

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
RAPPORT D'ACTIVITES 2008-2009
VERANDA RESORTS – ILE MAURICE



VERANDA RESORTS

Village Labourdonnais,
Mapou, Mauritius
Tel : + 230 206 97 00
Fax : + 230 266 97 97

Contact : Caroline Martial.
Corporate communication & social responsibility

SOMMAIRE

Concept général
La RSE de Veranda Resorts
La philosophie

A. Dimension interne

1. **Gestion des ressources humaines**
 - a. Performance management system
 - b. Formation
 - c. Bien-être
 - d. Santé et sécurité

2. **Gestion de l'environnement et des ressources naturelles**
 - a. **Réduction des consommations de ressources**
 - Energie
 - Eau
 - Consommables en papier
 - b. **Réemploi et consignation**
 - c. **Traitement des déchets**
 - Recyclage des consommables
 - Compostage
 - d. **Politique de transport**
 - e. **Certifications environnementales**

B. Dimension externe

1. **Relations avec les fournisseurs, les clients, les consommateurs**
 - a. Respect de la transparence et non clientélisme
 - b. Sécurité et qualité des produits
 - c. Sélection des fournisseurs sur critères environnementaux ou intégrant des critères sociaux

2. **Intégration de l'entreprise dans le milieu local**
 - a. Recrutement
 - b. **Développement communautaire et lien social**
 - **Soutien aux ONG**
 - Reef Conservation
 - Bouée d'amarrage fixe
 - Marine environmental education for primary schools in Mauritius
 - **Soutien au secteur scolaire**
 - **Partenariat avec la Fondation Bel Ombre pour l'empowerment**
 - **AHRIM action, le plan d'actions citoyennes du secteur hôtelier**

C. Approche transversale de la RSE

- a. La communication
- b. Les événements

ANNEXES

Concept général

“Intégration volontaire des préoccupations sociales et environnementales par les entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes. (Livret Vert, EU, 2001)

La RSE concerne la contribution de l'entreprise au **développement durable**, mode de développement économique cherchant à concilier le progrès économique et social et la préservation de l'environnement.

La RSE induit que non seulement l'entreprise satisfait pleinement aux obligations légales applicables, mais aussi qu'elle investisse **au delà de ces obligations légales** dans :

Le capital humain

L'environnement

Les relations avec les parties prenantes

Au-delà de la philanthropie, la RSE nécessite une approche globale qui fasse partie intégrante de la **stratégie d'entreprise**. De fait, la RSE se développe à la fois dans une dimension interne et dans une dimension externe.

La RSE de Veranda Resorts

Veranda Resorts est la marque exploitée par la division hôtellerie de Rogers, entreprise mauricienne fondée en 1899 dont le cœur de métier est le tourisme et la logistique et qui exploite un portefeuille d'investissements notamment dans le secteur financier et immobilier.

Le groupe Rogers est engagé dans la RSE avec l'objectif d'« **educate with a commitment for sustainability** » (éduquer avec un objectif de durabilité) et s'est focalisé sur la prévention VIH auprès des 15-24 ans.

Depuis 2008, Veranda Resorts a entamé la structuration de son activité de RSE en créant un poste de Corporate Communication & Social Responsibility Manager, soutenu par des coordinateurs dans chacun de ses hôtels. Un plan directeur avec structure budgétaire et système de reporting a été réalisé et Veranda Resorts a défini **deux axes d'action prioritaires** :

- L'environnement, prioritairement les lagons
- Le développement communautaire, concernant ses salariés et les villages voisins de ses hôtels

La philosophie

Veranda Resorts s'est donné des **objectifs raisonnables** et **cohérents** et se concentre sur leur concrétisation. Veranda Resorts est convaincu que les actions doivent être doublées par la sensibilisation, la formation et la participation. **Son personnel est son capital donc son implication, son adhésion et sa participation au projet d'entreprise sont inhérentes à son succès**. La RSE de Veranda Resorts ne doit pas rester un concept compris du management mais une **culture d'entreprise partagée** par tous.

