



Bones pràctiques
de Responsabilitat
Social **2015**

**Tarannà
Viatges
amb sentit**

www.respon.cat



Iniciativa empresarial per al
desenvolupament de la responsabilitat
social a Catalunya

GESTIÓ RESPONSABLE, EMPRESA SOSTENIBLE



Consell General de Cambres
de Catalunya



Generalitat de Catalunya

Tarannà Viatges amb sentit

Nom de l'empresa Tarannà Viatges amb sentit, SL

Sector d'activitat Turisme

Activitat de l'empresa Agència de viatges

Plantilla 25

Pàgina web www.taranna.com

Twitter @tarannaclub

Adreça Vallespir, 174 - 08014 Barcelona

Contacte T. 934 118 373 - taranna@taranna.com



DESCRIPCIÓ DE L'EMPRESA

Nascuda el 1993 de la mà de tres socis, Tarannà Viatges porta més de vint anys enviant viatgers arreu el món, especialitzada en els viatges a mida o en grup, els viatges de nuvis, viatges en família, expedicions, trekking, viatges sostenibles i viatges d'autor. També han incorporat la faceta de recepció a Barcelona de viatges vinguts de fora, una activitat tot just iniciada.

Treballen amb un equip professional que coneix de primera mà els indrets més interessants del Planeta, amb les seves poblacions, ètnies, costums i infraestructures.

COMPROMÍS AMB LA BONA GESTIÓ I ELS VALORS RESPONSABLES

Tarannà aposta pels valors de la professionalitat i la qualitat, i afegeixen al mateix nivell la sostenibilitat, la transparència i la col·laboració. La responsabilitat social està plenament incorporada a la seva gestió diària i com a valors essencials per a la creació dels seus viatges.

La **visió** corporativa és una mostra del seu compromís amb l'RSE ja que estableixen que pretenen *oferir experiències de viatges amb cor, on el viatger, a més, s'identifiqui amb valors com el respecte per la diversitat, la sostenibilitat i la solidaritat. Volem ser un referent de mínim impacte, d'empremta positiva i de creació de relacions fructíferes amb tots els nostres grups d'interès.*

Algunes de les mesures concretes que exemplifiquen aquest compromís en RSE:

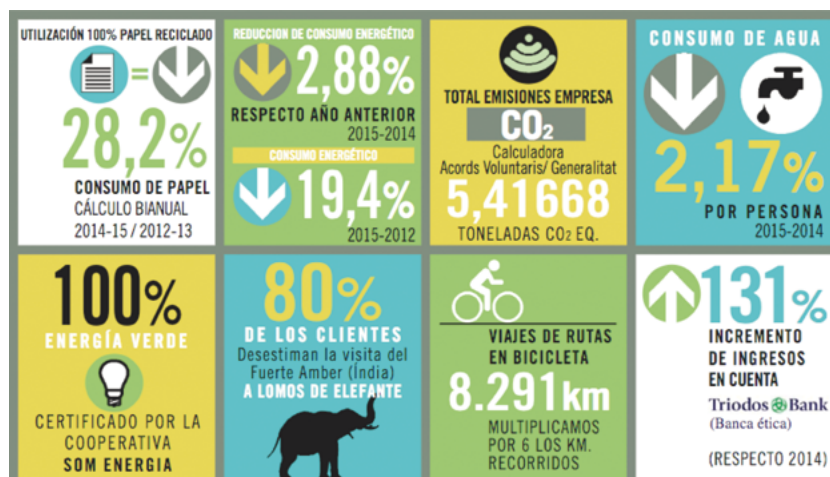
- Disposen d'un **Codi ètic** on expressen que valoren el suport a aquest per part de tots els grups d'interès.
- Subscriuen els Principis del **Pacte Mundial** de les Nacions Unides
- Publiquen **memòria anual d'RSE** des del 2011.
- Membres fundadors de **Respon.cat**, iniciativa empresarial per al desenvolupament de l'RSE a Catalunya, des del 2014.

Durant el 2015, després d'haver estat seleccionada, Tarannà ha participat en el **programa RSE.Pime**, organitzat per l'associació empresarial Respon.cat, el Consell de Cambres de Comerç de Catalunya i el Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya.

