



PLAN DE MANAGEMENT DURABLE 2010-2015

NOTRE VISION, NOS VALEURS

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

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

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

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

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

Cette responsabilité sociale et environnementale a de nombreux avantages :

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

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

Afin de mettre en œuvre notre stratégie RSE, et de les traduire en actions concrètes, l'Eden Lodge 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'EDEN LODGE (CE QUE NOUS SOMMES) : UNE EXPERIENCE UNIQUE A MADAGASCAR

L'Eden Lodge est avant tout une expérience unique de Madagascar. L'expérience d'un hébergement en camp de luxe, au coeur d'une nature vierge et préservée, et de ses habitants, qui vivent avec leurs traditions et méthodes ancestrales.

Pourtant proche des zones touristiques de l'archipel de Nosy Be, l'Eden Lodge est totalement isolé dans une réserve naturelle protégée.

Construit depuis 2005, et ouvert en 2009, il a été pensé dès son origine pour faire découvrir à ses hôtes, dans des conditions idéales, son environnement double :

- La biodiversité constituée par les forêts humides – et parfois primaires -, de son immense réserve naturelle « terrestre »,
- La biodiversité marine exceptionnelle de l'Océan Indien.

Un lodge étant par définition « un hébergement isolé dans un environnement naturel hostile », cette découverte doit se faire en respectant :

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

LES ORIENTATIONS PRIORITAIRES

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

L'ENGAGEMENT VERS L'ACTION

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

1. PARTAGE, AUTHENTICITE ET INTEGRATION

- **Faire partager une expérience unique et authentique de Madagascar**
- **Intégrer la découverte de la biodiversité marine aux prestations proposées :**
 - Excursions thématiques
 - Création de fiches sur la faune et la flore et mise à disposition d'ouvrages spécialisés
 - Guides spécialisés locaux
 - Sensibilisation des clients (espèces menacées, conseils..)
- **Devenir un « catalyseur » de la protection et la sensibilisation environnementale de la région**
- **Protéger la zone (faune, flore) de la Péninsule d'Ampasindava et participer au développement des communautés qui y vivent (voir aussi partie soutien des communautés locales)**
 - Reconnaissance de cette zone en tant qu'Aire Protégée par l'état malgache et devenir le premier acteur privé à avoir initié une telle démarche
 - Association de partenaires locaux (associations, ONG, institutions) pour :
 - ✓ l'inventaire scientifique
 - ✓ l'analyse socio-économique
 - ✓ la co-gestion de la zone
- **Organiser des opérations ponctuelles de sensibilisation / protection à l'environnement autour du site**
 - **opération « village propre »** (1 fois par an / une demi-journée)
 - Création d'un **club de l'environnement** pour les écoliers d'Anjanoinao et d'Ampisandva
- **Réussir une intégration totale, humaine et environnementale.**
 - Construction d'un parc paysager et d'une plantation représentatifs de la biodiversité locale (8 ha) et de la culture locale (plantes médicinales, épices...)
 - Interdiction d'utiliser des plantes envahissantes exogènes dans les jardins, l'aménagement paysager et ses autres zones d'exploitation.
 - Interdiction d'exposer, de vendre ou commercialiser des pièces / objets archéologiques
 - Interdiction de vendre, consommer, exposer ou commercialiser des espèces menacées d'extinction ou articles issues de pratiques non durables
 - Absence d'animaux sauvages en captivité dans l'établissement, sauf pour des fermes d'élevage d'animaux sauvages, ou ayant pour but leur sauvegarde ou leur réintroduction
 - L'entreprise n'exploite pas le droit de propriété intellectuelle des communautés locales et au contraire valorise et aide à mieux faire reconnaître leur culture et leur savoir-faire
- **Renforcer les capacités de notre personnel**
 - Mettre à disposition des salariés une bibliothèque pour les salariés ainsi que leurs enfants
 - Achat de matériel scolaire et ouvrages spécialisés (dictionnaire, livres d'anglais, manuel d'apprentissage français...)
 - Cours particuliers en fonction des opportunités et missions sur place extérieures

