter l'utilisation de plastique dans l'entreprise.
- Établir un suivi de la consommation d'eau dans l'entreprise

### Faire preuve de transparence et d'éthique

Pour Feelingo, la transparence et l'éthique sont deux valeurs indispensables à la vie d'une bonne entreprise. En effet, en plus d'être indissociables du développement durable, ces pratiques assurent l'implication de l'entreprise dans ce sens ainsi que la crédibilité de sa démarche, alors visible de tous. Pour garantir le respect de ces valeurs, Feelingo s'engage à :

- Proposer un accès à notre documentation interne ;
- Diffuser les grandes orientations et résultats annuels ;
- Être en accord avec ce que l'on dit (pas de publicité mensongère) ;
- Mettre en place le droit à l'oubli de nos clients dans la base de données ;



- Proposer un système d'avis client constructif basé sur la Promesse des hébergeurs ;
- Adopter un cadre normatif pour les partenariats ;
- Valoriser les différentes cultures des pays dans lesquels nos partenaires sont présents.

### Être un employeur responsable et irréprochable

Le développement durable place le social comme étant l'un des trois piliers qui le forme. Le respect de l'équité et des droits de la personne doit donc faire partie intégrante d'une politique de développement durable. Cela a pour but de placer au cœur de nos pratiques la santé, la sécurité, le respect d'autrui... Pour cela, Feelingo s'engage à :

- Offrir un lieu de travail sain et sur ;
- Mettre en place une politique d'emploi et d'embauche équitable ;
- Garantir une rémunération juste et équitable. Le salaire le plus haut est plafonné, à maximum 5 fois le salaire le plus bas (hors stages et alternances)
- Mettre en place un processus d'intégration des nouveaux employés ;
- Placer le développement durable au cœur des conditions de travail ;
- Choisir attentivement nos partenaires ;
- Être certifié Travelife d'ici fin 2022 et en cho.

### Mettre la formation au cœur de nos pratiques

Au sein d'une société, la formation est un élément indispensable pour créer de l'envie et de la performance dans l'entreprise. Facteur de motivation, celle-ci permet aux employés d'améliorer leur savoir-faire et leurs connaissances dans les domaines qui leurs sont importants. C'est pourquoi Feelingo s'engage à :

- Proposer des stages étudiants au sein de l'entreprise ;

- Proposer des formations aux employés (santé sécurité, développement personnel, développement durable...);
- Proposer une formation continue aux employés le désirant ;
- Encourager et accompagner nos clients et partenaires dans leurs pratiques durables et leur process de certification.

### Avoir une économie durable et juste

Une économie durable est une économie qui prend en compte les aspects environnementaux et sociaux qu'elle implique. Pour Feelingo, cela revient donc à prendre en compte nos parties prenantes ainsi que l'impact environnemental de notre société dans nos décisions économiques. C'est pourquoi nous nous engageons à :

- Avoir un mode de rémunération juste et transparent basé sur un abonnement et une commission fixe de 12% (10% + 2%) sans impact sur la valorisation des hébergements ;
- Etablir une rémunération transparente et juste des partenaires hébergeurs ;
- Créer une association d'hébergeurs, partie prenante dans les décisions de l'entreprise ;
- Allouer une partie du bénéfice à de l'investissement interne ;
- Mettre en place une prise de participation salariés.

### Droits et obligations

Cette politique, créée par le responsable RSE de Feelingo, a été approuvée par la direction générale et peut donc être mise en œuvre dès sa parution.

Il s'agit d'un document servant à faciliter la gestion et les processus décisionnels de l'entreprise. Il sera donc mis en place au sein de l'ensemble des composantes de la société.

Mise à jour tous les trois ans, elle devra être établie en fonction des avancements de Feelingo en termes de développement durable et être en

accord avec la planification stratégique de l'entreprise. Ceci concerne notamment la certification Travelife, objectif interne, qui nous permettra d'établir un suivi annuel et ainsi pouvoir s'orienter dans les bonnes directions.

## Structures et responsabilités

Le responsable RSE de Feelingo est chargé du contenu et des futures modifications à apporter à cette politique. Il est aussi responsable de la transmission de la politique auprès des membres de l'entreprise et de la vérification de son application. Néanmoins, l'application de cette politique est la responsabilité de tous les employés de la société.

Le responsable RSE devra aussi mettre en œuvre des actions découlant d'un plan d'actions établi en cohérence avec la présente politique.

Cette politique entrera en vigueur selon la date située dans le tableau ci-dessous :

<b>TITRE :</b>	<i>Politique de développement durable de Feelingo</i>	
<b>ADOPTION :</b>	Comité de direction	<i>Edition : n° 1</i>
<b>ENTRÉE EN VIGUEUR :</b>	21-06-2019	

## Webographie

- [1] <https://www.nature.com/articles/s41558-018-0141-x>
- [2] <https://www.iso.org/fr/iso-50001-energy-management.html>
- [3] <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/leconomie-circulaire>
- [4] <https://www.futura-sciences.com/planete/questions-reponses/eau-y-t-il-eau-douce-monde-805/>