A més, amb la **memòria** de l'exercici 2015 és la cinquena ocasió consecutiva que Tarannà mostra públicament el seu rendiment en RSE, mostrant que el valor de la transparència també forma part del seu estil. Entre les



dades que hi exposen, podem veure una infografia de resum d'algunes de les millors en impactes:



Amb voluntat d'implicar-se en l'agenda global de l'RSE, Tarannà es mostra atenta a les fites com la Cimera de París COP21 i el llançament dels Objectiu de Desenvolupament Sostenible, i mostra el seu compromís a sumar-s'hi per a fer el repte possible, donant especial rellevància als objectius del treball decent i creixement econòmic, i de la producció i consum responsable, i també els que es refereixen a la protecció ambiental i de la fauna en totes les seves expressions.

Per a Tarannà, el procés de tenir en compte els impactes i de gestionar l'RSE no s'ha limitat a una mera formalitat sinó que forma part de la seva manera de ser i ha estat un inductor de la gestió del canvi, ja que els ha portat a revisar, repensar, rectificar, renovar, canviar, millorar, col·laborar... i també a expandir aquesta visió de responsabilitat i sostenibilitat a tots amb els qui interactuen en el dia a dia.



La relació amb els grups d'interès és un aspecte fonamental en l'estil de l'organització. En aquest sentit, la direcció de l'empresa manifesta la voluntat de millorar i seguir responsabilitzant-se de la repercussió de la seva activitat en tots els grups d'interès amb qui es relacionen: equip, clients, proveïdors, societat de l'entorn i de les destinacions, i el medi ambient, que equival a dir les generacions futures. Per tal de compartir aquests valors de sostenibilitat amb el conjunt dels grups d'interès, han elaborat el vídeo *Què és l'RSE?*

Entenen que fer de Tarannà una empresa sostenible en el temps significa buscar els nivells màxims de qualitat i d'identitat del producte i també adaptar-se als nous temps i innovar contínuament, oferint nous productes i actualitzant constantment la manera de treballar. A més, donada la seva preocupació per la sostenibilitat de les destinacions, fan esforços creients per contribuir que aquests es mantinguin íntegres.

Participen en esdeveniments diversos, tant per a explicar la seva experiència com per aprendre a millorar o dialogar amb organitzacions diverses. Alguns exemples de jornades d'RSE on han assistit són:

- 10a Sessió de treball *Proveïment responsable*, promoguda per la Comissió d'RSE d'Aedipe Catalunya.
- Trobada *Jornada sobre Dilemes Ètics en l'Exercici professional de la Responsabilitat Social & Sostenibilitat*.

O on han intervingut:

- Tarannà va explicar les iniciatives del turisme responsable en l'observació de la fauna i les activitats turístiques amb animals a la sessió *Biodiversitat, Recerca, Disseny i Turisme Responsable*, a La Fàbrica del Sol.
- Participació al BizBarcelona 2015, amb una intervenció per a pime explicant les bones pràctiques d'RSE, de la mà de Respon.cat.

O fins i tot apliquen una transparència que va més enllà de la memòria, i fan una jornada de portes obertes per a qui vulgui informar-se sobre l'RSE i la seva aplicació a la casa.

COMPROMÍS AMB EL CLIENT

Una empresa tan alineada amb els valors d'RSE pot necessitar una clientela molt sensible, però Tarannà s'adreça a un públic ampli. T'ajuda molt si el client té consciència de sostenibilitat –fan notar–, però de vegades es troben amb el risc de trencar la il·lusió del viatger que vol determinada experiència i que no és coneixedor dels impactes que pot generar.

Fan esforços conjunts amb els grups d'interès per aconseguir el repte de produir de manera responsable. Ara per ara, entre la seva oferta, disposen d'un producte anomenat responsable, amb un important ventall d'opcions, viatges solidaris, sostenibles, de cooperació o rutes amb bicicleta i que arriba a prop de dos-cents viatgers l'any. I volen crear més viatges amb aquest concepte a partir i aliances que ens permetin desenvolupar-lo en racons del planeta on compartir projectes ja existents amb altres ONGs o entitats sense ànims de lucre.

Consideren que es tracta d'un camí en el qual, cada cop més, el viatger o consumidor responsable apostarà per empreses implicades en els reptes del món i d'acord amb els seus propis valors com a individu. Al final, la importància estarà en la confiança en la marca, un valor afegit ric en intangibles i de força superior a la del mer cost del servei.

