

# Questionari Sostenibilitat

## Informe individual

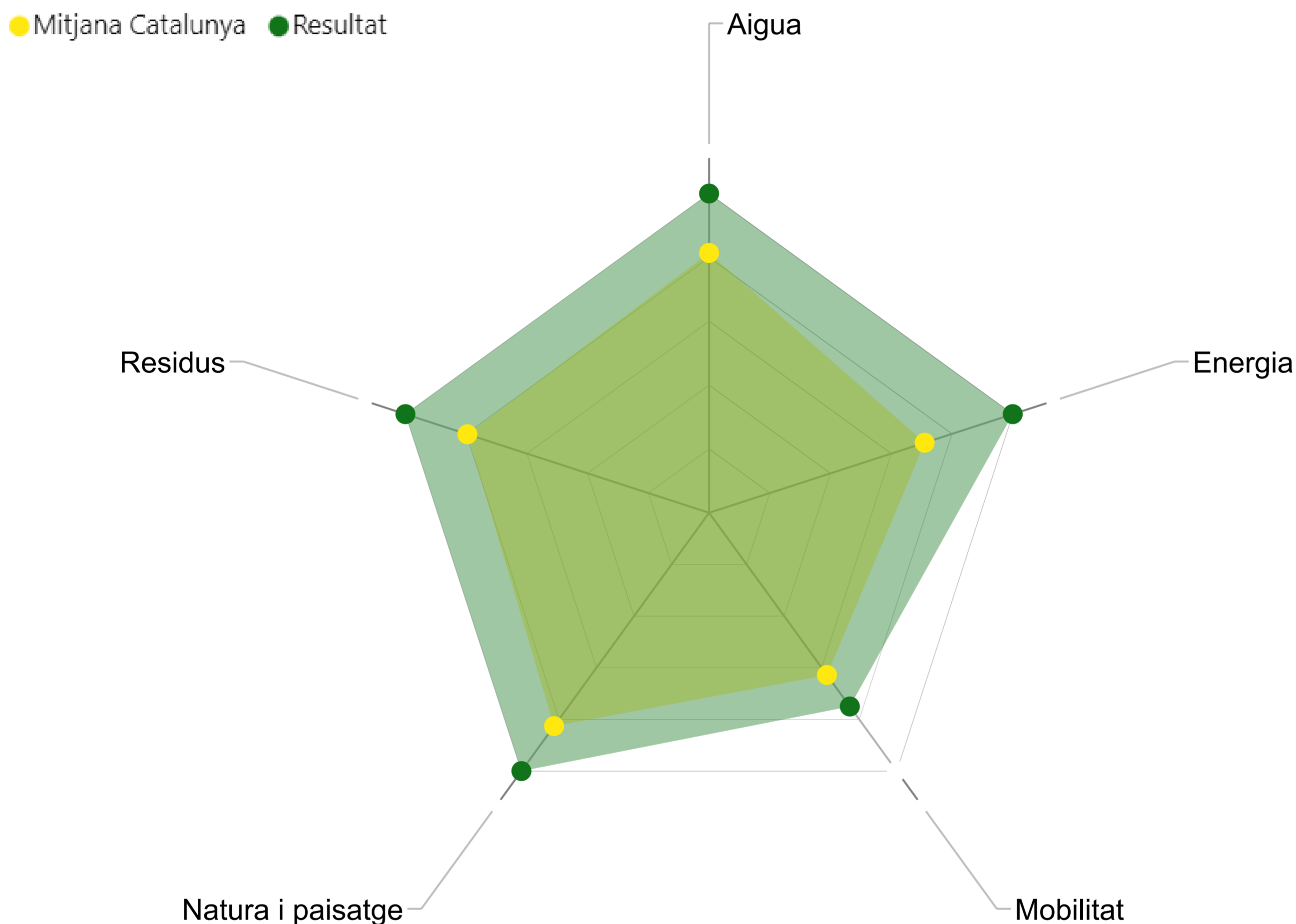
Casa Santa Elena



## Resultat del qüestionari de sostenibilitat

### Bloc I: Medi Ambient

Aquest gràfic de radar correspon a les vostres respostes sobre els indicadors relatius a la preservació de la natura i el paisatge, a la gestió de l'aigua, i l'energia i als residus, així com a la mobilitat sostenible.