A. DIMENSION INTERNE

Le premier objectif de Veranda Resorts est d'assurer la **pérennité de l'entreprise**, son développement et celui de ses salariés. Veranda Resorts s'investit donc à la fois dans la **gestion des ressources humaines** (bien-être, formation, santé et sécurité) et dans la **gestion de son environnement et de ses ressources** (réduction des consommations, gestion des déchets, recyclage)

1. Gestion des ressources humaines

Veranda Resorts a depuis longtemps intégré dans sa gestion des ressources humaines les préceptes de la RSE. Veranda Resorts a à cœur le **bien-être** de ses salariés et leur **accomplissement professionnel**, ce que véhicule explicitement sa mission, sa vision et ses valeurs :

- Créateurs de moments authentiques (*Creators of authentic moments*)
- Devenir un hôtelier de référence par un développement ambitieux et responsable de ses marques et de son capital humain (*The preferred hotelier, achieving ambitious and responsible development of our brands and people*)
- L'intégrité, l'humilité, l'équité, la responsabilisation, la pro-activité, l'ouverture (*Integrity, humility, fairness, accountability, pro-activity, openness*).

a. Performance management system

Pour répondre aux exigences de compétitivité du secteur, il est nécessaire de connaître les compétences dont l'entreprise a et aura besoin. Le but est double et procède d'une démarche « **gagnant/gagnant** » pour la direction et les salariés : En effet, la **reconnaissance** et la récompense des compétences et performances contribuent à la **motivation** du personnel, tandis que l'entreprise en retire des bénéfices en termes **d'optimisation** de la qualité des services rendus et assure ainsi la **pérennité** de la compétitivité. Il représente enfin un outil de lutte non négligeable contre le turnover, auquel l'industrie hôtelière mauricienne est particulièrement exposée.

Le groupe a mis en place un plan visant l'évaluation des compétences et des performances, qui permettra, durant les mois à venir, l'identification de talents et la planification de formations.

b. Formation

Veranda Resorts a créé depuis 2007 le **Veranda Training Institute**, qui assure la formation à leur arrivée, des nouvelles recrues ainsi que la formation continue du personnel en général. Les domaines d'intervention de ces formations sont à la fois :

- Les métiers de l'hôtellerie (initiation à la sommellerie, *housekeeping*, service, technique de communication au téléphone...)
- L'expression orale et l'amélioration en français-anglais (les deux langues parlées à Maurice mais souvent créolisées, notamment dans les régions rurales)
- L'amélioration de la vie au travail (gérer son temps et son stress)
- Le *grooming* (adopter une bonne tenue / présentation)
- La connaissance de l'entreprise (sous forme de jeu ; un quiz à buzzer a été créé à cet effet) ainsi que l'organisation de team buildings pour améliorer la cohésion et collaboration des personnes.

- L'écocitoyenneté (cours *waste reduction et cost consciousness*, à propos de la gestion des déchets, la responsabilité face aux coûts de fonctionnement, le gaspillage de toute nature etc.)
- A partir du mois d'octobre 09, les **salariés** de Veranda Resorts bénéficieront aussi d'un plan de **formation-sensibilisation à l'environnement marin**, afin que l'engagement du groupe auprès de l'ONG Reef Conservation¹ soit partagé et vécu dans l'entreprise. Ce module intégrera aussi le programme de formation des nouvelles recrues.

c. Bien-être

Le bien-être des salariés au travail est **pris en compte tout au long de l'année** par des comités constitués de représentants de différents départements. Le champ d'intervention de ces groupes de travail comprend le soutien aux salariés dans leur cadre de travail, l'organisation d'événements annuels communs permettant la rencontre et l'échange entre salariés tant dans la structure horizontale que pyramidale des postes. Ces activités regroupent des sorties pédagogiques et ludiques, des rencontres sportives, les arbres de Noël pour les enfants, les festivités de fin d'année etc... Parfois ces comités sont amenés à intervenir pour l'organisation d'actions solidaires en faveur d'employés en difficulté personnelle (catastrophe, maladie...). Ces comités sont bien souvent aussi reliés à l'organisation des projets RSE dans la communauté.

d. Santé et sécurité au travail

Les problématiques de santé et de sécurité sont des sujets primordiaux et bénéficient de projets spécifiques au delà du cadre légal applicable. En début d'année un calendrier de formations, d'activités, de campagnes de sensibilisation et de conscientisation sur le terrain est établi, dans le but de construire une **politique solide pour la prévention des risques**, la **sécurité** et la **santé** des **salariés** et de la **clientèle**.

- Ainsi cette année, une campagne de **vaccination** contre l'Hépatite A a été conduite auprès des salariés en contact avec la nourriture, tandis qu'une vaccination contre l'Hépatite B a été prescrite aux équipes de maintenance, station d'épuration et nettoyage. Cette vaccination a été complétée par un plan d'information.
- La législation implique qu'un pourcentage des salariés soit formé à la **prévention** et alerte **anti-incendie**, **fuite de gaz** ainsi qu'aux **premiers secours**. Veranda Resorts a choisi d'étendre cette formation à une **grande majorité** de ses employés des hôtels et du siège, afin de leur permettre d'adopter les bons gestes en cas d'urgence, dans leur vie quotidienne comme au travail.
- A travers l'engagement RSE du groupe Rogers, l'ensemble du personnel est aussi concerné par un plan de **formation sur le SIDA** afin de réduire les risques dans une industrie touristique particulièrement exposée.
- Notons que ce sont aussi parfois les salariés qui sont encouragés à mettre leur santé au service des autres. Ainsi le Veranda Palmar Beach organise environ 3 fois par an une collecte de **don de sang** auprès de ses salariés.

¹ Voir page 8 : Soutien aux ONG, Reef conservation



2. Gestion de l'environnement et des ressources naturelles

Depuis plusieurs années Veranda Resorts a commencé avec son département de Maintenance, à mettre en œuvre des mesures de bases favorables à une meilleure gestion de l'eau, de l'électricité et du gaz. Depuis 2008, les projets se sont consolidés et structurés. Diverses initiatives ont été entreprises sur le plan technique et parallèlement sur le plan de la sensibilisation et de la formation du personnel. Ce faisceau **d'actions eco-responsables** s'inscrit dans la lignée du projet gouvernemental « **Maurice, île durable** » lancé en 2008 et vise à améliorer l'impact environnemental de l'entreprise sur trois quatre axes : **la réduction des consommations de ressources, la gestion des déchets, la politique de transport et la sensibilisation.**

Notons qu'un important **plan de sensibilisation** a été mis en place en octobre 08 afin d'amener tous les salariés à réfléchir aux meilleurs moyens de réduire le gaspillage et la consommation de ressources. Cette campagne de formation « waste reduction & cost consciousness » (réduction des déchets, gaspillage et conscientisation sur les couts) s'inscrit directement dans une **démarche de RSE globale** : elle permet de responsabiliser les personnes sur l'impact environnemental de leurs activités, la gestion des déchets ainsi que le contrôle du gaspillage. Celui-ci concerne à la fois le gaspillage de temps, donc la mauvaise organisation et son corollaire le stress, tout comme le gaspillage de ressources et son impact sur le cout de fonctionnement de l'entreprise. Bref une **initiative gagnant/gagnant** pour les personnes comme pour l'entreprise.

a. Réduction des consommations de ressources

Plusieurs projets ont été initiés depuis environ un an afin que les salariés du groupe adoptent des habitudes et gestes responsables, notamment en appliquant dans leurs opérations **la règle des 3R** : réduire, réutiliser et recycler dans les domaines de l'énergie, de l'eau, des consommables et des déchets.

▪ Energie

Un **vaste projet pilote** a été inauguré au Veranda Paul & Virginie en mai 2009 avec le résultat effectif d'une **réduction de 20 % de la consommation électrique**. Le projet vise à contrôler la demande d'énergie en amont. Il comprend l'installation :

- D'un système de **monitoring sur tous les moteurs électriques** (compresseurs, pompes, chambres froides, extracteurs...) - qui représentent 70% de l'électricité consommée dans un hôtel - et sur le réseau d'air conditionné (programmation de température, extinction automatique et gestion du courant de démarrage)
- L'omniprésence de **l'éclairage économique** (chambres, espaces publics, cuisine, cantines et réserves).
- D'ici peu les portes fenêtres de toutes les chambres seront aussi équipées de *micro switch* qui couperont automatiquement la climatisation après 2 mn d'ouverture.

