



PLAN DE MANAGEMENT DURABLE 2013-2018

NOTRE VISION, NOS VALEURS

Le tourisme est encore bien trop souvent responsable, directement ou indirectement, volontairement ou non, d'activités et des pratiques nuisibles pour l'environnement, mais aussi pour les populations locales.

A travers son engagement pour un tourisme plus respectueux de l'environnement et des hommes, l'Heure Bleue souhaite montrer au plus grand nombre qu'un autre tourisme est possible, fondé sur des valeurs d'éthique et de respect. Et prouver qu'un tourisme responsable, alliant plaisir et bien-être, et sans impact sur la qualité des services et des prestations, existe. Une autre idée du luxe.

Pour l'Heure Bleue, engager une démarche de développement durable signifie rechercher une performance, pas seulement financière, mais également sociale et environnementale : c'est ce qu'on appelle la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE).

Elle se traduit par des pratiques fondées sur des valeurs éthiques de respect :

- de toutes les parties prenantes de l'activité de l'entreprise (employés, fournisseurs, clients, actionnaires, concurrents) ;
- de la communauté (collectivités locales, populations locales, ONG) ;
- de l'environnement.

Cette responsabilité sociale et environnementale a de nombreux avantages :

- elle augmente notre performance commerciale et financière ;
- elle réduit à terme nos risques juridiques, industriels et économiques ;
- elle renforce notre compétitivité et améliore la qualité de nos services et notre satisfaction clients.

Ces problématiques doivent être prises en compte et intégrées dans le fonctionnement et l'organisation du site, et l'ensemble de nos pratiques, mais aussi dans nos services et produits, en considérant dès leur conception, l'ensemble de leurs impacts environnementaux, et ce, tout au long de leur cycle de vie.

Afin de mettre en œuvre notre stratégie RSE, et de les traduire en actions concrètes, l'Heure Bleue s'est doté **d'un plan de management durable**, intégrant les différents volets du développement durable (environnemental, économique, sociétal), et qui a comme rôle de :

- Définir les orientations prioritaires et de les décliner en objectifs,
- Planifier et organiser les actions à mener et les objectifs à atteindre,
- Evaluer et contrôler leur mise en œuvre.

L'HEURE BLEUE : UNE AMBIANCE SPECIFIQUE A NOSY BE

« Plus qu'un hôtel, c'est avant tout une ambiance que vous retrouverez quotidiennement, à la tombée du jour, lorsque la colline apporte sa fraîcheur et son eau de source, à nos hôtes gavés de soleil.

L'Heure Bleue, c'est un moment unique où la lumière se mêle à un délire de couleurs, et où le « tout Nosy Be » vient se retrouver autour d'un verre, en contemplant de la terrasse de l'hôtel, la plus belle vue de l'île.

Rendez vous prisé de plusieurs grands noms de la mode, venus découvrir le raphia de Madagascar, l'Heure Bleue se trouve directement sur la plage de Madirokely : son ambiance à la fois chic et bohème, est la meilleure interprétation du luxe « cool », que l'on ne trouve qu'à Nosy Be. » (Extrait du site www.heurebleue.com)

L'Heure Bleue permet de se ressourcer à son rythme, loin des hôtels-clubs, d'oublier le temps et de se détendre, dans un environnement, où la nature est omniprésente et respectée.

Idéalement situé, avec une vue paradisiaque, l'Heure Bleue sera le meilleur tremplin pour découvrir toutes les merveilles de l'archipel de Nosy Be, et sa population si accueillante. Quel que soit vos centres d'intérêt, l'Heure Bleue fait découvrir l'authentique beauté de cette région paradisiaque.

L'Heure Bleue propose toutes ses prestations tout en respectant ses objectifs :

- Les attentes de nos hôtes : relaxation et bien-être, sécurité.
- Nos valeurs : qualité de service, esprit d'équipe et innovation
- Nos principes éthiques : loyauté, transparence, refus de la corruption et de la concurrence déloyale, respect de la personne, et des communautés locales (culture, modes de vie).

