



Recueil de bonnes pratiques 2022

SALAUN HOLIDAYS SAS

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site www.produitenbretagne.bzh

Préservation de l'environnement

Prévention de la pollution (eaux usées, gaz à effet de serre...)

Depuis octobre 2022, l'entreprise sensibilise ses clients groupes à l'empreinte carbone générée par leurs voyages et leur propose de la compenser de manière volontaire. L'entreprise collecte l'argent et le reverse à l'association A TREE FOR YOU qui mène des projets de reforestation de grande ampleur à travers le monde.

Intérêts des clients et consommateurs

Politique qualité / écoute clients

En 2022, l'entreprise a cherché à renforcer son expertise SAV en travaillant sur 3 leviers :

- Les questionnaires d'appréciations des voyageurs Salaün Holidays sont désormais digitalisés et traités par un prestataire extérieur. Cela permet une analyse plus facile et beaucoup plus rapide (quasi instantanée) des retours clients ainsi qu'une grande réactivité dans la mise en œuvre d'actions correctives éventuellement nécessaires.
- L'entreprise collecte désormais systématiquement, depuis fin juin 2022 et en partenariat avec Avis vérifiés, les avis de tous les clients qui font une réservation dans l'une de ses 151 agences. Elle collectera également prochainement les avis des clients à leur retour de voyages (tous les clients de l'agence, pas seulement ceux du T.O Salaün Holidays). Cela permet de mesurer en temps réel la qualité de l'expérience client dans ses agences.
- Les réclamations de nos clients sont désormais traitées dans un logiciel CRM qui permet aux services du Tour opérateur et aux agences de savoir à tout moment où en est le suivi des réclamations. Objectif : pour les agences de voyages et les clients, assurer plus de transparence et de fluidité dans le suivi des réclamations.

Savoir faire / Certifications

Certifications RSE / Bretagne 26000

Notre collaborateur en charge du tourisme responsable a suivi en 2022 la formation Responsable développement durable & RSE dispensée par AFNOR Compétences. Cette formation et la certification qu'il a obtenue va lui permettre de structurer la démarche RSE de la société en s'inspirant de la norme ISO 26 000.