

Casa Santa Elena s'engage dans la gestion durable comme valeur fondamentale de notre activité. Notre engagement est de faire face aux nouveaux défis et besoins découlant des changements dans les tendances et les activités touristiques. C'est pour cette raison que nous établissons, dans la gestion de notre activité touristique, le concept de développement durable comme un instrument qui relie les aspects socioculturels, environnementaux et économiques, recherchant ainsi à la fois la satisfaction des visiteurs et de la communauté locale. Dans le cadre de cet engagement, nous menons une politique de tourisme responsable et appliquons une série de bonnes pratiques.

POLITIQUE DE DURABILITÉ ET TOURISME RESPONSABLE

À Casa Santa Elena, nous nous engageons dans une nouvelle façon de faire les choses avec l'économie circulaire comme bannière, en réduisant au minimum les déchets générés et en pratiquant une écologie intégrale qui prend en compte non seulement l'environnement, mais aussi sa relation indissociable avec les personnes, la société et les valeurs.

Depuis 2019, nous travaillons à positionner stratégiquement la Casa comme un lieu ouvert, spirituel et de bien-être, soucieux de l'écologie intégrale, répondant à une préoccupation de la société, de l'IRSJG et des clients et, en même temps, à une demande qui est de plus en plus décisif dans le processus d'achat

Ce projet unit les intérêts et les objectifs de l'IRSJG, des clients et de la société en général, voulant transmettre une manière consciente de fonctionner à tous les niveaux, profitant de la visibilité et du trafic de personnes pour mettre ces idées en valeur et qu'elles se propagent.

Une stratégie commerciale qui promeut le bien-être social, environnemental et économique, et qui promeut également activement cette façon de faire et de travailler.

Engagés sur le fond, nous avons défini notre feuille de route en matière de durabilité et d'économie circulaire pour aligner la Maison sur le Green Deal de la Commission européenne et orienter notre activité vers :

- Les principes de l'économie circulaire
- Les Objectifs de Développement Durable (ODS)
- Les Objectifs de Laudato Si' (OLS)

Cela a été fait avec la stratégie marquée de :

- Qualité, tant du service que des installations et des processus
- L'accessibilité, en préparant la Maison à accueillir toutes les personnes, de manière équitable, sans laisser personne de côté.
- Durabilité, avec le projet réalisé par le consultant Carlos León et qui nous permet d'aligner les lignes stratégiques de l'ODS et de l'OLS.

BONNES PRATIQUES

Croissance économique, inclusive et durable :

- Nous encourageons l'achat de produits locaux. Nous collaborons avec l'OPP de Palamós pour avoir du poisson frais du port et garantir un bon prix aux producteurs.
- Nous collaborons à des campagnes à objectifs sociaux et à des projets de développement, donnant lieu à l'utilisation de salles gratuites pour les actes d'associations et de groupes locaux et de toute personne de la ville qui en fait la demande.
- Nous participons à des activités de formation avec des centres de formation et des écoles
- Nous favorisons l'embauche de personnes avec une diversité fonctionnelle à travers le contrat avec CET Tramuntana pour la gestion et l'entretien des jardins
- Nous avons un coin communautaire où nous permettons aux producteurs locaux et aux entreprises socialement responsables de vendre leurs produits.

Inclusion sociale et emploi

- Nous réalisons des activités de formation en matière d'activités environnementales, de sécurité et de qualité, entre autres, liées au lieu de travail
- Nous avons un plan de prévention du harcèlement au travail
- Nous réalisons régulièrement des enquêtes sur le climat de travail.
- Nous disposons d'un service d'accompagnement téléphonique psycho-émotionnel, social et nutritionnel gratuit 24h/24 pour tout le personnel et leurs familles.

Utilisation efficace des ressources, protection de l'environnement et changement climatique

- Nous travaillons pour optimiser la consommation des ressources naturelles et minimiser les déchets que nous produisons
- Nous avons mis en place la collecte sélective des différentes fractions de déchets
- Nous effectuons les contrôles, maintenances et révisions correspondants pour garantir le bon fonctionnement des installations génératrices d'émissions dans l'atmosphère.
- Nous remplaçons les sources d'énergie fossiles par des sources naturelles, réduisant ainsi notre empreinte carbone de 80 %
- Nous utilisons des produits Ecolabel pour laver les vêtements afin de minimiser l'impact sur l'environnement.
- Nous n'utilisons pas de produits jetables.
- Nous n'utilisons pas de plastique

Valeurs culturelles, diversité et patrimoine

- Nous respectons les critères d'urbanisme correspondants
- Nous proposons des informations sur différentes propositions culturelles, excursions et gastronomie locale, entre autres.

Sécurité du client

- Nous disposons de plans d'urgence adaptés aux personnes ayant des besoins non standards.
- Nous respectons toutes les règles d'hygiène et sanitaires de l'ensemble du bâtiment.
- Nous respectons la réglementation alimentaire et effectuons un autocontrôle mensuel.
- Nous disposons de caméras de vidéosurveillance.

Satisfaction et fidélité

- Nous avons des protocoles pour garantir la bonne fourniture du service, des plans de nettoyage et une maintenance préventive
- Nous disposons d'une procédure spécifique pour nous occuper des personnes ayant des besoins atypiques.
- Nous avons mis en place un système pour gérer les plaintes et les suggestions des clients en menant des enquêtes par courrier électronique envoyées aux clients au moment du paiement.

Consciente de l'importance de maintenir le développement du tourisme durable, et assumant les principes et objectifs spécifiquement adoptés lors du Sommet mondial sur le développement durable 2015, de la COP 21 et de la Charte mondiale du tourisme durable + 20, Casa Santa Elena s'engage à adopter une gestion durable de ses activités, à travers l'adoption d'engagements visant à prévenir, éliminer ou réduire l'impact de nos installations et activités, tant internes qu'externes, ainsi qu'à optimiser la durabilité de l'établissement en améliorant son comportement avec l'environnement.

Dans ce même sens, notre entité a adopté la politique de tourisme responsable suivante, à travers laquelle elle s'engage à remplir les exigences établies lors de l'adhésion à BIOSPHERE, qui comprennent, entre autres, les exigences légales qui réglementent les effets générés par l'activité touristique.

De même, nous nous engageons à motiver et former notre personnel avec des actions de formation et de sensibilisation aux principes du Tourisme Responsable, à promouvoir les bonnes pratiques environnementales en matière d'environnement et à participer à des activités externes, et à informer tant en interne qu'en externe des progrès et des actions environnementales aspects de l'entreprise.

De la même manière, notre établissement exprime son engagement express à lutter contre l'exploitation sexuelle ou toute autre forme d'exploitation et de harcèlement commercial, notamment des enfants, des adolescents, des femmes et des minorités ; et nous nous engageons à adopter des mesures d'accessibilité universelle.

L'un de nos principaux objectifs est d'améliorer la gestion durable, en assumant des engagements d'amélioration continue dans tous les domaines de la durabilité : sociale, économique et environnementale, ainsi que la satisfaction du client. Par conséquent, les projets d'expansion future des installations ou des activités seront soumis à des critères de durabilité et d'efficacité dans l'utilisation des ressources.

Cette politique de tourisme responsable sera mise à jour chaque fois que les circonstances l'exigeront, en adoptant et en publiant dans les deux cas de nouveaux objectifs de durabilité.

Directeur

Solius, 26 janvier 2024.