



## 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).

L'Heure Bleue, avec sa villa, ses bungalows et ses lodges, est certifié « Gold Members » par Green Globe depuis maintenant 9 années consécutives et est ainsi reconnu pour son respect le plus strict sur les critères de performance environnementale, sociale et économique.

Green Globe est un label mondial de référence en matière de certification et d'évaluation du développement durable pour l'industrie du voyage et du tourisme.

Cette structure est également membre affilié de l'Organisation Mondiale du tourisme des Nations Unies.

Notre démarche 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](http://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 – 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 prestataires avec lesquels nous travaillons depuis plus de 15 années.
  - Faire participer, soutenir le monde associatif de la Baie de Madirokely et l'intégrer au sein de l'hôtel pour sensibiliser les clients sur le respect de la faune et flore.
  - Encourager les clients sur le « Manifeste d'Engagement du Collectif de Nosy Be » pour le respect et la préservation du milieu marin à Nosy Be lors des plongées d'observation par des interventions et animations au sein de l'hôtel. Ce projet « Ambassadeurs de l'Océan » est coordonné par la Fondation Madagascar Whale Shark Project, l'association Mada Mégafauna et le collectif Nosy Be Océan.
  - Rester vigilants sur les évolutions des décrets et de la réglementation qui accompagnent la préservation des sites des îles autour de Nosy Be.
  - Faire profiter nos clients 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 assurée et travaillant avec des guides professionnels formés.
  - Entretenir des liens directs avec les responsables, maires des îles qui veulent préserver leurs sites et appliquer leurs recommandations. Nouvelles recommandations des îles de Nosy Tanihely (réserve marine, poissons, corail), Nosy Iranja (réserve des tortues)
  - Respecter les conditions d'accès de ces sites et 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 infrastructures sanitaires. D'où l'important de choisir des prestataires reconnus et soucieux de l'enjeu touristique
- **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.**

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 Miaraka qui organise aussi sur la baie la journée mondiale de nettoyage à laquelle nous participons
- Nous sommes partenaires de Madirokely Village propre et assurons la pérennité de ces actions par des dons réguliers
- 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 crée entre les touristes et le personnel.
- L'Heure Bleue s'investit en qualité de sponsor-partenaire 2026 pour l'évènement de la Journée Mondiale de l'Océan le 6 juin 2026 au sein du village de Madirokely soutenue par Mada MégaFauna « le lien Terre-Mer : le récif corallien berceau de toute une vie »
- Nous nous rapprochons de KORAI, association qui cultive et plante du corail pour redonner vie aux récifs de Nosy Be, hotspot de biodiversité marine où 1,5 millions de personnes dépendent directement de ces récifs pour se nourrir. Madagascar est la 5<sup>ème</sup> plus grande île du monde et abrite environ 20% des récifs coralliens avec ses 2.000km<sup>2</sup> qui bordent sa côte.
- 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'Heure Bleue est bâti à flanc de colline au levant sur la baie de Madirokely. Il est construit en pure tradition malgache avec sa villa, ses bungalows et ses 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.
- L'accompagner dans la relation à l'autre avec une explication culturelle des us et coutumes malagasy
- 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 déplacement

- Nous choisissons les structures et les circuits les mieux adaptées à la demande de nos clients.  
Exemple : Pour une journée d'excursion ou une journée de recherche des baleines, nous les encourageons à ne pas la faire le lendemain d'un long vol mais plutôt à partir du surlendemain quand ils se seront remis du voyage.
- 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 sur les événements culturels sur Nosy Be organisés par le tissu associatif ou professionnel.
- L'Heure Bleue programme des concerts apéritifs de musique traditionnelle malgache. 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 malagasy traditionnel.

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

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

#### ○ **Renforcer les capacités de notre personnel**

- Ecouter leurs besoins.
- Répondre à leurs 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

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 et confort. 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 en 2025
- 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 le retour du personnel et/ ou des clients 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 également 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.
- Un atelier destiné aux différents services de l'hôtel a été organisé par l'association Mada Megafauna sur la gestion des déchets et les bonnes pratiques environnementales. Au total 32 participants ont pris part à 3 sessions durant le mois de janvier.

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) QUALITE – SANTE - SECURITE

---

- Depuis maintenant neuf années, L'Heure Bleue est labellisé 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 reçu lors de la confirmation de la réservation fournit les informations nécessaires pour le fonctionnement et réglementation 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 minéral
- Nous vérifions chaque année les assurances de nos prestataires d'excursions ainsi que leurs méthodes d'accompagnement.