▪ Eau

- L'installation de **réducteurs de débit** sur les robinets, le **réglage de valves** et l'ajustement des volumes de chasses d'eau permettent, sans diminuer le confort et les conditions d'hygiène, de maintenir un niveau de consommation d'eau à **0,68 m³ en moyenne**, ce qui est nettement inférieur à la moyenne internationale, qui est estimé à 1m³ d'eau / jour / chambre.

- En outre, conformément à la loi en vigueur à Maurice, nos hôtels disposent de station de **traitement des eaux usées**. Ce système permet de recycler 80% de l'eau utilisée dans un établissement pour l'arrosage des espaces verts.
- Afin de **diminuer** le nettoyage systématique et quotidien du linge de salle de bain, les clients sont invités à signaler eux-mêmes le jour de collecte de leurs serviettes.

- **Consommables - papier**

- Sensibilisation du personnel sur l'utilisation **recto verso** du papier et sur la **réduction de l'impression** au strict nécessaire (soutenu notamment par un système informatique de mise en réseau de toute l'information). Depuis janvier 09 la réduction de consommation, au siège administratif du groupe a **chuté durablement d'environ un tiers**.
- Les brochures d'hôtels pour le groupe, qui étaient au nombre de 16 (dépliants et fiches techniques) ont été **réduites** drastiquement, pour être **repensées et re-design** en 2 brochures imprimées. D'autres fiches complémentaires sont accessibles en version électronique sur les sites Internet du groupe.
- Les sacs en papier qui étaient utilisés dans le cadre des activités de communication et marketing ont été remplacés par de jolis **sacs en toile réutilisables**, qui font à la fois office de packaging, support de communication et cadeau. Des efforts ont aussi été faits sur les gimmicks : matériaux naturels et méthodes de fabrication artisanales sont désormais favorisés. Dans les boutiques d'hôtels du groupe, Blue Earth, le remplacement des sacs en plastique est actuellement à l'étude en faveur de **sacs en papier recyclé**.
- Anecdote et pourtant symptomatique de nos sociétés occidentalisées, l'usage du papier hygiénique fait aussi l'objet d'un exercice de réduction au siège du groupe. Des distributeurs dont le système permet une optimisation de la consommation sont en effet en test depuis quelques mois.

- b. **Réemploi et consignation : verre, aluminium, cartouche d'encre**

- Dans les deux Heritage Resorts (segment de luxe), un effort considérable a été mis sur l'usage de bouteilles **en verre consigné**, à la défaveur du plastique. Le Heritage Telfair, labellisé Small Luxury hotels of the World utilise dans tous ses restaurants et en chambre le verre comme conteneur unique.
A l'Heritage Awali, le plastique ainsi que les canettes en aluminium sont aussi en cours de remplacement sur les points des ventes bar, restaurant et minibar. L'accent est donc mis sur les boissons conditionnées en **verre consigné/recyclable** ou sur les **boissons à la pression** alternative plus économique pour l'acheteur. A titre indicatif, les bars de l'hôtel Heritage Awali durant la haute saison 2008, ont vendu près de 5 000 bouteilles plastiques par mois, tandis que les minibars près de 1000 par mois (incluant les canettes aluminium)
- Au chapitre du réemploi notons que les **cartouches d'encre** des imprimantes sont collectées par le fournisseur et rechargées. Un collecteur avait en outre été identifié il y a un an pour la récupération des **déchets électroniques**, informatiques et autres piles électriques. Peu après une collecte de plusieurs centaines de kilos de matériels informatiques du groupe, l'entreprise a malheureusement annoncé l'arrêt de son activité. Veranda Resorts a alors imaginé en compensation une mesure pour s'assurer au moins l'utilisation la plus optimale des **piles électriques**, grâce au **réemploi**. Ainsi lorsqu'une pile ne permet plus de faire fonctionner un détecteur anti-incendie elle a cependant encore la capacité d'alimenter une télécommande !

c. Traitement des déchets

▪ Recyclage des consommables

Depuis un an, le **tri systématique des déchets** a été instauré, malgré un contexte local difficile. En effet, il n'existe pas de système national de tri-collecte-recyclage à Maurice, bien qu'une ONG spécialisée dans le domaine est en train d'équiper peu à peu l'espace public en bennes de collecte. Le tri est donc globalement fait sur une base volontaire et seule une poignée de collecteurs assurent un ramassage. En outre, à ce jour un seul de ces collecteurs est aussi un recycleur, il propose donc une activité continue de transformation, ce qui n'est pas le cas des autres collecteurs qui sont eux des exportateurs, assujettis aux cours des matières recyclables sur le marché international (d'où des collectes plus ou moins régulières).