COMPROMÍS AMB EL MEDI AMBIENT

En el marc de la seva activitat turística no només els ha de preocupar els temes socials ja que transportar gent finalment genera un impacte ambiental. El seu compromís consisteix a ser responsables de la protecció del medi ambient i expandir aquesta consciència a tots els grups d'interès. Com a objectiu de millora, s'han proposat **identificar els principals impactes ambientals de cada país receptor** i cercar alternatives per evitar-los i incorporar tota aquesta informació al client per involucrar-los en la manera d'evitar o minimitzar aquests impactes durant el viatge.

- Tenen una implicació directa en projectes ambientals, com ara el *Bosc Tarannà*.
- Compensen les emissions de CO₂ pròpies i faciliten una calculadora d'emissions CO₂ per als grups d'interès. Participen dels Acords Voluntaris, amb certificat renovat al 2015.
- Segueixen el *Pla Oficina Verda*, per gestionar un menor i millor ús de l'energia, passant qüestionaris, fent millores, introduint aspectes d'ergonomia i lluminàries.
- Equipaments tècnics amb criteris d'eficiència energètica.

- Elaboració de la *Guia del bon guia i del Codi del proveïdor responsable, proveïdor sostenible*.
- *Premi al proveïdor sostenible* de l'any.

Dins de la matèria ambiental no sols tenen com a aspecte d'interès les emissions de CO₂ sinó que també volen preocupar-se de la **protecció dels animals**. Un dels objectius per al darrer any ha estat precisament com protegir els animals que intervenen en els viatges, excursions o activitats turístiques. Ho estant abordant per mitjà de la detecció de l'abús i avaluació, recerca d'alternativa i informació al client. Així, per exemple, s'informa els viatgers de la manera com es domestiquen els elefants mitjançant l'esgarrifosa tècnica del *trencament de l'ànima*.

- Davant el risc de compres d'espècies animals o vegetals autòctones, o d'ivori i pells que posin en perill espècies en extinció o provoquin saquejos i caça furtiva d'aquestes espècies, proposen l'alternativa de no parar a realitzar compres en aquest tipus de botigues.
- Si un client, malgrat que ha estat adequadament informat de les conseqüències de certes activitats turístiques envers els animals, manté la decisió de fer la visita, Tarannà informará el seu proveïdor local perquè el client pugui fer la contractació directa en destinació, ja que Tarannà no vol beneficiar-se d'aquestes transaccions econòmiques.

COMPROMÍS RESPONSABLE AMB ELS PROVEÏDORS

Tarannà considera els seus proveïdors com part d'ells mateixos, i amb el seu treball i conscienciació suposen la volguda revolució en el món del turisme: el respecte per la cultura, els costums, el medi ambient i una activitat empresarial ètica. Aconseguir que els proveïdors esdevinguin cada cop més sostenibles possibilitarà que l'activitat de Tarannà realment ho sigui, i que l'objectiu de preservar les destinacions i que el turisme hi generi un impacte positiu sigui un fet.

Volen que quan el viatger recorri el món i vagi per qualsevol racó del planeta es trobi amb proveïdors locals, que contractin la prestació dels serveis amb gent local i que fomenten l'economia local.

El Codi ètic de Tarannà demana als seus proveïdors que no solament respectin les normes vigents sinó que també vetllin per la qualitat i fomentin els valors d'RSE de Tarannà. En reciprocitat, s'estableixen els següents compromisos cap a aquests:

- Gestionar la negociació de serveis amb criteris d'eficiència, transparència, qualitat i seguretat.
- Involucrar els proveïdors en la missió, visió i valors de Tarannà.
- Rigor en la contractació de serveis i col·laboracions amb empreses i entitats que segueixin un comportament ètic i legal.
- No a la corrupció, el suborn o l'extorsió.

A més, els criteris de contractació que sempre han tingut s'han centrat en:

- Contractació de proveïdors petits, sempre que sigui possible.
- Foment de l'economia local
- Subcontractació de serveis addicionals (restauració, hoteleria...) a petites empreses locals, sempre que sigui possible.
- Iniciatives en projectes socials



La dificultat que es van trobar va venir donada per les diferències culturals, amb el problema afegit de la distància geogràfica. Van optar per anar-los enviant informació permanent dels seus valors i també un **qüestionari d'RSE**, que van enviar a tots els seus proveïdors i no es van desanimar davant una resposta inicial pobra. Van fer una **guia del turisme responsable** i, donat que en els viatges hi havia un agent clau, el guia, també van elaborar un **manual del guia sostenible**, amb dotze consells sobre la difusió dels valors de sostenibilitat als clients en destí. Han seguit aprofundint en la sensibilització i els recursos pràctics, i al 2013 van començar a confegir **fitxes de detecció de riscos ambientals**, que es van treballar amb els proveïdors, i que ja cobreixen 10 destinacions.