LES ORIENTATIONS PRIORITAIRES

- 1. Partage, authenticité, et intégration**
- 2. Qualité, santé et sécurité**
- 3. Soutien des communautés locales**
- 4. Pratiquer une gestion responsable des ressources**

L'ENGAGEMENT VERS L'ACTION

- 1. Les orientations prioritaires sont déclinées en objectifs**
- 2. A chaque objectif, correspondent ensuite des actions à mener**

1) PARTAGE, AUTHENTICITE ET INTEGRATION

- **Faire partager une expérience unique de Nosy Be**
- **Intégrer la découverte de la biodiversité marine aux prestations proposées :**
 - Excursions thématiques
 - Sensibilisation des clients (espèces menacées, conseils..)
- **Etre un acteur engagé de la protection et la sensibilisation environnementale de la région**
- **Avec notre partenaire l'Eden Lodge, protéger la zone (faune, flore) de la Péninsule d'Ampasindava, véritable réserve en face de Nosy Be, et participer au développement des communautés qui y vivent (voir aussi partie soutien des communautés locales)**
 - Association de partenaires locaux (associations, ONG, institutions) pour :
 - ✓ l'inventaire scientifique
 - ✓ l'analyse socio-économique, et le développement éco-touristique
 - ✓ la co-gestion de la Nouvelle Aire Protégée d'Anjanojano, orchestrée par l'Eden Lodge
- **Organiser des opérations ponctuelles de sensibilisation / protection à l'environnement autour du site de l'Heure Bleue.**
 - **opération « village/plage propre »** (1 fois par an / une demi-journée)
 - Création d'un **club de l'environnement** pour les écoliers de Madirokely
- **Réussir une intégration totale, humaine et environnementale.**
 - Interdiction d'utiliser des plantes envahissantes exogènes dans les jardins, l'aménagement paysager et ses autres zones d'exploitation.
 - Interdiction d'exposer, de vendre ou commercialiser des pièces / objets archéologiques
 - Interdiction de vendre, consommer, exposer ou commercialiser des espèces menacées d'extinction ou articles issus de pratiques non durables
 - Absence d'animaux sauvages en captivité dans l'établissement, sauf pour des fermes d'élevage d'animaux sauvages, ou ayant pour but leur sauvegarde ou leur réintroduction
 - L'entreprise n'exploite pas le droit de propriété intellectuelle des communautés locales et au contraire valorise et aide à mieux faire reconnaître leur culture et leur savoir-faire
- **Renforcer les capacités de notre personnel**
 - Mettre à disposition des salariés une bibliothèque pour les salariés
 - Achat de matériel scolaire et ouvrages spécialisés (dictionnaire, livres d'anglais, manuel d'apprentissage français...)
 - Cours particuliers en fonction des opportunités et missions par des partenaires

2) QUALITE, SANTE ET SECURITE

- **Réinventer une autre idée du luxe**
- **Devenir d'ici 2018 la référence des hôtels de Nosy Be et de cette région de l'Océan Indien**
 - Mieux faire connaître et reconnaître l'Heure Bleue auprès de plusieurs cibles (grand public, professionnels du tourisme, du tourisme / développement durable)
 - ✓ Animation de notre page Facebook et actualisation régulière avec un objectif de 40 000 fans d'ici 2018

- ✓ Création d'une liste de médias spécialisés et diffusion d'information régulièrement sur les actualités du site et ses engagements en développement durable
 - ✓ Veille sur les innovations technologiques et les bonnes pratiques en tourisme responsable sur Madagascar, mais aussi dans d'autres régions / pays en fonction des thématiques traitées
- Partager notre expérience (échanges informels, contributions, visites sur place, échanges de bonnes pratiques, etc)
- **Qualité : démarche d'excellence des services et prestations proposés**
 - réaliser chaque année, en dehors des échanges réguliers, un bilan avec chaque service (amélioration, définition d'objectifs) et en fonction des retours des clients
 - Développer les outils de type Lean Sigma pour améliorer la qualité des contrôles et des services
- **Obtenir un label éco-responsable international**
- Devenir le 1^{er} hôtel de l'île de Nosy Be à obtenir le label Green Globe, label d'excellence éco-responsable dédié aux professionnels du tourisme et composé de plus de 300 critères éco-responsables.
- Améliorer chaque année notre performance d'au moins 5%
- **Assurer la santé et la sécurité de tous**
Assurer la gestion de tous les problèmes de santé de nos clients, notre personnel et leur famille :

Clients :

- Pharmacie disponible pour les soins sans gravité et kits de première urgence (à l'hôtel et pendant les excursions)
- Document d'information dans chaque Lodge sur les questions de santé
- Chaque Lodge et bungalow dispose d'une moustiquaire, d'une prise anti-moustique, d'encens naturels (prévention paludisme)
- Mise en place d'une procédure en cas d'urgence médicale
- Formation de 5 salariés (dont le directeur et le gérant) aux soins de première urgence (formation premiers secours) – qui servira aussi pour le personnel et mise en place d'un suivi chaque année pour renforcer les compétences dans ce domaine et actualiser les connaissances
- Sécurité : présence de gardiens 24H sur le site, matériel adapté pour les salariés exposés (masques, gants...) disponible à la réception ouverte 24/24.