### 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

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.

Le chef de cuisine et le responsable achats ont participé à une Masterclass Administration et Contrôle de la Production en Restauration en novembre 2025.

Le responsable de cuisine a participé également à une formation Leadership et Excellence pour chef confirmé au mois de février 2026.

Il y a de la qualité et de la sécurité vis-à-vis de nos clients en accompagnant notre personnel au plus près. : Normes HACCP, Hygiène, Achats, transport. Ainsi au restaurant, les mets sont élaborés sur place avec des produits principalement locaux. Nous épluchons, taillons, coupons et cuisons. Le pain est façonné ainsi que les viennoiseries et confitures. En un mot, nous garantissons au maximum « le fait maison ».

Nous formerons en 2026/27 l'autre partie du personnel à la formation incendie et évacuation pour finir ce cycle complet gestion de catastrophe géré par les pompiers de Fascène Nosy Be commencé en juillet 2025. 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 de l'hôtel.

Nous avons installé pour l'ensemble des circuits de distribution d'eau de L'heure Bleue, un dispositif 100% écologique par Opure pour la traiter. Ce système purificateur ultraviolet UV avec filtres permet une eau saine à tous les robinets de l'hôtel. L'installation est en place depuis le mois de janvier 2026.

- L'analyse de l'eau faite à Tana montre que les éléments recherchés respectent les critères fixés par le décret N2004-635 MEM du 15/06/04 relatif aux normes de potabilité malagasy. Néanmoins, nous continuons à faire nos sorbets et glaçons avec de l'eau minéral pour réconforter les clients.

### 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
- Favoriser l'accès à l'entreprise sous forme de stage aux jeunes pour la découverte du monde professionnel comme premier accès à l'entreprise.

#### ○ **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.
- Favoriser les circuits courts et les produits naturels comme pour le Gel Douche et Shampoing fabriqués par le Domaine de Florette, le fromage et yaourt de Zébu de Fideline.
- Travailler principalement avec les artisans locaux. Mobilier de l'hôtel, toiture en Ravinala
- Favoriser l'émergence d'activités économiques nouvelles et vertueuses.
- Encourager les initiatives pour l'environnement des associations Tamana Madio et Miaraka pour un meilleur recyclage des déchets sur Nosy Be et pour un développement de l'éducation et accès à l'école par l'association Chamada Nosy Be

#### ○ **Santé**

- Améliorer l'accès aux soins des populations voisines à travers les aides et le soutien des structures locales qui les accompagnent.
- Mise à disposition le mercredi matin de la piscine de l'hôtel pour l'apprentissage de la natation des élèves de Madirokely porté par l'association Mada Mégafauna pour un accès à une Mer plus sûre.

## ○ Culture

Nous programmons une à deux fois par mois un concert traditionnel avec des groupes uniquement malagasy. Des danseuses et maquilleuses se joignent à cet événement pour ce moment festif et de partage.

L'Heure Bleue est construit dans le respect de l'habitat malagasy. L'entretien et les rénovations sont réalisés par des artisans locaux spécialisés. Le jardin où se croisent animaux et flore tropicale est entretenue par notre équipe de jardiniers qui n'utilise que des produits naturels.

Nous laissons libre accès le passage de l'hôtel qui accède à la plage pour la population avoisinante ainsi qu'à « l'arbre sacré », lors de la cérémonie annuelle pour vénérer et protéger le lieu. C'est aussi le moment où le personnel s'approprie l'hôtel dans un autre espace que professionnel, mais traditionnel, festif, spirituel et d'union avec les personnes extérieures qui viennent participer aussi à cette célébration.

- Nous avons invité en résidence, lors du festival Somaroho 2025, 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.
- A l'occasion du 26 juin le jour de l'indépendance malgache, nous organisons un repas dans la tradition purement malagasy 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.

## ○ Economie Social

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

29% du personnel travaille depuis plus de 10 ans à l'Heure Bleue, 26% depuis plus de 5 ans, 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 également qu'une possibilité est offerte aux Femmes d'une vie sans tutelle ou mariage arrangé. Nous faisons tout pour encourager, maintenir, valoriser et pérenniser le travail et rôle féminin.