Els objectius plantejats amb els col·laboradors i proveïdors es basa en fonaments com ara la anticorrupció, detecció de riscos ambientals locals, foment de la protecció animal i un de gran importància vinculat als guies del país, que són l'eina fonamental per al foment del turisme sostenible durant el viatge. Durant el 2015 han fet especial èmfasi en la transmissió i difusió de valors a la cadena de subministrament, tan diversa i estesa per tots els racons del món. No és una tasca senzilla, a causa de la pròpia idiosincràsia de cada lloc, però es mostren satisfets de veure una resposta cada vegada més interessada i amb ganes de treballar junts cap a un turisme sostenible que beneficiï les poblacions locals, que ofereixi oportunitat de treball a les comunitats locals facilitant el desenvolupament econòmic i que alhora expressi un no rotund cap a la violació dels drets humans i la corrupció.

Al 2015 han incorporat **criteris d'anticorrupció** en els objectius corporatius d'RSE. Seguint la Guia pràctica per a la gestió de riscos i eines d'implantació del Pacte Mundial de la Nacions Unides, Tarannà ha de tenir en consideració que moltes de les contractacions que porta a terme en virtut de la seva activitat turística tenen lloc en països qualificats com d'elevat nivell de risc. Per a això, analitzen quins són els punts febles dels països amb què contracten serveis i estudien la manera d'evitar els riscos de corrupció.

Des del 2013, dins els reconeixements que fan anualment en el marc de la Gala Solidària Tarannà, van afegir un **Premi al proveïdor turístic responsable**, que ja han rebut per exemple PRC-Tourism Ltd, Iberia, Air Mauritiu, i Ecoreciclat.

COMPROMÍS AMB LES PERSONES

Tarannà atorga una gran importància estratègica a l'equip de 20 persones que conformen l'empresa, on tothom té contracte indefinit. Destaquen que 3/4 parts afirmen estar fent el que els agrada i un altre 75 % considera que l'empresa es preocupa per la seva felicitat.

Les dades mostren una empresa paritària en la composició amb una lleu major presència femenina, 9 homes per 11 dones, i també a la direcció, amb 2 i 3 respectivament.

El compromís cap l'equip:

- Promouen la seguretat i confortabilitat en els llocs de treball, així com de tot l'entorn. Tenen el Pla Oficina Verda, que engloba aspectes de benestar climàtic, il·luminació i ergonomia en els espais de treball.
- Promouen el treball en equip i faciliten la comunicació i la transparència informativa, amb comunicats diaris des de la direcció amb tots els canvis, novetats i notícies que es generen a l'empresa.
- Fomenten mecanismes de participació en el procés de presa de decisions, amb la visió i valors de l'empresa.
- Ofereixen les mateixes oportunitats de treball independentment de l'edat, raça, sexe, origen, creences o religió.
- Ofereixen possibilitats de formació perquè l'equip millori els seus coneixements en la professió. La formació i informació en matèria d'RSE es realitza durant tot l'any, compartint i dinamitzant objectius en les reunions o comitè d'RSE.
- El 29 % practica la conciliació familiar.
- Contractes indefinits en tota la plantilla.

Per la seva banda, l'equip també manté uns compromisos de compliment i responsabilitat cap a l'empresa, que es concreten en algunes bones pràctiques com:

- Treballar sota paràmetres de qualitat, eficiència, igualtat i transparència.
- Respectar els companys/es de treball.
- Actualitzar-se en els seus coneixements del lloc de treball que ocupen.
- Valorar i respectar la informació i confidencialitat dels clients.
- Rebutjar tota forma de suborn o corrupció.
- Seguiment del *Pla d'Oficina Verda*. Minimitzar o millorar l'ús d'energia, paper i material d'oficina.
- Transmetre valors, missió i visió de l'empresa a tots els grups d'interès amb els que interactuïn

Fan una enquesta de clima laboral externa, i s'han marcat objectius de millora en matèries com la formació o la conciliació, i sempre amb el rept de implicar tot l'equip en el compromís amb els valors corporatius i la millora permanent.