2. QUALITE, SANTE ET SECURITE

- **Réinventer une autre idée du luxe**
- **Devenir d'ici 2015 la référence des ecolodges de cette région de l'Océan Indien**
 - Mieux faire connaître et reconnaître l'Eden Lodge auprès de plusieurs cibles (grand public, professionnels du tourisme, du tourisme / développement durable...)
 - ✓ Création d'une page Facebook et actualisation régulière avec un objectif de 10 000 fans d'ici 2015

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

Clients :

- Pharmacie disponible pour les soins sans gravité et kits de première urgence (à l'hôtel et pendant les excursions)
- Document d'information dans chaque lodge sur les questions de santé
- Chaque lodge dispose d'une moustiquaire, d'une prise anti-moustique, d'encens naturels (prévention paludisme)
- Mise en place d'une procédure en cas d'urgence médicale
- Formation de 5 salariés (dont les deux directeurs) 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
- Mise en place d'une procédure en cas de cyclone détaillant le rôle de chaque service et distribué et expliqué à chaque nouvel arrivant (+ une session de formation / entraînement une fois par an pour tous)
- Sécurité : présence de gardiens 24H sur 24H sur le site, matériel adapté pour les salariés exposés (masques, gants...)

Personnel :

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

3. SOUTIEN DES COMMUNAUTES LOCALES

- **Participer aux objectifs du millénaire pour le développement (OMD)**
- **Lutte contre la pauvreté**
 - Maintenir l'emploi local à + de 50% de notre personnel
 - Des salaires supérieurs de 30% aux normes locales
- **Education**
 - Scolariser 70% des enfants de la région (construction de 2 nouvelles écoles avant fin 2015)
- **Développement économique**
 - Augmenter les approvisionnements en produits locaux : d'ici à 2015, 100% de nos achats de produits de la mer et 80% de nos achats sont produits localement
 - Participer à des projets destinés à favoriser l'émergence d'activités économiques moins nocives pour l'environnement (association Tamana Madio pour un meilleur recyclage des déchets sur Nosy Be..)
- **Santé**
 - amélioration de l'accès aux soins des communautés locales : rapprochement avec un partenaire associatif ou expert technique afin de dresser un bilan de la situation actuelle et des solutions les plus pertinentes à mettre en place
- **Développer des partenariats locaux pertinents et pérennes**
- 2 partenariats avant fin 2015 avec des acteurs associatifs locaux (ONG, associations...) pour la mise en œuvre, le suivi des projets initiés avec les communautés locales, afin de leur assurer toute la pertinence et la pérennité possible.

4. PRATIQUER UNE GESTION RESPONSABLE DES RESSOURCES

- **Maximiser les achats responsables**
- D'ici 2015, utiliser 90% de produits locaux, saisonniers ou issus d'une agriculture responsable.
 - Création d'un espace dédié à l'Eden Lodge avec des produits locaux (artisanat)
 - Création de la « ferme de l'Eden » avec une production d'œufs, miel...
- D'ici 2015, utiliser 100% de produits de l'élevage et de la mer, issus de filières durables.
- D'ici 2015, utiliser 90% de produits d'entretien et de fournitures issus de filières durables.
- **Utiliser des énergies renouvelables et réduire les émissions**
- D'ici 2015 95% de notre consommation d'énergie produites par des énergies renouvelables, et une empreinte carbone neutre.
 - participer à un programme de compensation carbone
 - Diminuer notre consommation de gasoil (groupe électrogène)

- **Gérer les ressources en eau**
 - Déployer des systèmes hydro-économiques, y compris pour les arrosages, afin de diminuer la consommation de moitié en saison sèche
 - mise en place d'un système de goutte à goutte
- **Adopter de bonnes pratiques de tri et de recyclage**
 - Réduire notre production de déchets non organiques de 20%
 - Recycler en compost 90% de nos déchets organiques
 - Réduire de 20% nos déchets non recyclables amenés en déchetterie à Nosy Be

TABLEAU DE BORD : NOS 10 PRINCIPAUX INDICATEURS

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

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