



PLAN DE MANAGEMENT DURABLE 2024-2029

NOTRE VISION, NOS VALEURS

Il est à noter une prise de conscience croissante et un développement significatif du tourisme responsable ou tourisme durable, qui vise à minimiser les impacts négatifs sur l'environnement et les populations locales. Cette prise de conscience est apparue dans les années 90, notamment avec la première Conférence mondiale du tourisme durable à Lanzarote, puis les années 2000 date à laquelle l'idée d'un autre voyage est au centre de plusieurs congrès appuyé par l'OMT et l'ONU. On remarque que depuis ces dernières le tourisme durable a pris son essor et est devenu une tendance majeure, avec de plus en plus d'acteurs (voyagistes, hébergeurs, destinations) et de voyageurs qui s'y intéressent et l'adoptent

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

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.

Pour réussir 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. A flanc de colline dans cette environnement privilégié où nature et confort cohabitent, toutes les personnes se mobilisent pour accueillir nos hôtes.

Idéalement situé au soleil levant 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

S'engager pour la protection et la sensibilisation environnementale de la région

- **Intégrer la découverte de la biodiversité marine aux prestations proposées :**
 - Sélectionner des excursions thématiques autour des îles de Nosy Be avec les soutiens de nos différents opérateurs et monde associatif que nous soutenons
 - Sensibiliser les clients sur le respect de la faune et la flore
- **Protéger la zone (faune, flore) de la Péninsule d'Ampasindava, avec notre partenaire Eden Lodge, 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'Anjanjano, 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 mois / une demi-journée)
 - Création d'un **club de l'environnement** pour les écoliers de Madirokely en participation avec Mada Mégafauna qui est situé à Madirokely sur le site de baleines rand'eau
- **Placer le voyageur comme acteur principal de son une intégration totale, humaine et environnementale.**
 - L'accompagner dans la relation à l'autre avec une explication culturelle des us et coutumes malgaches
 - Ecouter ses besoins, ses souhaits et dialoguer pour le conseiller au plus près
 - Le responsabiliser et le guider devant ses choix d'excursions et de déplacements
 - L'informer sur les actions culturelles et événements mises en œuvre par les associations locales
- **Renforcer les capacités de notre personnel**
 - Ecouter les besoins du personnel.
 - Répondre à ses demandes
 - Fournir le matériel nécessaire pour qu'il puisse travailler en toute sérénité et sécurité
 - Rémunérer le personnel à un salaire juste
 - Former et informer le personnel aux réglementations de l'Hôtellerie

2) QUALITE, SANTE ET SECURITE

- **Depuis maintenant dix ans, L'Heure Bleue est labellisée grâce à l'accompagnement de Green Globe. Il nous incombe de maintenir toujours ce degré d'excellence et d'exigence par respect pour nos partenaires, fournisseurs et clients dans un soucis d'équité.**
- **Assurer la santé et la sécurité de tous**

Clients :

- Pharmacie disponible pour les soins sans gravité et kits de première urgence (à l'hôtel et pendant les excursions)
- Le livret d'accueil fournit les informations nécessaires pour être informé du fonctionnement de l'hôtel
- Liste de médecins pouvant intervenir sur site ou par téléphone en se rendant à la réception de l'hôtel

- Chaque Lodge et bungalow dispose d'une moustiquaire, d'une prise anti-moustique, d'encens naturels (prévention paludisme, chikungunya)
- Mise en place d'une procédure en cas d'urgence médicale et d'évacuation catastrophe
- 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 24H sur le site, matériel adapté pour les salariés exposés (masques, gants...) disponible à la réception ouverte 24/24
- Glaçons et sorbet sont réalisés avec de l'eau minérale

Personnel :

- Prise en charge à travers une caisse de solidarité des frais de santé des salariés ainsi que leur famille
- L'entreprise cotise aux caisses CNAPS et OMINO
- Former le personnel pour être un professionnel dans son secteur d'activité
- 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
 - ✓ Matériel de sécurité (gants, masques..) pour tout le personnel technique et jardiniers
 - ✓ Bac de rétention pour les produits dangereux

3) SOUTIEN DES COMMUNAUTES LOCALES

- **Lutter 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
 - Pérenniser les salariés dans l'entreprise
 - Les informer des évolutions et changements de la réglementation.
 - Développer l'interculturalité pour un échange plus riche
- **Développement économique**
 - Augmenter les approvisionnements en produits locaux en les transformant directement en produits finis par les soins de notre cuisine : Nous sommes déjà à 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 nouvelles et vertueuses.
 - Encourager les initiatives pour l'environnement (association Tamana Madio pour un meilleur recyclage des déchets sur Nosy Be) et pour un développement de l'éducation (Miraka)

- **Santé**
 - Améliorer l'accès aux soins des populations voisines à travers les aides des structures locales.

- **Développer des partenariats locaux pertinents et pérennes**

- 2 partenariats supplémentaires avant fin 2024 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. Nous sommes déjà en partenariat avec Tanana Madio, Asso Miaraka, Asso Flamand rose, asso Mada Mégafauna
- Favoriser les méthodes de travail avec des organismes de formation Professionnelle : Wings of Chance avec Madame AFSANA et le Centre de Formation Professionnelle Ampombilava Nosy Be avec Monsieur ESSRAS pour favoriser les passages en stage professionnel des jeunes en parcours d'insertion.

4) PRATIQUER UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES

- **Maximiser les achats responsables**

- 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)
- Travailler des produits de l'élevage et de la mer, issus de filières durables. Nous travaillons directement avec les pêcheurs de la baie. Ils respectent la Charte et l'Éthique que nous avons mis en place.
- Nous fabriquons nos produits d'entretien par des composants de base (vinaigre blanc, citron, bicarbonate de soude...), nos savons, lessive liquide et vaisselle liquide par notre équipe de technicien.
- Les produits douche, shampoing sont réalisés par le Domaine de Florette à Nosy Be avec des composants naturels de leur domaine.
- Travailler au maximum avec les artisans, producteurs et commerçants locaux quand nous le pouvons

- **Gérer les ressources en énergie**

- Voir à nouveau nos méthodes de travail pour gagner en efficacité et économiser davantage nos ressources.
- Vérifier les consommations de carburants et d'énergie.
- Analyser ces résultats pour améliorer nos consommations.
- Encourager toutes initiatives permettant une vision juste et l'amélioration des consommations

- **Adopter de bonnes pratiques de tri et de recyclage**

- Réduire notre production de déchets non organiques de 20%
- Recycler en compost et nourriture pour animaux domestiques 100% 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 et coûts énergétiques :
Consommation gasoil (mensuelle, annuelle et variation)
Consommation KWH (mensuelle, annuelle, variation)
Management des consommations et coûts d'eau :
Consommation d'eau (mensuelle, annuelle, variation)
Management des déchets et recyclage
Consommation et coûts 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

Le 30 juillet 2025



SO.GI.FA

B.P. 372 - NOSY BE - MADAGASCAR

TEL : 00 261 20 86 06 020