

### Responsabilità sociale d'impresa per tour operator ed agenzie di viaggi

- Formazione
- Gestione
- Buone pratiche e standard
- Valutazione dei fornitori
- Comunicazione
- Rendicontazione
- Certificazione



## Verso una filiera del turismo sostenibile

**Tour operator e Agenzie di Viaggi svolgono un ruolo centrale nel turismo. In qualità di intermediari fra i turisti e i fornitori di servizi in loco, possono influenzare le scelte dei consumatori, le pratiche dei fornitori e lo sviluppo all'interno delle destinazioni. Grazie alla particolarità del loro ruolo le agenzie di viaggio possono dare un contributo importante alla protezione dell'ambiente e della cultura e alla promozione dei diritti umani e sociali nelle destinazioni che promuovono.**

Sono sempre di più gli operatori turistici che si avvicinano in maniera attiva alla sostenibilità, non solo per venire incontro alle aspettative dei consumatori, ma anche per la consapevolezza che la tutela delle destinazioni è essenziale per la sopravvivenza dell'industria turistica a lungo termine. Le aree chiave di funzionamento dove gli operatori turistici possono integrare le pratiche di sostenibilità sono:

- **Il funzionamento dell'ufficio**, con un miglior utilizzo della carta e delle risorse umane ed energetiche, più razionale, senza sprechi.
- **Sviluppo del prodotto**, integrando i principi di sostenibilità nei criteri di selezione dei fornitori (per esempio: strutture ricettive, aziende di trasporto ed escursioni).
- **Lavorando con i fornitori**, sostenendo e motivando i propri soci d'affari verso l'adozione di pratiche di sostenibilità, per esempio condividendo formazione ed informazioni rilevanti.
- **i Rapporti con il cliente**, portando a una maggiore consapevolezza e a scelte responsabili, per esempio attraverso l'informazione ed il codice di comportamento
- **le Destinazioni**, sostenendo gli sforzi dei promotori delle destinazioni nel venire incontro ai temi della sostenibilità, e contribuendo finanziariamente alla conservazione e a progetti di tipo sociale.



## Travelife

Travelife è un programma equo e accessibile che permette a tour operator e agenzie di viaggio di gestire e migliorare il proprio impatto sociale ed ambientale nel rispetto dei criteri internazionali di sostenibilità. Alla fine del processo, quando è conforme ai requisiti, un'azienda riceve un certificato Travelife. Per aiutarvi sulla strada della sostenibilità, Travelife offre una vasta gamma di servizi, che comprende:

- Formazione per la certificazione personale
- Pianificazione delle azioni e strumenti di rendicontazione
- Valutazione dei fornitori e sistema di giudizio
- Strumenti e luoghi di commercio B2B
- Strumenti di comunicazione al cliente
- Strumenti di cooperazione con la destinazione
- Riconoscimento e certificazione

Un numero crescente di associazioni di categoria internazionali sta adottando Travelife, motivando attivamente i propri membri ad attuare azioni sostenibili nelle loro attività. Associazioni che hanno già adottato Travelife sono ABTA (Regno Unito), ANVR (Paesi Bassi), ASR (Germania), HATTA e SETE (Grecia); SMAL/AFTA (Finlandia); DRF (Danimarca), SRF (Svezia), ACTA (Cipro); UHPA (Croazia); TEATA e ATTA (Thailandia), KATO (Kenya) e BRAZTOA (Brasile).



## Formazione

Per accrescere la consapevolezza degli effetti del turismo e per sostenere l'introduzione di pratiche volte alla sostenibilità, Travelife fornisce una formazione avanzata per le agenzie di viaggio. Gli strumenti pratici ed i moduli di formazione online comprendono tutte le aree di intervento (ufficio, fornitori, destinazioni e clienti). La formazione si conclude con un esame online ed il rilascio di un certificato personale Travelife. La formazione è inoltre aperta agli studenti ed altri professionisti ed è già disponibile in più di 15 lingue, fra cui italiano, spagnolo, tedesco, greco, portoghese, francese, russo e turco.

## Sistema di Gestione

Il sistema di gestione Travelife prevede alcuni passaggi: formazione di un coordinatore della sostenibilità in azienda, valutazione di base del proprio operato, sviluppo e esecuzione delle politiche aziendali e dei piani d'azione e monitoraggio periodico e relazione. Il sistema di gestione Travelife è a norma con lo standard ISO 14001 per la gestione ambientale e l'EMAS, il Sistema Comunitario di Gestione e Audit dell'Unione Europea.

## Pianificazione delle Azioni e Rendicontazione

Lo strumento Travelife per la pianificazione delle azioni e la rendicontazione è un semplice strumento online utile nella pianificazione e nell'attuazione della strategia di sostenibilità. Le azioni presentate sono adatte ad agenzie turistiche di qualsiasi dimensione e si basano su ciò che altri operatori già fanno con successo. Lo strumento della segnalazione fornisce alle associazioni di categoria l'occasione di controllare l'impegno dei propri membri ed i loro risultati. I temi ed i test di verifica di segnalazione sono conformi alle linee guida ISO 26011 per la Responsabilità Sociale d'Impresa, l'Iniziativa di Rendicontazione Globale (GRI) e il documento di riferimento settoriale EMAS III per tour operator.