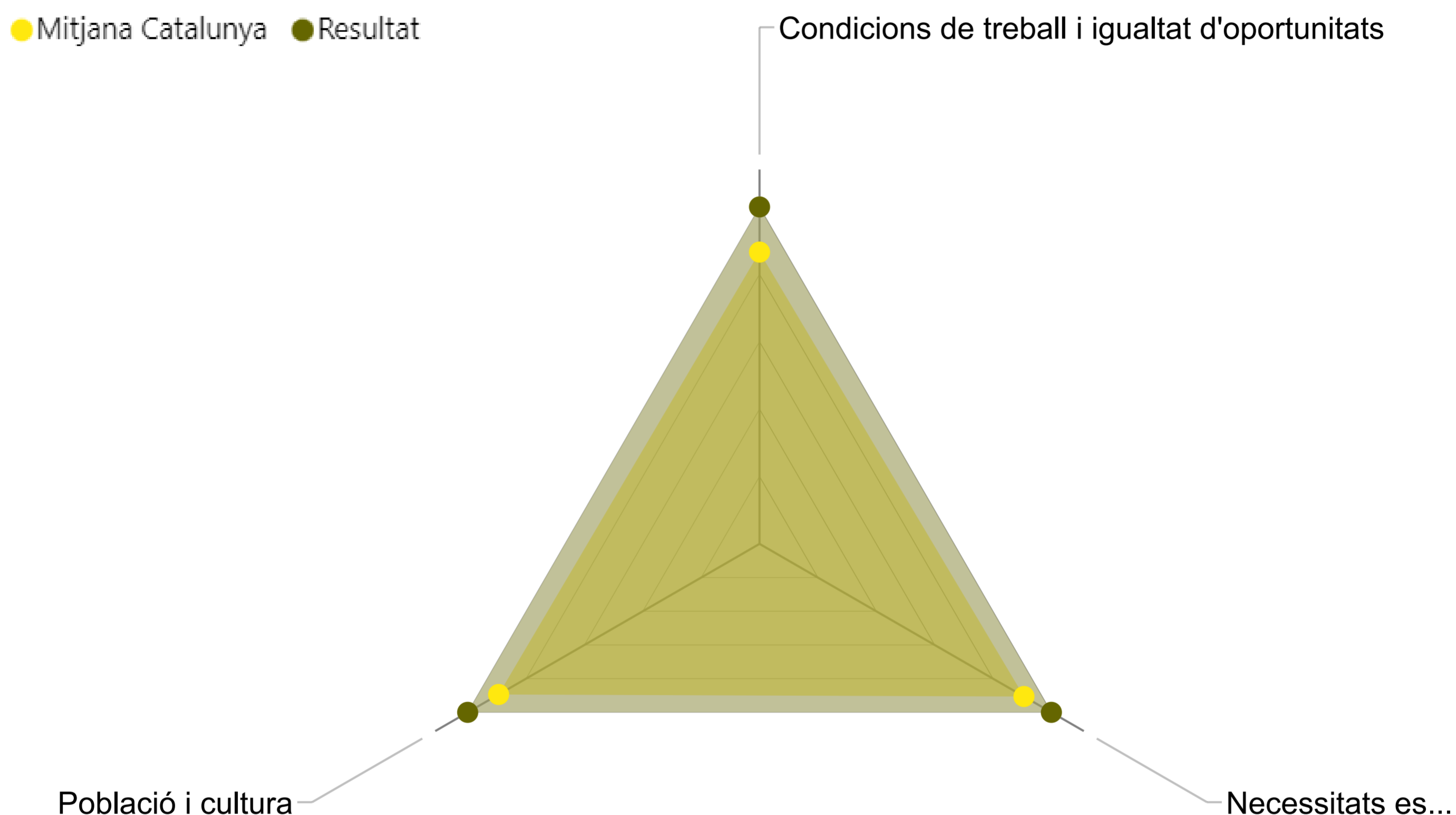
#### Detall indicadors. Medi Ambient

Temàtica	Resultat	Mitjana Catalunya	Diferència
Aigua	5,00	4,07	0,93
Energia	5,00	3,55	1,45
Mobilitat	3,75	3,14	0,61
Natura i paisatge	5,00	4,13	0,87
Residus	5,00	3,98	1,02
<b>Total</b>	<b>4,77</b>	<b>3,77</b>	<b>1,00</b>