Dans ce sens, nous soutenons l'association Batuk'A'Dzama, par des représentations musicales, 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 SOMARHO), 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 n'utilisons pas de machines pour laver le linge car ces postes rémunèrent des personnes peu qualifiées et permettent de faire vivre une famille. Cela permet aux personnes d'être indépendantes et de s'intégrer dans un contexte socio-économique difficile à Madagascar.

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 avec des acteurs associatifs locaux Chamada Nosy Be et Korai (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.

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<sup>er</sup> année de Management Hôtellerie pendant 4 mois en 2025 et une en 2026, deux cuisinières de l'Ecole Félix pour un stage professionnel de 3 mois et un stagiaire de l'ONG Wing's of Change pour une durée de 2 mois au service que nous avons embauché en CDD pour le remplacement d'une serveuse. La découverte du monde professionnel est importante et primordiale pour les jeunes. 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**

- Nous utilisons 80% de produits locaux, saisonniers issus d'une agriculture responsable ou bio
- Nous travaillons à 100% les produits de la mer grâce aux pêcheurs de la Baie ce qui permet de respecter les décrets d'interdiction de pêche pour protéger le milieu aquatique.
- Les produits de l'élevage et de culture sont issus de filières durables venant principalement de la Grande Ile. Nous essayons au maximum de travailler les produits locaux. Le fromage et yaourt de Zébu sont fabriqués de façon complètement artisanale dans le village voisin de Madirokely sur Nosy Be. L'entreprise collecte le lait de Zébu sur Nosy Be puis l'apporte à l'atelier pour façon.
- Nous sélectionnons une gamme de spiritueux malagasy pour le bar.
- Nos fournisseurs respectent la Charte et l'Éthique que nous avons mis en place pour des achats responsables.
- Nous fabriquons nos produits d'entretien par des composants de base (vinaigre blanc, citron, bicarbonate de soude...) savons, lessive et vaisselle liquide par notre équipe de technicien.
- Les produits douche, shampoing de l'Heure Bleue sont réalisés par le Domaine de Florette à Nosy Be avec des composants naturels de leur domaine. Ce Domaine peut se visiter. Les gens peuvent se restaurer et y dormir. Cet endroit est situé près du Mon Passot, en pleine forêt luxuriante. Les huiles essentielles distillées viennent de leurs propres plants.
- Nous privilégions l'achat en gros contenant pour minimiser les emballages même si nous recyclons nos déchets.
- 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
- Être 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 chimiques. Celui-ci nous fournit depuis cette année notre consommation en herbe aromatiques, salades, brèdes, citrons, papayes.

Nous le déplaçons sur la parcelle dédiée afin de laisser la terre se reposer.

Nous réparons le matériel grâce à notre équipe de techniciens 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, 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**

Nos consommations sont pratiquement identiques d'année en année. Les nombreuses coupures eau et électricité rendent certes difficile toutes prévisions et toutes mises en œuvre. Néanmoins nous connaissons bien le fonctionnement de L'Heure Bleue, ce qui nous permet de mesurer et d'anticiper les problèmes, de maîtriser les imprévus au moindre coût et de chiffrer nos consommations.

- Voir à nouveau nos méthodes de travail pour gagner en efficacité et économiser davantage nos ressources.
- Vérifier les consommations de carburants, d'énergie et en eau.
- Calculer les coûts mensuels et contrôler ainsi nos habitudes.
- Analyser ces résultats pour améliorer nos consommations.
- Encourager toutes initiatives permettant une vision juste et l'amélioration des consommations. La pose au mois de Juin / juillet 2025 du transformateur d'électricité, attendu depuis 6 ans, est une bonne nouvelle. Il nous permet d'améliorer notre gestion d'énergie, de vérifier et réduire notre consommation et aussi de protéger les moteurs des matériels techniques pour le fonctionnement. En effet, les nombreuses coupures JIRAMA, fournisseur en Eau et Electricité à Madagascar, les endommagent considérablement. 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+

Nous avons remplacé deux chauffe-eaux par des chauffe-eaux instantanés avec réservoir pour réduire la consommation d'électricité et consommer le juste besoin.

- Nous avons procédé à ces changements de chauffe-eaux en 2024 mais un avait déjà « rendu l'âme » suite à une coupure d'électricité, réparé depuis et installé à nouveau en 2025.

Le remplacement des chauffe-eaux est consigné dans le planning de maintenance en remplacement des défaillants.

Nous utilisons le solaire mais ne pouvons le développer car notre exposition au levant ne nous permet pas pour l'instant d'utiliser cette énergie. Mais nous chauffons l'eau des « Lodges sur Mer » et « des Lodges Vue Mer » et éclairons les parties communes extérieures.

Toutes les ampoules de l'hôtel sont des ampoules Led à basse consommation à l'extérieur comme à l'intérieur des hébergements. Une étude sur les détecteurs de mouvement est en cours mais la topographie de l'hôtel est à prendre en considération pour la sécurité et le confort des clients.

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.

## • L'eau

La surveillance de l'eau est tout aussi importante.

- Nous avons installé de sous compteurs d'eau pour les différents services  
Le bar - restaurant et la lingerie. Bientôt le jardin (plus difficile à réaliser)

Ainsi nous avons un tableau plus précis de la consommation de ces deux départements ; Nous pouvons 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. Il n'y a pas de surconsommation dans les départements bar/restaurant et lingerie depuis la pose de ces sous-compteurs en juin 2025. Les consommations sont linéaires de mois en mois pour l'instant.

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

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 développons 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

Nous avons projeté l'année 2025 un film, via l'association Mada MégaFauna, réalisé par de jeunes reporters et suivi d'un débat pour l'ensemble du personnel sur l'impact des déchets à Nosy Be et dans le 2ème temps une sensibilisation aux gestes environnementaux au mois de janvier 2026 avec ces mêmes intervenants.

YouTube : jeunes reporters pour l'environnement. « Les déchets de Plage » Nosy Be – les Gardiens de l'Océan.

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 peu à peu 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 placés dans notre compost qui alimente notre potager. Cela représente 50% de nos déchets organiques
- Le personnel récupère les Ampango qui représentent 15% à 20% 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 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 le 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. Nous avons trié et recyclé au 4<sup>ème</sup> trimestre 2025 début de l'action ; 86,1 kg de papier, 43,9 kg de plastique et 7kg d'aluminium. Au premier trimestre 2026, nous avons recyclé 153,20 kg de papier et 35,70 kg de plastique.

Cette année, 2025, par rapport à 2024, nous avons pu diminuer, 35% de déchets plastique et 18% de déchets papier. Nous devons continuer dans cette voie.

Pour l'île de Nosy Be, le partenariat FHORM, STCV et le Palm Beach comme point de collecte a permis depuis le mois de septembre 2025 à avril 2026, de recycler 1,3 tonne de déchets

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.

Il est important de maintenir cette dynamique auprès de tous les acteurs de la Baie de Madirokely, de rester toujours mobiliser par respect pour les personnes qui vivent à Nosy Be et pour les touristes. Non seulement ceux qui sont sur site de L'Heure Bleue mais sur cette belle île malagasy.

Ainsi, tout le monde contribue à maintenir la population dans une dynamique économique et d'éviter les difficultés de vie qui sont présents à Madagascar.

Green Globe nous pousse vers le monde extérieur, à faire des passerelles et tant mieux. Merci à tous les acteurs de terrain de partager ces mêmes valeurs.

## **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 »*

|                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Management des consommations et coûts énergétiques :</b>                                                                                                                    |
| Consommation gasoil (mensuelle, annuelle et variation)                                                                                                                         |
| Consommation KWH (mensuelle, annuelle, variation)                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                |
| <b>Management des consommations et coûts d'eau :</b>                                                                                                                           |
| Consommation d'eau (mensuelle, annuelle, variation)                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                |
| <b>Management des déchets et recyclage</b>                                                                                                                                     |
| Consommation et coûts de déchets (mensuelle, annuelle, variation) : production de déchets non organiques, recyclage en compost des déchets organiques, déchets non recyclables |
|                                                                                                                                                                                |
| <b>Management des achats responsables</b>                                                                                                                                      |
| 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                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                |
| <b>Satisfaction des clients, information et sensibilisation</b>                                                                                                                |
| Appréciation des clients à l'Heure Bleue (questionnaire de satisfaction)                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                |
| <b>Soutien des communautés locales</b>                                                                                                                                         |
| Pourcentage personnel / emploi local                                                                                                                                           |
| Niveau (%) des salaires Heure Bleue par rapport aux normes locales                                                                                                             |

A Nosy Be, Madirokely Juin 2026

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