Personnel :

- Prise en charge à travers une caisse de solidarité des frais de santé des salariés ainsi que leur famille
- Prévention
 - ✓ 1 cours de sensibilisation par an pour tout le personnel (alimentation, MST, paludisme...) avec un partenaire local
 - ✓ Mise à disposition de documents pédagogiques informatifs en malgache pour le personnel
 - ✓ Information régulière sur les campagnes de vaccination, les alertes sanitaires
 - ✓ Procédure en cas de cyclone
 - ✓ Procédure hygiène et sécurité (cuisine), filtrage de l'eau contrôlé chaque semaine
 - ✓ Matériel de sécurité (gants, masques..) pour tout le personnel technique et jardiniers
 - ✓ Bac de rétention pour les produits dangereux

3. SOUTIEN DES COMMUNAUTES LOCALES

- **Participer aux objectifs du millénaire pour le développement (OMD)**
- **Lutte contre la pauvreté**
 - Maintenir l'emploi local à 70%, et national à + de 90%, de notre personnel
 - Des salaires supérieurs de 30% aux normes locales
- **Développement économique**
 - Augmenter les approvisionnements en produits locaux : d'ici à 2018, 100% de nos achats de produits de la mer et 80% de nos achats sont produits localement, à Nosy Be.
 - Participer à des projets destinés à favoriser l'émergence d'activités économiques moins nocives pour l'environnement (association Tamana Madio pour un meilleur recyclage des déchets sur Nosy Be..)
- **Santé**
 - Améliorer l'accès aux soins des populations voisines.
- **Développer des partenariats locaux pertinents et pérennes**
- 2 partenariats avant fin 2018 avec des acteurs associatifs locaux (ONG, associations...) pour la mise en œuvre, le suivi des projets initiés avec les communautés locales, afin de leur assurer toute la pertinence et la pérennité possible.

4) PRATIQUER UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES

- **Maximiser les achats responsables**
- D'ici 2018, utiliser 90% de produits locaux, saisonniers ou issus d'une agriculture responsable.
 - Création d'un espace dédié à l'Heure Bleue avec des produits locaux (artisanat)
- D'ici 2018, utiliser 100% de produits de l'élevage et de la mer, issus de filières durables.
- D'ici 2018, utiliser 90% de produits d'entretien et de fournitures issus de filières durables.
- **Utiliser des énergies renouvelables et réduire les émissions**
- Dès 2013, la consommation correspondant à l'éclairage de l'hôtel doit être produit par des énergies renouvelables, et une empreinte carbone neutre d'ici 2018.
 - participer à un programme de compensation carbone
 - Diminuer notre consommation de gasoil (groupe électrogène)
- **Gérer les ressources en eau**
- Déployer des systèmes hydro-économiques, y compris pour les arrosages, afin de diminuer la consommation de moitié en saison sèche
 - mise en place d'un système de goutte à goutte
- **Adopter de bonnes pratiques de tri et de recyclage**
- Réduire notre production de déchets non organiques de 20%
- Recycler en compost 90% de nos déchets organiques
- Réduire de 20% nos déchets non recyclables amenés en déchetterie à Nosy Be

TABLEAU DE BORD : NOS 10 PRINCIPAUX INDICATEURS

Contrôle et évaluation de la démarche éco-responsable de l'Heure Bleue à l'aide de la publication annuelle du « tableau de bord du développement durable de l'Heure Bleue »

Management des consommations énergétiques :
Consommation gasoil (mensuelle, annuelle et variation)
Consommation essence / huile (mensuelle, annuelle et variation)
Management des consommations d'eau :
Consommation d'eau (mensuelle, annuelle, variation)
Management des déchets et recyclage
Consommation de déchets (mensuelle, annuelle, variation) : production de déchets non organiques, recyclage en compost des déchets organiques, déchets non recyclables
Management des achats responsables
Pourcentage des produits locaux, saisonniers ou issus d'une agriculture responsable
Pourcentage des produits de l'élevage et de la mer, issus de filières durables
Pourcentage des produits d'entretien et de fournitures issus de filières durables
Satisfaction des clients, information et sensibilisation
Appréciation des clients à l'Heure Bleue (questionnaire de satisfaction)
Soutien des communautés locales
Pourcentage personnel / emploi local
Niveau (%) des salaires Heure Bleue par rapport aux normes locales