## Resultat del qüestionari de sostenibilitat

### Bloc II: Social

Aquest gràfic de radar correspon a les vostres respostes relacionades amb el respecte per la població i la cultura, les necessitats específiques dels hostes i les condicions de treball que oferiu.



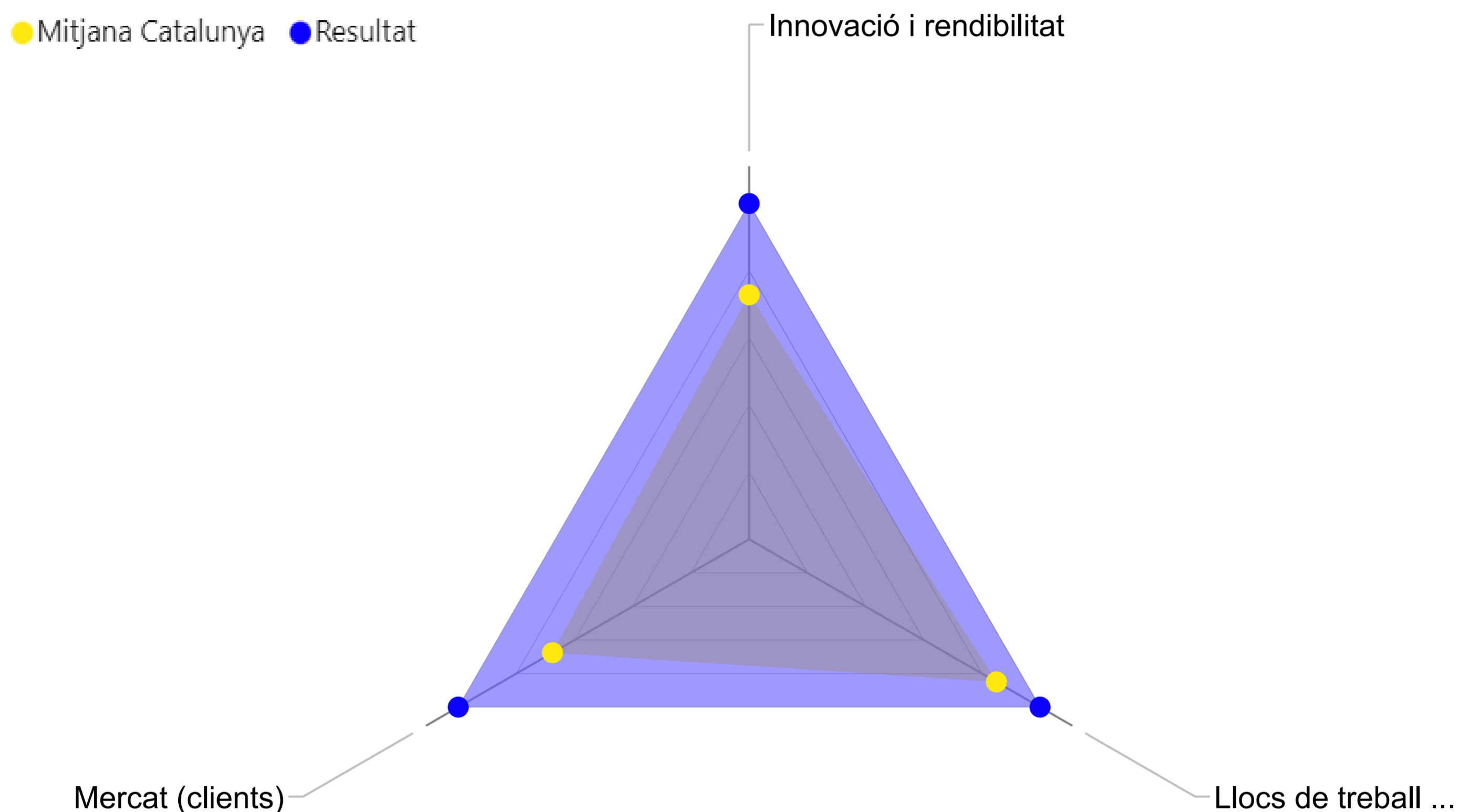
#### Detall indicadors. Social

Temàtica	Resultat	Mitjana Catalunya	Diferència
Condicions de treball i igualtat d'oportunitats	5,00	4,33	0,67
Població i cultura	5,00	4,47	0,53
Necessitats específiques dels hostes	5,00	4,53	0,47
<b>Total</b>	<b>5,00</b>	<b>4,44</b>	<b>0,56</b>

## Resultat del qüestionari de sostenibilitat

### Bloc II: Econòmic

Aquest gràfic de radar reflecteix les vostres respostes pel que fa a la relació amb la captació dels clients en funció del seu origen, la creació de llocs de treball i potenciació de l'associacionisme local, i la promoció de les inversions en innovació i rendibilitat.



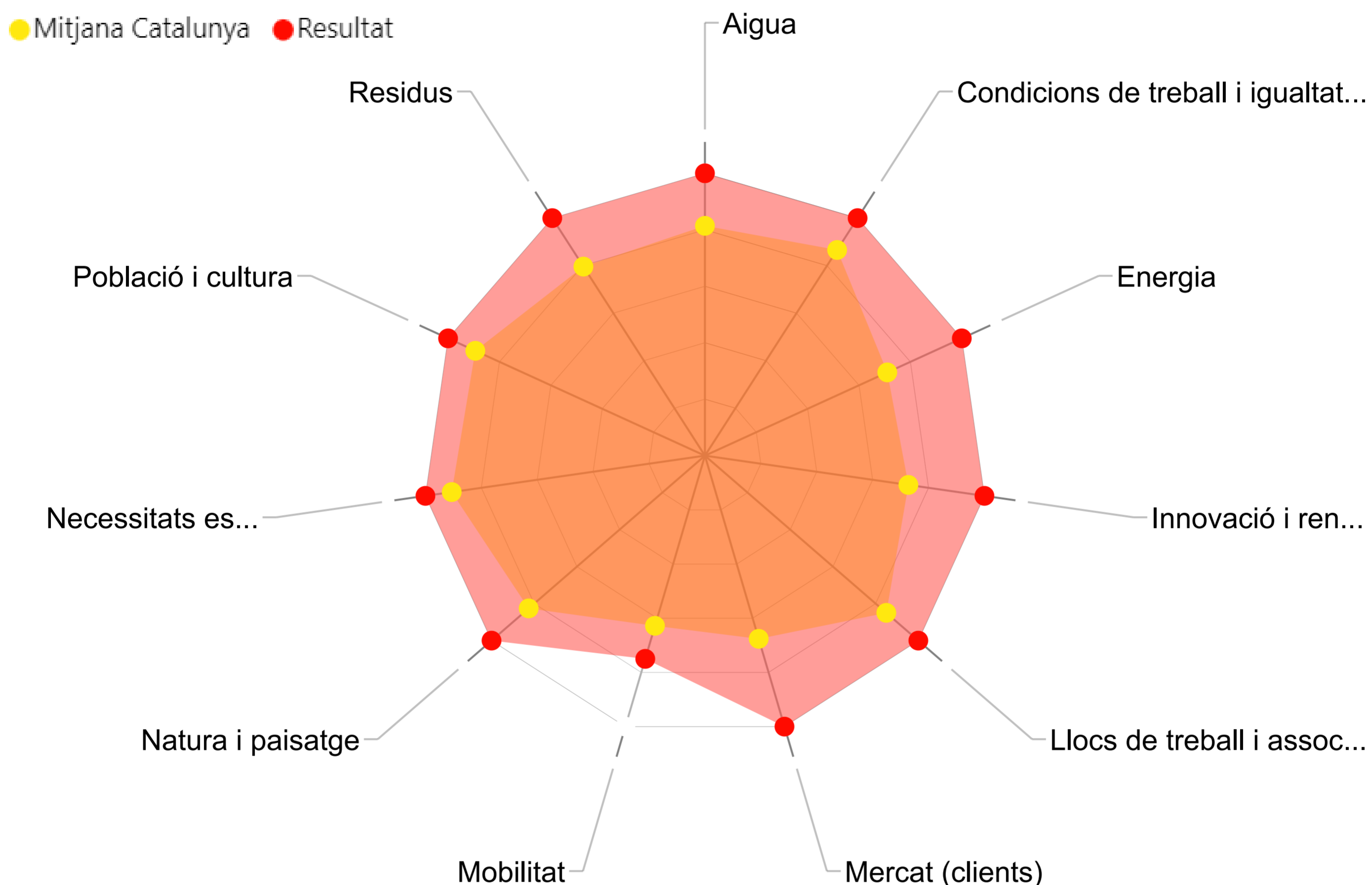
#### Detall indicadors. Econòmic

Temàtica	Resultat	Mitjana Catalunya	Diferència
Innovació i rendibilitat	5,00	3,64	1,36
Llocs de treball i associacions	5,00	4,25	0,75
Mercat (clients)	5,00	3,38	1,62
<b>Total</b>	<b>5,00</b>	<b>3,76</b>	<b>1,24</b>

## Resultat del qüestionari de sostenibilitat

### Gràfic de radar global

En aquest gràfic us presentem els resultats dels tres blocs junts que us permetrà obtenir una visió global de les diferents valoracions obtingudes.



#### Detall indicadors. Global

Temàtica	Resultat	Mitjana Catalunya	Diferència
Aigua	5,00	4,07	0,93
Condicion de treball i igualtat d'oportunitats	5,00	4,33	0,67
Energia	5,00	3,55	1,45
Innovació i rendibilitat	5,00	3,64	1,36
Llocs de treball i associacions	5,00	4,25	0,75
Mercat (clients)	5,00	3,38	1,62
Mobilitat	3,75	3,14	0,61
Natura i paisatge	5,00	4,13	0,87
Necessitats específiques dels hostes	5,00	4,53	0,47
Població i cultura	5,00	4,47	0,53
Residus	5,00	3,98	1,02
<b>Total</b>	<b>4,90</b>	<b>3,95</b>	<b>0,95</b>

# Resultat del qüestionari de sostenibilitat

## Metodologia de Treball

El qüestionari de sostenibilitat constitueix una eina orientativa per conèixer el grau de gestió sostenible de l'empresa que el respon. Per tant, és una autodiagnosi amb el benentès que la pròpia empresa respon amb veracitat i honestedat respecte de les seves actuacions. El qüestionari està dividit en 3 àmbits, medi ambient, societat i economia, que a la vegada es divideixen en diferents temàtiques (medi ambient es desglossa en 5 temàtiques, societat i economia en 3).

De cada temàtica s'han plantejat diferents preguntes a les quals heu donat resposta. En aquesta taula trobareu un resum dels àmbits, les temàtiques i el nombre de preguntes que heu respost:

Àmbit	Temàtica	Preguntes totals
Economia	Innovació i rendibilitat	5
	Llocs de treball i associacions	5
	Mercat (clients)	5
Medi Ambient	Aigua	5
	Energia	5
	Mobilitat	5
	Natura i paisatge	5
	Residus	5
Social	Condicions de treball i igualtat d'oportunitats	5
	Necessitats específiques dels hostes	5
	Població i cultura	5

Les respostes a les 55 preguntes obtenen una valoració de l'1 al 5, sent 5 la millor puntuació. Aquella pregunta que l'empresa no pot contestar perquè no li aplica, no es puntua, per tant, no hi ha penalització. Amb un total de 55 preguntes es pot arribar a un sumatori màxim de puntuació de 275.

Els gràfics mostren dos resultats: el resultat que heu obtingut i la mitjana de Catalunya, ambdós per cadascun dels àmbits. La mitjana catalana ha estat calculada a través de les respostes obtingudes per part de l'Agència Catalana de Turisme, que utilitza el mateix qüestionari per les seves empreses. Es basa en un total de 400 respostes.

# Resultat del qüestionari de sostenibilitat

## Propostes de millora

A continuació, es presenten algunes idees de propostes de millora per cadascun dels àmbits avaluats.

### MEDI AMBIENT

#### Natura i Paisatge

- Informar a la nostra clientela / visitant / participant sobre la natura i espais naturals propers a través de cartells, informació a la web, explicació personalitzada un cop són a casa nostra.
- Integrar els nostres equipaments i instal·lacions a l'entorn, intentant minimitzar el nostre impacte al paisatge, tenint en compte l'alçada dels edificis, la il·luminació, els materials que s'utilitzen, les zones verdes, la paleta de colors, l'arquitectura tradicional, etc.
- Promoure el respecte i el coneixement de la fauna i la flora que tenim més a prop, fomentant la millora dels seus hàbitats, aportant refugis, col·laborant en projectes de conservació i de ciència ciutadana.
- Informar sobre les possibilitats de visita a espais naturals menys concorreguts, per tal de no concentrar la pressió turística en els més sensibles. Per això, cal conèixer les possibles alternatives als espais més populars i freqüentats, per informar i donar tota la informació possible a la clientela / visitant / participant.
- Evitar la introducció d'espècies al·lòctones o exòtiques a les nostres activitats i espais, potenciant els jardins i espais amb fauna i flora autòctona, que està adaptada a les condicions del nostre territori i té menys necessitats hídriques, etc.

#### Aigua

- Informar a la nostra clientela / visitant / participant sobre la importància d'estalviar aigua, explicant-los les mesures que poden fer per col·laborar-hi, a través de cartells, informació a la web, explicació personalitzada un cop són a casa nostra. Ex: <https://togetherforwater.com/ca/>
- Prendre mesures actives per tal de reduir el consum d'aigua de la nostra activitat habitual com pot ser la instal·lació de dobles polsadors als vàters, de sistemes de reducció del cabal d'aigua de les aixetes, l'ús d'aixetes amb sensors de presència, etc.
- Promoure la plantació de plantes autòctones als jardins amb l'objectiu de reduir la necessitat de rec. Plantar plantes autòctones a les zones ajardinades ja que estan més adaptades a l'entorn, consumeixen menys aigua i proveeixen aliment als insectes pol·linitzadors.
- Fer revisions anuals a les instal·lacions per optimitzar el consum d'aigua. Caldria fer una revisió mínima anual per evitar pèrdues d'aigua, incorporar millores pel seu aprofitament, etc.
- Utilitzar productes de neteja ecològics a les nostres instal·lacions.

# Resultat del qüestionari de sostenibilitat

## Propostes de millora

### MEDI AMBIENT

#### Energia

- Informar a la nostra clientela / visitant / participant sobre la importància de l'estalvi energètic, explicant-los les mesures que fem servir i com ells les poden aplicar per col·laborar-hi a través de cartells, informació a la pàgina web, explicació personalitzada un cop són a casa nostra.
- Utilitzar fonts d'energia neta (fotovoltaica, hidroelèctrica local, geotèrmica, biomassa, eòlica). Fer una revisió de les fonts que utilitzem com a empresa i quines alternatives hi hauria en cas de no ser energies netes.
- Treballar per aïllar correctament el nostre establiment, fent revisions anual dels tancaments, aplicant les reparacions corresponents, etc.
- Aplicar tècniques de bioconstrucció en les noves construccions i reformes: utilitzar materials com més naturals i menys adulterats millor, que pertanyin al territori (sempre que sigui possible) i que provenguin de fonts respectuoses amb el medi i l'entorn.
- Fer inversions anuals per millorar l'eficiència energètica de la nostra activitat, com pot ser fer un canvi d'il·luminació tradicional per leds, millorar els tancaments, revisar els termòstats, els sistemes de calefacció i d'aire condicionat, etc.

#### Mobilitat

- Informar a la nostra clientela / visitant / participant de les formes de transport menys contaminants per arribar al nostre establiment / activitat / esdeveniment, a través de cartells, informació a la pàgina web.
- Disposar d'un programa que premii la clientela / visitant / participant que arriba al nostre establiment / activitat / esdeveniment en transport públic (quan sigui possible).
- Fomentar l'ús del transport col·lectiu o el cotxe elèctric entre els nostres treballadors.
- Comprar a proveïdors de proximitat.
- Compensar la petjada de carboni que genera la nostra activitat. Per fer-ho, es poden organitzar activitats com jornades de neteja de boscos de l'entorn, inversió en projectes propers d'economia circular i energies renovables, participació en projectes ambientals. Ex. Green Travel <https://www.green-travel.co.uk/>

#### Residus

- Informar a la nostra clientela / visitant / participant de la importància de reduir, reutilitzar, retornar i reciclar a través de cartells, informació a la pàgina web, explicació personalitzada un cop són a casa nostra. Ex: <https://mylittleplasticfootprint.org/>
- Facilitar les eines adequades per separar els residus a la nostra clientela / visitant / participant, col·locant recipients per separar residus, ja sigui a les habitacions o en altres espais de fàcil accés, dotant-los d'instruccions clares de separació dels residus que genera l'activitat, etc.
- Donar eines adequades als treballadors perquè puguin separar els residus adequadament.
- Comprar els productes que generen menys residus i que són més fàcils de retornar o reciclar com són envasos grans, comprar productes amb certificació ecològica, no utilitzar envasos d'un sol ús ni ampolles de plàstic, etc.
- Aplicar tècniques d'R+D per tendir a l'economia circular en les nostres instal·lacions i activitat. Ex: Closca water <https://closca.com/pages/closca-water-app> (reomple la teva ampolla i no utilitzis ampolles d'aigua de plàstic).



# Resultat del qüestionari de sostenibilitat

## Propostes de millora

### SOCIAL

#### Població i cultura

- Informar a la nostra clientela / visitant / participant sobre l'oferta de producte local que tenen a la seva disposició a través de cartells, informació a la pàgina web, explicació personalitzada un cop són a casa nostra. Es poden identificar els productes locals que s'utilitzen, disposar de productes de mostra, etc.
- Explicar les tradicions, les festes i els recursos turístics locals perquè els visitants els coneguin a través de la web, materials específics, explicant-los personalment un cop són a casa nostra.
- Treballar per fer compatible la nostra activitat amb les altres activitats del territori i la població local. Cal informar sobre les normes de comportament, evitar provocar malestar als veïns amb soroll excessiu, etc.
- Promoure la relació entre la població local i els visitants, vetllant perquè els materials, els productes i els serveis que s'utilitzen i comercialitzen siguin de la zona. Fomentar la compra local, el coneixement dels artesans de la zona, la contractació de gent local, etc.
- Vetllar per mantenir l'autenticitat i l'essència de la destinació, preservant l'herència cultural del territori i promovent la cultura de la regió. Fomentar la compra de productes locals com a record del viatge, la decoració o oferta d'activitats vinculades al territori, etc.

#### Necessitats específiques dels hostes

- Tenir en compte les necessitats de la nostra clientela / visitant / participant perquè tothom sigui acollit com necessita. Les nostres instal·lacions/serveis/propostes/activitats i experiències turístiques tindran en compte totes les possibles tipologies de clientela: individuals, parelles, famílies, persones grans, persones amb discapacitat (sensorial, motriu, cognitiva), entre d'altres. Especificar preferències o intoleràncies alimentàries, horaris dels àpats, etc. Tenir en compte els requisits personalitzats dels serveis, famílies, nens, etc.
- Treballar amb proveïdors que tenen en compte les necessitats específiques de la nostra clientela / visitant / participant per poder-los oferir un servei adaptat i personalitzat a les seves necessitats.
- En tot el procés d'informació i reserva previ, tenir en compte l'accessibilitat de tot tipus de clientela / visitant / participant. Facilitar informació sobre les característiques concretes de l'oferta en funció del/a client/a (possibles esglaons per si porten cotxets, inexistència d'ascensors per a la gent gran, etc.).
- Mantenir un diàleg fluid amb la nostra clientela / visitant / participant per saber com podem millorar les nostres propostes. Fer enquestes de satisfacció, tenir bústia de valoració, etc.
- La comunicació i la promoció que fem ha de correspondre a la nostra oferta. Les fotografies que s'utilitzen no poden esbiaixar la realitat, les descripcions han de ser fidels a la realitat de la nostra oferta, etc.

#### Condicions de treball i igualtat d'oportunitats

- Aplicar la normativa recollida en el conveni laboral de l'empresa (segons el sector).
- Formar anualment els nostres treballadors perquè puguin millorar en les seves tasques. Oferir-los possibilitats de formació.
- Treballar en pro de l'accessibilitat, la igualtat i la paritat dels nostres treballadors. No pot haver-hi diferència salarial entre persones que fan la mateixa feina per motiu de gènere, origen cultural, etc.
- Aplicar una estratègia per permetre la conciliació de la vida privada i professional.
- Implementar anualment accions de millora vinculades al nostre programa de responsabilitat social corporativa (RSC).

# Resultat del qüestionari de sostenibilitat

## Propostes de millora

### ECONOMIA

#### **Mercat (clients)**

- Treballar per tenir una barreja estable de clientela provinent de diversos mercats. Fer promoció en mercats propers, establir una comunicació amb diferents col·lectius o mercats, assistir a formacions per conèixer les característiques de cada mercat, adaptar els serveis per poder donar-hi resposta, etc.
- A l'hora de fer la prospecció de mercats, tenir en compte la petjada de carboni per prioritzar els més propers. Fer promoció en els segments d'interès però dels mercats més propers possibles per tal de reduir al màxim la petjada de carboni del viatge.
- Adreçar-se als mercats i als segments que són sensibles, que respecten la cultura i la natura local i que tenen en compte la sostenibilitat en les seves activitats d'oci.
- Informar a la nostra clientela / visitant / participant del cost econòmic que suposa la gestió de la sostenibilitat per nosaltres. Es pot informar sobre el cost anual/ la inversió que fem per millorar en sostenibilitat i mostrar aquesta dada, a nivell informatiu, en la factura del client.
- Invertir part dels nostres beneficis en projectes que fomenten el territori i els seus habitants. Invertir en projectes de millora de l'entorn, dels recursos naturals o culturals de la zona, millora de camins, de mobiliari urbà, participació en projectes socials, etc.

#### **Llocs de treball i associacions**

- Participar en associacions locals per promoure el turisme, com pot ser l'associació d'hostaleria i turisme local, el gremi sectorial corresponent, l'associació empresarial del sector, etc.
- Fer aliances sòlides amb altres ens i amb altres empreses i associacions per treballar en el desenvolupament d'un model de turisme sostenible.
- Participar en formacions, segells, grups de treball del territori per promoure un turisme sostenible.
- Acollir joves en fase formativa a la nostra empresa perquè es puguin capacitar i no hagin de marxar a altres territoris, tenir ofertes laborals per estudiants en pràctiques.
- Procurar crear llocs de treball estables malgrat l'estacionalitat de l'activitat i oferir alternatives laborals en els mesos de baixa activitat.

#### **Innovació i rendibilitat**

- Mantenir un diàleg obert amb els nostres treballadors i col·laboradors per trobar i implementar innovacions que millorin les nostres instal·lacions, processos, serveis i productes.
- Treballar activament per assolir la viabilitat econòmica de l'empresa, tenint en compte la preservació del medi ambient i la millora de la societat.
- Executar un pla d'inversions anual en matèria de sostenibilitat.
- Implementar un sistema d'indicadors clau de rendiment (KPI) per valorar les inversions i les accions que realitzem.
- Calcular les emissions de CO2 que genera la nostra activitat i procurar reduir-les al mínim per ser més sostenibles mediambiental i econòmicament. Calculadora d'emissions:  
[https://canviclimatic.gencat.cat/ca/actua/calculadora\\_demissions/](https://canviclimatic.gencat.cat/ca/actua/calculadora_demissions/)