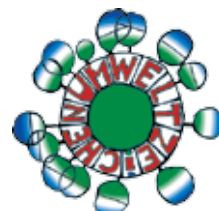
## Standard di eccellenza

Al fine di fornire istruzioni chiare ed evitare confusione fra i fornitori, Travelife ha sviluppato una serie di standard di eccellenza per la sostenibilità il cui scopo è quello di dare ispirazione ai fornitori di tutto il mondo. Questi standard possono essere utilizzati anche da parte dei tour operator per valutare e confrontare i fornitori, nel caso lo volessero. Fino ad ora sono stati sviluppati standard per le sistemazioni, il trasporto e attività come le attrazioni animali\*, il trekking in montagna e le immersioni subacquee. Gli standard Travelife includono criteri sociali ed ambientali e sono quindi compatibili con gli standard ufficiali di sostenibilità, come il Marchio di Qualità Ecologica dell'Unione Europea per Hotel e Campeggi e i Criteri Globali per un Turismo Sostenibile.

## Cooperazione con le destinazioni

Tour operator e agenzie di viaggio hanno un interesse diretto nella protezione della bellezza ed dell'unicità delle destinazioni. Entrambe hanno la responsabilità di influenzare le decisioni che interessano la sostenibilità ambientale, sociale ed economica della destinazione. Travelife sostiene un approccio coordinato fra tour operator e destinazioni per promuovere la sostenibilità. Travelife sta collaborando con i governi, gli enti locali e le strutture ricettive per migliorare gli standard di sostenibilità e delle strutture certificate, per esempio in Austria, Italia, Turchia, Thailandia, Brasile ed Kenya.

È l'idea che attraverso un approccio comune al mercato, gli sforzi dei tour operator, dei governi locali e dei fornitori risultino più efficaci verso destinazioni più sostenibili.



## Pacchetti di adesione

Il programma di Travelife per tour operator ed agenzie di viaggio fornisce un sistema eccellente ed accessibile in grado di migliorare, verificare e comunicare i vostri successi di sostenibilità. Il programma segue un metodo a tre fasi

### Fase 1. Travelife Engaged

Nel primo periodo di formazione l'azienda presenta le corrette procedure di amministrazione. Un coordinatore designato per la sostenibilità ottiene il certificato e gli strumenti forniti da Travelife per poter effettuare le prime analisi. Durante questo periodo di addestramento l'azienda non viene ancora ricompensata.

### Stage 2. Travelife Partner

Sulla base di un rapporto di conformità ai requisiti di base valutati da Travelife, l'azienda raggiunge lo status di Travelife Partner. Questa condizione permette all'azienda di comunicare l'impegno di sostenibilità con il sostegno del marchio Travelife Partner. L'azienda è ora qualificata per lavorare passo dopo passo verso la fase finale.



### Fase 3. Travelife Certified

Nella terza fase l'azienda è a norma con gli standard Travelife Certified per agenzie di viaggio. Gli standard di riferimento per la valutazione sono conformi ai criteri del Consiglio del Turismo Sostenibile Globale (GSTC). La conformità è verificata da un revisore indipendente e si basa su una valutazione in loco. Una volta verificati i risultati, verrà rilasciato il Certificato Travelife, che permetterà all'azienda di distinguersi per il suo impegno nel campo della sostenibilità



## Travelife per Hotel e Strutture Ricettive

Il sistema di sostenibilità Travelife per alberghi fornisce sostegno, consulenza e strumenti per aiutare le (vostre) strutture ricettive a migliorare la propria performance in termini di sostenibilità e ricavi. Attraverso uno strumento disponibile sul web è possibile valutare e confrontare le prestazioni dei vostri alberghi, evitando di dover raccogliere dati e fare audit delle strutture singolarmente. Questo strumento consente di monitorare le prestazioni di sostenibilità e ottenere un feedback.

Attenendosi ai criteri sociali ed ambientali, gli hotel riceveranno un marchio Travelife sulla base di ispezioni indipendenti. Gli hotel ricaveranno benefici direttamente da un risparmio sui costi e trarranno vantaggio dal marchio Travelife visibile nelle brochure e nei siti web dei loro tour operator.

## Partner internazionali

Operatori outbound e operatori inbound hanno bisogno di impegno reciproco per rendere la filiera produttiva più sostenibile. Gli operatori outbound sono fondamentali nella progettazione dei prodotti e nella diffusione del concetto di sostenibilità e dei prodotti sostenibili presso i consumatori. Gli operatori inbound sono fondamentali per lo sviluppo dei prodotti locali e per il sostegno e la valutazione delle attività turistiche locali nel campo della sostenibilità.

Travelife offre gli strumenti per coinvolgere e valutare i vostri partner commerciali internazionali. I vostri partner possono usufruire della stessa formazione e dello stesso programma di rendicontazione per raggiungere i livelli Travelife Partner o Travelife Certified. I partner possono inoltre prendere parte ai programmi di formazione Travelife nelle destinazioni, programmi che sono già stati organizzati in più di 25 paesi.



Formazione Travelife per partner principianti in Kenya

## Operazioni B2B

Fare un contratto con un albergo certificato Travelife è un modo semplice per rendere la propria filiera più sostenibile. La Collezione Travelife offre una scelta sempre aggiornata di hotel certificati Travelife Il Mercato dei Viaggi fornisce una visione globale di fornitori del settore turistico con credenziali di sostenibilità, ad esempio agenti locali (inbound), strutture ricettive, iniziative turistiche delle comunità locali e destinazioni sostenibili.

## Aderire a Travelife è facile!

Aderire a Travelife è facile e conveniente. Le nostre soluzioni pratiche su internet rendono Travelife comoda per tutte le imprese, siano esse piccole o (molto) grandi. Passo dopo passo vi guideremo verso la sostenibilità. Iscrivetevi gratuitamente e valutate la vostra prestazione con il nostro "Scan della Sostenibilità". Le tariffe variano in base al livello a cui l'azienda appartiene (Engaged, Partner o Certified) ed al numero dei membri dello staff.

[www.travelife.it](http://www.travelife.it)