COMPROMÍS AMB LA SOCIETAT

Al llarg d'aquests anys, Tarannà ha col·laborat en **més de 120 projectes socials i ambientals**. Ho fan perquè consideren que el món de viatge és deu a un sentit humanista i que cal ser participants de la realitat dels països que visiten. Els fa sentir una empresa conscient i implicada en la realitat social i ho fan des de sempre, no perquè ara pugui ser una moda o una manera de marcar diferències. A més, creuen -i en són una mostra- que la mida de l'empresa no importa per a desenvolupar aquesta filosofia.

Però les seves col·laboracions no serien factibles sense les aliances, i Tarannà manté relacions amb moltíssimes entitats sense ànim de lucre com ara ASDENT, AVAN, Càritas, Creu Roja, Casal dels infants, CiviClub,

Guarderia Cinai Vargas Araya, Escuela Bindougouso, FAADA, Madagascar, Malaria 40, Malayaka House Casa d'acollida, i el seu Bosc Tarannà, entre molts d'altres.

A més de les ONG, també cal destacar entorns acadèmics, com la col·laboració amb la Universitat de Girona en l'acció *Alumnes de Turisme, futurs professionals*, o en aplicacions professionals com la col·laboració en els dissenys de les *Rutes del Parc Natural del Montgrí, les Illes Medes i Baix Ter* amb motiu del *Curs de Guies i Informadors*.

Anualment celebren la **Gala Solidària Tarannà**, un esdeveniment que porten a terme des del segon any de l'empresa i que ja ha arribat a les vint-i-una edicions. A l'edició del 2015, amb gairebé 24.000 euros, van duplicar la recaptació de l'any anterior, destinada a projectes de les ONG amb què es vinculen. Aquest esdeveniment acull un miler llarg de persones cada any, units per la solidaritat i la passió pel viatge, i és possible gràcies a prop d'un centenar de voluntaris entre col·laboradors, tècnics, artistes, i a col·laboració de la Sala Apolo. Dins aquest gran esdeveniment hi lliuren els **Premis Tarannà Responsable**, donant suport a projectes d'ONGs.

A més, mostren capacitat de reacció ràpida per a articular la solidaritat envers desastres naturals que senten propers, com el suport i la recaptació d'ajuda als afectats pel Terratrèmol de Nepal que van fer per mitjà de la projecció del documental *Gire Himàlaia*, tant a Barcelona com a Madrid, juntament amb els Amics del Nepal.

Tarannà ha rebut diferents **premis i reconeixements** per la seva trajectòria i compromís responsable, com ara:

- Premi Corresponsables per la Gala Solidària 2011
- Premi al Turisme sostenible i alternatiu. Generalitat de Catalunya 2012
- Premi CETT 2012
- I Premi Turisme Responsable de Catalunya 2013
- Premi Fem.talent 2014
- Premi CETA a l'Excel·lència turística 2014
- Etiqueta socialment responsable 2015
- Premi "80 empreses vinculades a l'RSE" de Corresponsables
- Reconeixement "Corresponsables 10è Aniversari"

CONCLUSIONS

El turisme és una experiència i cada cop més les agències busquen transmetre aquest valor afegit, igual que alguns tèmics de sostenibilitat poden començar a aparèixer. Però en el cas de Tarannà, aquests valors són in-nats, fins al punt que és molt més que una agència de viatges. És una empresa compromesa, que posa els valors de sostenibilitat i una visió humanista al centre de la seva activitat des del primer dia.

Ja són més de 20 anys treballant amb passió per poder oferir viatges amb sentit. Tarannà és una *empresa conscient* des dels seus inicis i ja fa anys que gestiona activament la responsabilitat social. Des de fa anys, aquesta empresa s'ha convertit en una de les pimes de referència en el compromís en RSE, per la seva proactivitat a l'hora de fomentar valors de compromís amb el medi ambient i la societat.



Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de desembre de 2015 per Josep Maria Canyelles, a partir de les entrevistes realitzades a Felisa Palacio, directora de Recursos i RSE.

La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. L'elaboració de les fitxes d'RSE és una iniciativa de l'associació Respon.cat, iniciativa empresarial per al desenvolupament de la responsabilitat social a Catalunya.

Aquesta sèrie de fitxes corresponen a empreses participants en el programa RSE. Pime, coorganitzat amb el Consell de Cambres de Catalunya i amb el suport del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya.