



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 cet 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

Plan de durabilité 2024 : Analyse et évaluation

Nous sommes vigilants sur toutes les évolutions des décrets et de la réglementation qui accompagnent la préservation des sites des îles autour de Nosy Be. Nous savons que nos clients veulent profiter de la proximité des îles autour de Nosy Be pour agrémenter et ou organiser leurs séjours. C'est d'ailleurs souvent le but recherché avec la pêche sportive où le poisson est remis à l'eau. Nous conseillons ainsi à nos clients de choisir des prestataires d'excursions reconnus, identifiés, enregistrés comme entreprise, assurés et travaillant avec des guides professionnels formés. Pour ce, il nous incombe :

- Nous développons le lien professionnel avec des prestataires qui respectent les lois et décrets du tourisme.
- Ces prestataires respectent les mesures réglementaires pour approcher les baleines et requins baleines sans les déranger de leur périple et pour assurer la sécurité des clients. Ils sont formés par l'association Whale Shark Project spécialisée dans la reconnaissance des espèces marines et leurs rescencements
- Nous travaillons et soutenons l'association Mada Megafauna qui elle-même offre directement à la préservation des fonds marins avec plusieurs actions aux quelle nous sommes partenaires
- Nous entretenons des liens directs avec les responsables, maires des îles qui veulent préserver leurs sites et appliquons leurs recommandations. Nouvelles recommandations des îles de Nosy Tanihely (réserve marine, poissons, corails), Nosy Iranja (réserve des tortues)
- Nous évoquons la réglementation et les recommandations aux clients pour favoriser la connaissance du milieu marin et de son écosystème
- Nous vérifions chaque année les contrats d'assurances de nos prestataires pour assurer la sécurité de nos clients.
- Nous choisissons les structures et les circuits les mieux adaptées à la demande de nos clients.
Exemple : La durée pour rechercher des baleines peut durer, nous les encourageons à ne pas faire cette excursion le lendemain d'un long vol mais plutôt à partir du surlendemain quand ils se seront remis du voyage.
- Respecter les conditions d'accès de ces sites, leurs réglementations permettent le bon fonctionnement de ceux-ci, incluant les salaires du personnel en charge de l'entretien et de surveillance ainsi que l'entretien des infrastructure sanitaires.

○ **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

Nous sommes un point relais de notre partenaire Eden Lodge puisque les clients partent de l'Heure Bleue pour s'y rendre.

- Nous les informons sur le rôle primordial qu'il fait pour préserver lui aussi la biodiversité et notamment les tortues sentinelles, leur implication dans les communautés avoisinantes et de cette magnifique forêt qui l'entoure.
- Nous assurons leur logistique en la mutualisant avec la nôtre sur les déplacements nécessaires pour l'approvisionnement de leurs denrées alimentaires et des nôtres ; un véhicule deux hôtels.

- **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

Plan de durabilité 2024 : analyse et évaluation

Nous renforçons nos partenariats avec les associations qui oeuvrent pour la propreté du village de Madirokely et de sa baie. Conscient qu'il est de notre responsabilité à respecter « l'île aux parfums », une fois par mois nous mettons à disposition

- Des membres du personnel pour aider à la logistique du ramassage des déchets de plage par les enfants du village d'Ambatoloaka. Eux même encadrés par l'association Miarka qui organise aussi sur la baie la journée mondiale de nettoyage à laquelle nous participons
- Nous sommes partenaires de Madirokely Village propre grâce à notre action de recyclage de l'hôtel en partenariat avec la Fédération Hôtelière FHORM et STCV sur un financement européen PADEIR. Cela permet de récupérer les plastiques et canettes pour les envoyer par des camions vide de retour de livraison sur Tana pour être recyclés en marmite, bassines peignes. La collecte se fait une fois semaine.
- Ce projet a bénéficié de l'appui logistique de TOP Madagascar (Tour Opérateur Professionnel de Madagascar), association créée en 1991 signataire d'une charte et code Ethique de Tourisme.
- Nous projetons un court métrage réalisé par des adolescents, encadrés par l'association Mada MégaFauna, au sein de l'hôtel en leur présence, afin de sensibiliser personnel et clients sur la préservation de la baie de Madirokely. Ce temps permet l'échange interculturel et intergénérationnel et une relation d'égal à égal « nous sommes tous responsables de nos actes » et un attachement commun se créer entre les touristes et le personnel.

Nous participons régulièrement aux actions de ces associations par une contribution et par une logistique. Nous avons grandi ensemble et partageons la vision d'un écotourisme responsable.

- Nous laissons l'accès de l'hôtel libre à ces associations pour informer nos clients sur les actions qu'ils font aussi bien en protection mais aussi pour l'éducation, activités sportives, culturelles ou fêtes de village.

- **Placer le voyageur comme acteur principal de son 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

Plan de durabilité 2024 : analyse et évaluation

L'Hôtel l'Heure Bleue est bâti à flanc de colline au levant sur la baie de Madirokely. Il est construit en pure tradition malgache avec ces bungalows et lodges dans un jardin naturel verdoyant et luxuriant. La petite faune, caméléons, papillons et la flore sont très présentes. Le travail des jardiniers dans l'entretien complètement naturel du jardin est à féliciter. C'est ce premier contact des clients avec l'Heure Bleue que nous devons garder et entretenir tout le long de leur séjour. Pour ce, nous devons être au plus près de leurs attentes. Notre implication et responsabilité sociale et environnementale doivent être total au sein de l'Heure Bleue.

- Sensibiliser les clients sur le fonctionnement de la blanchisserie. Lavage des serviettes et linges de chambre qu'à leur demande et non de façon quotidienne et automatique puisque nous nous inscrivons dans une démarche de développement durable
- Ils disposent pour cela d'un flyer à poser sur le lit pour le changement de draps et de poser la serviette au sol pour une nouvelle.
- Nous les conseillons sur le choix des excursions par rapport à leurs envies

- Nous leurs demandons s'ils valident ou non le passage des femmes de chambre en fin de journée pour installer leur moustiquaire.
- En dehors des excursions marines, nous les informons et les associations aussi sur les événements culturels sur Nosy Be. A l'occasion du 26 juin le jour de l'indépendance malgache, nous organisons un repas dans la tradition purement malgache que les clients peuvent apprécier. L'hôtel est décoré aux couleurs de Madagascar. C'est un moment de partage culturel avec les employés et les clients.
- L'Heure Bleue programme des concerts apéritifs de musique traditionnelle malgache, en acoustique uniquement. Lors de cette animation viennent des maquilleuses. C'est un moment de d'écoute, d'étonnements rythmés et les clients se prêtent au jeu de maquillage malgache traditionnel.
- Nous avons invité en résidence, lors du festival Somaroho, Temandrota artiste contemporain malgache. Son travail est imprégné de ses racines familiales du Sud de Madagascar. Il explore les liens entre tradition et modernité en utilisant des matériaux naturels et recyclés. Ses œuvres interrogent le monde traditionnel, l'oralité, la terre et la mémoire, tout en intégrant l'ambivalence d'une société moderne. Une œuvre est visible à la réception de l'hôtel à la vue des clients. Lors de l'accrochage, un échange a eu lieu entre les gens présents et l'artiste sur sa vision artistique et son travail.
- Au restaurant, les mets sont élaborés sur place avec des produits locaux principalement. Nous épluchons, taillons, coupons et cuisons. Le pain est façonné ainsi que les viennoiseries. En un mot « le fait maison » pour satisfaire le client.

Nous devons demeurer en toutes circonstances honnêtes, rigoureux, faire preuve d'un niveau élevé d'intégrité, éviter toutes exagérations, fausses déclarations, insinuations.

Nous pouvons nous recentrer davantage sur notre potentiel d'être un des seuls hôtels à bénéficier d'une nature aussi variée et vivante dans cette baie. Nous pouvons renseigner le client de la dénomination de tel arbre, tel fleur par une simple plaque de bois peinte apposée. Etablir une simplicité entre le client et le jardin...Une connexion directe sans satellite.

Nous avons un premier contact avec la strat-up KORAI, spécialisé dans la restauration des récifs de corail à Nosy Be. Nous étudions la possibilité de mettre en place un système pour que les clients puissent compenser leur émission de GES en action concrète en plantant des récifs coraliens. Ainsi chaque client pourra replanter une partie du récif coralien de Madagascar.

Donner un trousseau de clés aux clients et qu'ils puissent trouver rapidement la clé qu'ils souhaitent.

○ **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
-

Plan de durabilité 2024 : analyse et évaluation

Il est de notre responsabilité de proposer une prestation, un service impeccable. D'être pleinement opérationnel pour assurer le professionnalisme que les clients attendent de nous et pour assurer leur sécurité. Il en passe par un besoin d'échanges, de remises à niveaux et de formations nécessaires pour réaliser ce que nous devons être.

- Une moitié du personnel à participer à la formation incendie et à simulation de feu et évacuation de l'hôtel par les Pompiers de l'aéroport de Nosy Be.
- Le personnel des différents départements est équipé selon leur besoins et la sécurité nécessaire pour exercer leur profession : jardiniers, équipe technique, cuisiniers.

- Le matériel d'exploitation est entretenu, vérifié pour un bon fonctionnement, une bonne utilisation.
- Nous écoutons toujours leurs retours sur telle problématique et n'imposons aucun diktat mais plutôt une solution comprise et partagée.
- Un système de prime est mis en place, les Tips sont partagés entre tous, des avances sont accordées pour des raisons exceptionnelles, des indemnités de transport sont distribuées.
- Nous les informons régulièrement sur les nouvelles réglementations ou nouveaux décrets.
- Nous les informons sur les nouvelles tendances du secteur d'activité.
- Des Remises à niveau sur l'hygiène, les bons gestes en cuisine, la procédure de nettoyage des chambres et la gestion des déchets ont été dispensées cette année en interne.

Nous devons continuer à former et encourager la promotion interne, évaluer le personnel pour les aider à s'accomplir pleinement dans leur travail, les encourager aux initiatives pour qu'ils deviennent acteur de leur Développement.

2) Qualité, santé et sécurité

- **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 souci 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, plan d'évacuation, pharmacies disponibles en ville
- 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 et 7 jours sur 7, 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 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 et incendies.
 - ✓ 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
- ✓ Sécurité sur site 7j sur 7j - 24h / 24h

Plan de durabilité 2024 : analyse et évaluation

Une cantine est sur place toute la journée pour les besoins du personnel, deux repas midi et soir pour les différentes équipes et services plus le café matin et après midi. Le soir thermos et en cas pour les agents de sécurité. Deux cuisinières spécialement détachées pour ce service opèrent 7 sur 7.

Nous formerons en 2026 l'autre partie du personnel à la formation incendie et évacuation pour finir ce cycle complet gestion de catastrophe. Ainsi tout le personnel au sein de l'hôtel sera formé.

Nous vérifions et entretenons le matériel anti feu, nettoyons les différents puits régulièrement ainsi que tous les circuits d'évacuations et d'alimentation.

La communication entre les différents départements est rapide et efficace. Pour intervenir sur un problème d'hébergement ou de fonctionnement au sein de l'hôtel, nous utilisons une communication interne grâce à une application téléphonique où tous les départements et responsables sont répertoriés. L'équipe technique commence à 6h et à partir de 20h une veille téléphonique est assurée et peut intervenir à tous moments.

Une inspection des bungalows et lodges est effectuée régulièrement avec la responsable hébergement, le responsable technique et la responsable réservation pour « un état des lieux » terminant ainsi la durée et les natures des travaux à faire pour maintenir un hébergement de qualité.

Une formation en interne a été dispensée pour une remise à niveau sur l'hygiène et la réglementation ainsi que sur les gestes à adopter avec le personnel de cuisine.

Nous sommes en cours d'installation, pour l'ensemble des circuits de distribution d'eau de l'hôtel, d'un système d'assainissement d'eau, avec l'entreprise OPURE à Madagascar, d'un système lampe UV plus filtration pour une eau saine dans tous l'établissement.

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 (Miaraka)

○ **Santé**

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

Plan de durabilité 2024 : analyse et évaluation

94% du Staff recruté habitent aux alentours de l'Heure Bleue.

Nous avons vu précédemment qu'une prime d'indemnité de transport est attribué aux personnes venant en vélo et ou co-voiturage TUK-TUK.

Le personnel au complet bénéficie d'une couverture santé et cotise à l'organisme de retraite obligatoire.

Les salaires de 2024 ont augmenté de 27% par rapport à l'année dernière. L'ensemble du personnel bénéficie l'équivalent d'un mois de congés payés chaque année.

29% du personnel travaille depuis plus de 10 ans à l'Heure Bleue, 26% depuis plus de 5ans, 19% entre 3 et 4 ans, 5% depuis 2 ans et 21% depuis moins de 2 ans. Nous voyons bien que le personnel s'inscrit dans une histoire avec L'Heure Bleue « L'exigence et la qualité d'un hôtel à Nosy Be dans un contexte familial ». Les Femmes représentent 42% du personnel. Cet indicateur nous montre bien qu'une possibilité est offerte aux Femmes d'une vie sans tutelle ou mariage arrangé. Nous faisons tous pour encourager, maintenir, valoriser et pérenniser le travail et rôle féminin.

Dans ce sens, nous soutenons l'association, par des représentations musicales, Batuk'A'Dzama qui est attachée à l'autonomisation des Femmes par des actions de soutien scolaire, ateliers accès aux livres, activités culturelles et sorties pédagogiques. Batuk'A'Dzama a parrainé 80 enfants sur l'année grâce à ses ateliers percussions, 20 représentations publiques (défilé lors de la fête de l'indépendance à Hell Ville, ouverture du festival SOMAROH), 50 participantes aux ateliers et 12 percussionnistes parrainées pour aller à l'école cette année, payer les fournitures scolaires, frais d'inscriptions, vêtements scolaires.

Nous mettons à disposition à l'association Mada Megafauna, tous les vendredis, notre piscine. Ainsi 4 sessions d'une heure avec 5 jeunes enfants encadrés par un Maître Nageurs Sauveteur peuvent apprendre à nager. Les clients de l'hôtel sont informés et encouragent cette décision. Cette action est menée en partenariat avec l'école de Madirokely, notre village sur lequel est installé l'hôtel, Mada Megafauna et nous-même. Une convention est signée pour assurer le bon déroulement de ces cours de natation.

Nous formons cette année un jeune homme de 24 ans, habitant Madirokely, aux métiers de la restauration afin qu'il puisse accéder à une formation dans ce secteur professionnel. Il aura une première expérience professionnelle, validé son projet de vie et bénéficiera d'une attestation/recommandation de l'Heure Bleue. Il travaillera en Extra, s'il le souhaite, lors d'un surplus d'activité ou absence d'un salarié ou en période de congés.

Nos produits proviennent essentiellement de Madagascar. Nous sommes essentiellement attachés aux circuits courts puis élargissons au fur et à mesure nos recherches. Cela nous permet de chercher et de visiter les entreprises, de nous tenir informés de l'évolution du marché et des nouveautés.

- Nos poissons viennent directement des pêcheurs de Nosy Be, les poulets ainsi que les produits d'hébergement.
- La viande et les légumes de la Grande Terre
- Les légumes et volaille de l'île aux Parfums
- Tablier et vestes de cuisines sont fabriqués et cousus par un artisan couturier de Nosy Be ainsi que les taies d'oreillers et toiles de parasol.

Nous vendons à la boutique du Miel de Nosy Be. Les ruches sont sur l'île. Il est proposé du miel de Mangrove et du miel de Jujubier. Nous faisons venir l'apiculteur pour qu'il puisse parler de son travail et vendre en direct ces produits aux clients de l'hôtel. C'est le premier miel produit à Nosy BE

Richard et sa distillerie Railovy dont ces 5ha lui permettent d'alimenter sa production de Rhum. Il rend d'ailleurs à ses Rhums tous les titres de Noblesse avec des goûts différents pour chaque cuvée. Blanc, ambré, fûts. Egalement en vente à la boutique

Nous devons maintenir cette participation socio-économique à la vie communautaire pour permettre une harmonie réelle entre la population et les touristes de la baie de Madirokely.

- **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 Miarakaka, Asso Flamand rose, asso Mada Méga fauna
- 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.

Plan de durabilité 2024 : analyse et évaluation

Nous sommes conscients du bel outil qui est mis à notre disposition et de ce lieu magnifique dont nous bénéficions.

Nous devons préparer la relève professionnelle et lui transmettre aussi nos valeurs d'un tourisme écoresponsable afin de perdurer la préservation de cette île et développer une autre gestion du Tourisme. C'est pour cela que nous tenons à encadrer des stagiaires des écoles hôtelières et de restaurations. Il est important de leur montrer que développement durable s'intègre aisément dans le secteur de l'hôtellerie.

- Les mettre en confiance, montrer que l'hôtellerie peut être un secteur innovant, réactif et vivant.
- De montrer que le développement durable est une gestion inclusive, réaliste et que les clients recherchent aussi une manière autre de voyager.

Nous avons eu deux stagiaires de Vatel en 1^{er} année de Management Hôtellerie pendant trois mois qui ont tournés sur les différents services, deux cuisinières de l'Ecole Félix pour un stage professionnel d'également 3 mois et un stagiaire de l'ONG Wing's of Change pour une durée de 2 mois au service. La découverte du monde professionnel est importante et primordial. Tous les équipiers sont concernés et prennent leurs rôles de tuteur avec beaucoup de considération et respect. Ils ont pour la plupart ce même parcours professionnel qu'ont les stagiaires.

- Expliquer, transmettre, être à l'écoute, s'impliquer, montrer, exécuter sont enrichissant et motivant pour aussi bien les salariés que pour les stagiaires.
- C'est un moyen de faire venir de la nouveauté sur l'île de Nosy Be, d'apprendre à nouveau au contact des plus jeunes.
- C'est un moyen de rester au contact des techniques, de l'innovation, des tendances
-

L'outil l'Heure Bleue nous rend ce que nous lui donnons. Prenons en soin

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 luttant ainsi contre la surpêche et respectant les décrets d'interdiction de pêche.
- Ils respectent la Charte et l'Ethique 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

Plan de durabilité 2024 : analyse et évaluation

Nous travaillons essentiellement avec des fournisseurs de Nosy Be. Les seuls autres fournisseurs dont nous dépendons sont basés à Tana. Ils sont aux nombres de deux principalement : Habibo épicerie spécialisée pour les Hôtels/Restaurants et Dookan également Hôtels/Restaurants distributeur de Vins français et d'Afrique du sud .

Nous fabriquons, pétrissons, taillons, coupons et cuisons. Nous fabriquons le pain, la viennoiserie, les confitures, les desserts, les glaces. Nous faisons le plus possible, ce qui nous permet d'utiliser le juste ce qu'il faut et de ne pas consommer davantage qu'il nous faut.

Nous devons continuer à travailler avec tous les acteurs économiques de Nosy Be. Il y va de notre indépendance à tous, de dépendre au minimum du fret routier et marin pour répondre aux besoins du tourisme sur l'île.

Favoriser les circuits courts pour réduire l'impact carbone, éviter un sur-achat pour une sur-consommation et acheter ainsi le nécessaire. Stocker moins de produits, avoir des produits plus récents et de meilleure qualité.

Cela permet aussi d'enrichir l'offre et la demande et ainsi de dynamiser le marché intérieur de Nosy Be. D'apporter un soutien et d'installer une dynamique économique nécessaire à une vie locale.

Cela nous permet d'innover, de consolider nos liens et de faire connaître nos actions pour mieux partager nos valeurs et notre fonctionnement. A savoir

- Ne chercher aucun avantage commercial indu
- Partager le plus largement possible actions, produits, études avec nos confrères et partenaires
- Traiter ces confrères et partenaires avec considération
- S'interdire tout acte ou propos susceptibles d'entacher la profession
- Etre solidaire entre acteurs de terrain et mutualiser nos actions

Nous devons donc nous monter intraitable en matière de corruption, pots de vin, acceptation ou remise sur un produit ou une prestation pour justement garder indépendance et fédérer plutôt que s'isoler et se cacher.

Nous avons notre propre potager cultivé naturellement, sans produits chimique. Celui-ci nous fournit depuis cette année notre consommation en herbe aromatiques, salades, brèdes, tomates, aubergines, courgettes et citrouilles.

Nous devrions vraisemblablement le déplacer sur la même parcelle pour laisser la terre se reposer et attaquer un nouveau cycle.

Nous réparons le matériel grâce à notre équipe de technicien et créons grâce à notre menuisier des pièces en bois nécessaires au fonctionnement de l'hôtel. Nous coupons, taillons et cousons le tissu. Nous n'achetons que par obligation et nécessité.

Nous minimisons nos impressions

- Au bureau quand c'est nécessaire, aux clients sur demande, minimiser le dosage du toner de l'imprimante et utiliser le verso d'une feuille imprimée pour une impression simple de document.

• **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

Plan de durabilité 2024 : analyse et évaluation

La pose au mois de Juin / juillet du transformateur d'électricité, attendu depuis 6 ans, est une bonne nouvelle. Il va nous permettre d'améliorer notre gestion d'énergie et aussi de vérifier et réduire notre consommation.

Les nombreuses coupures JIRAMA, fournisseur en Eau et Electricité à Madagascar, endommagent considérablement les moteurs du matériel de L'Hôtel. La cause est due à la surpuissance de watts envoyée par La Jirama pour rétablir le courant. Les moteurs des appareils ne peuvent supporter une telle puissance. Depuis cette installation nous avons procédé à de nouvelles installations en espérant que notre analyse soit juste.

- Nous avons réparé et changé les moteurs des chambres froides négative en juillet 2025 et positive en février 2025.
- Les moteurs sont neufs, garantis et ont été posés par un artisan spécialisé Frigoriste habitant à Nosy Be.
- Les groupes moteurs Froid sont à l'extérieur pour assurer un meilleur fonctionnement, moins de consommation donc et éviter une température trop élevée en cuisine

Cela nous permet aussi de remplacer les appareils électriques anciens par du matériel neuf peu énergivore.

- Nous avons changé l'ancien frigo du bar par un récent de norme A+

La décision est prise de remplacer nos chauffe-eaux par des chauffe-eaux instantanés avec réservoir pour réduire la consommation d'électricité et consommer le juste besoin.

- Nous avons procédé à deux changements de chauffe-eaux en 2024 mais un a déjà « rendu l'âme » suite à une coupure d'électricité

Toutes les ampoules de l'hôtel sont des ampoules Led à basse consommation à l'extérieur comme à l'intérieur des hébergements.

La vigilance passe par la pose de sous compteurs d'électricité au bar et à la cuisine. Ce sont les endroits les plus animés et fréquentés de l'hôtel. Nous pourrions ainsi mieux interpréter nos relevés sur ces différentes zones.

Nous débranchons les frigos des mini-bars lorsque les lodges ou bungalows sont vacants plusieurs jours de suite.

Nous programmons sur le long terme le remplacement du groupe électrogène par un plus récent, plus adapté aux nouvelles normes.

La surveillance de l'eau est tout aussi importante.

- Il est prévue l'installation de sous compteurs d'eau pour les différents services
- Le bar / le restaurant / la lingerie / le jardin.

Ainsi nous aurons un tableau précis de la consommation de chaque département et intervenir au plus près pour réduire la consommation et être plus efficace de la gestion de nos ressources.

- Nous sensibilisons les clients sur notre engagement de la réduction d'eau en leur expliquant que le lavage des serviettes et autres linges de chambre ne se changent qu'à leur demande et non de façon automatique et quotidienne
- Le personnel de la lingerie comme le personnel du bar et restaurant sont soucieux du gaspillage et s'applique à minimiser la consommation d'eau lors du lavage et rinçage

Nous installons actuellement un système de purification d'eau de puits avec l'entreprise OPURE pour alimenter l'hôtel en eau saine. Il s'agit d'un système de lampe UV et de filtres. Nous avons effectué des prélèvements d'eau par La Jirama et par l'institut Pasteur. Nous sommes en attente des résultats. La consommation sera bien évidemment possible. Seul le goût pourra poser problème. Nos puits et canalisations sont vérifiés et entretenus régulièrement. Nous attendons avec impatience les analyses.

Cela nous permettra de réduire nos achats d'eau bouteilles et de proposer des carafes en verre aux clients et de suppléer aux coupures Jirama Eau.

Notre action est de rationaliser notre consommation d'eau et de la contrôler régulièrement pour réduire nos consommations de 10% dans les prochaines années.

Nous pouvons affirmer que nous avons bien diminuer nos consommations d'énergie. Effectivement en comparaison en 2013 l'hôtel avait affiché 2184 nuitées pour un rapport énergie/nuitée de 32,87. En 2024, le nombre de nuitée affiché était de 4325 nuitées pour un rapport énergie/nuitée de 19,62. Cela montre bien le chemin parcouru, la recherche et l'application de réaliser une autre hôtellerie et autre façon d'accueillir. Cette action s'inscrit dans la durabilité et l'efficacité.

- **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

Plan de durabilité 2024 : analyse et évaluation

Nous nous devons de lutter contre le gaspillage et nous nous devons de recycler

Une équipe verte est créée avec les responsables des différents secteurs. Nous allons développer cet axe au sein de l'hôtel

- Nous allons l'ouvrir au personnel désireux de participer et travailler dans ce sens commun
- Favoriser un axe de transversalité au sein de l'hôtel
- Favoriser une méthode collégiale pour prise de décisions

S'il y a gaspillage, cela évoque surconsommation mais pas seulement.

- Nous avons supprimé tous les emballages à usage unique pour le sucre, riz, farine...
- Nous achetons nos matières premières en vrac ou en sac d'un gros contenant (huile, riz,...)
- Peser chaque portion et respecter l'indicateur fiche cuisine/produits
- Réduire le nombre d'entrées, de plats sur la carte
- Privilégier une rotation des recettes et produits

Nous affirmons qu'en identifiant ces différents points nous réduisons considérablement nos déchets.

Ce sont principalement des produits de premières nécessités. Idem avec les produits fabriqués par le Domaine de Florette pour les produits cosmétiques hébergement.

- Un bidon d'huile vrac de friture de 20L réutilisable remplace 4 bidon jetable de 5L
- Bidon d'huile de massage, gel douche, shampoing, eau désodorisante

Les déchets malgré tout persistent et nous souhaitons les gérer de la manière la plus durable possible

- Nos déchets organiques végétaux (épluchures, feuilles d'arbre...) sont placée dans notre compost qui alimente notre potager. Cela représente 20% de nos déchets organiques
- Le personnel récupère les Ampango qui représentent 15% des déchets organiques animaux
- Les huiles de cuisines sont réutilisées pour la fabrication des savons pour la lingerie à 100%
- Les bouteilles en verre sont consignées et renvoyées vers le fournisseur STAR
- Le personnel récupère les bouteilles en plastiques pour mettre les achards ou citrons confits ou sauce piment. Cela présente 90% de première main de recyclage.

Nous souhaitons réduire encore nos déchets non organiques de 20%.

Il reste bien évidemment bien trop de déchets.

L'Hôtel l'Heure Bleue est adhérent de la Fédération des Hôteliers et Restaurateurs de Madagascar (FHORM). En qualité d'adhérent nous bénéficions d'un programme sur Nosy Be de recyclage de nos déchets dans la cadre d'un partenariat avec FHORM et la Société de Tri Compactage et Valorisation (STCV) basée à Tana.

- Cette action FHORM et STCV est financée par l'Union Européenne via le programme PADIER
- L'objectif affiché est la Réduction visible de la pollution plastiques dans les sites touristiques
- Et aussi, la Transformation des pratiques et ancrage d'un modèle économique circulaire et durable pour le tourisme malgache

Ceci nous permet de recycler nos canettes alu en marmite, nos plastiques divers (bouteilles, sachets...) en bassine et peignes.

L'Heure Bleue est reconnaissant du travail porté par les associations qui luttent pour la préservation du site, pour l'éducation qu'ils donnent à la jeunesse de Nosy Be, de l'aide sociale et culturelle qu'ils apportent. Il nous est important aussi de participer concrètement à aider la population de Madirokely.

C'est pourquoi nous intégrons l'association de Mada Megafauna Madirokely Village Propre dans la collecte de nos déchets recyclés pour le village de Madirokely.

- Le personnel de l'Heure Bleue récupère les bouteilles plastiques
- Il les vend comme contenant à achards utilisés 4 fois puis retrouvés dans le village
- Ces bouteilles sont ramassées puis apporter à l'heure Bleue pour continuer le circuit de recyclage

Pour tous les produits recyclés de l'Heure Bleue, l'association ramasse l'équivalent en déchets recyclables du village de Madirokely et nous nous chargeons de les apporter au point de collecte pour les hôteliers de Nosy Be.

Nous sommes en attente pour développer un partenariat avec KORAI pour replanter les coraux si chère et important pour Madagascar. Nous cherchons la manière la plus simple, pertinente et cherchons à impliquer les clients de l'hôtel pour un tourisme encor plus responsable.

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
 R.P. 372 - NOSY BE - MADAGASCAR
 TEL : 00 261 20 86 06 020