Les produits que Veranda Resorts dirige sur les filières existantes de recyclage sont le papier, le plastique, un peu d'aluminium et autres métaux, ainsi que les huiles végétales.

▪ Compostage

Deux des hôtels du groupe ont commencé le compostage à grande échelle de leurs déchets verts (conformément à la nouvelle réglementation en vigueur). Des espaces ont été aménagés et équipés selon les recommandations d'une **expertise** de l'Université de Maurice identifiée par le Ministère de l'environnement. L'ensemble du personnel responsable suit une **formation** adéquate comprenant l'aspect pratique et technique ainsi qu'une partie théorique.

d. Politique de transport

Les salariés comme les biens et matériels sont concernés par le transport commun. Veranda Resorts octroie un transport commun à la grande majorité de ses salariés, comme de nombreuses entreprises, du fait d'un contexte mauricien où l'accès à un véhicule privé n'est pas à la portée de tous et où le contexte physique de l'île, la localisation des hôtels et les infrastructures publiques rendent difficile les déplacements.

En ce qui concerne les transports courants de matériels, un planning hebdomadaire **rationnalise et optimise les déplacements**, autant gage de **confort** pour les chauffeurs, **qu'économie de ressources** ainsi que **d'émission de CO2**.

e. Certifications environnementales

Le spa Six Senses du Heritage Le Telfair Golf & Spa Resort, est une marque internationale certifiée **Green Globe**. Les critères qui conditionnent cette certification sont la consommation énergétique, la consommation d'eau, les déchets, l'engagement social, la consommation de papier, l'usage de produits d'entretien chimiques, les horaires de soins. Le spa Six Senses a été certifié Bronze et est audité annuellement.

La marque Seven Colours Spa & Cosmetics développée par le groupe et présente dans tous les autres établissements Veranda et Heritage est membre de l'Association Internationale de Spa (**ISPA**). Cette adhésion incite et soutient les membres dans le respect et l'accession à des normes internationales en matière de respect de l'environnement dans leurs opérations.



B. DIMENSION EXTERNE

1. Relations avec les fournisseurs, les clients, les consommateurs

a. Respect de la transparence et non clientélisme

Afin de prévenir la « petite corruption » et le clientélisme, l'ensemble des achats du groupe sont **centralisés** au siège du groupe. Les commandes sont effectuées sur la base de plusieurs devis et la décision finale est prise en consultation entre les membres de la centrale d'achat et une tierce personne, experte dans le domaine concerné. Un système d'appel d'offre est aussi appliqué pour les contrats. Tous les dossiers sont consultables, par souci de transparence.

b. Sécurité et qualité des produits

Deux des hôtels du groupe sont certifiés depuis près de deux ans à la norme HACCP pour la sécurité alimentaire. L'Heritage Awali est actuellement en cours d'implantation du système et sera prochainement suivi par Heritage Le Telfair.

c. Sélection des fournisseurs sur critères environnementaux ou intégrant des critères sociaux

Des efforts ont été initiés dans ce sens malgré le contexte économique difficile prévalant. Veranda Resorts a la volonté à terme d'appliquer ce mode de sélection au plus grand nombre possible de ses achats.

- Blue Earth, la marque de boutique du groupe, s'attèle à donner sa préférence chaque fois que possible à des fournisseurs faisant preuve d'une démarche sociale ou respectueuse de l'environnement. Ainsi elle travaille avec la bijouterie Véronique de Guardia qui soutient l'ONG l'APEIM pour **l'insertion professionnelle** des jeunes handicapés mauriciens. Elle se fournit aussi en objets artisanaux auprès de l'ONG Rodriguaise Care-co qui œuvre aussi pour l'insertion professionnelle des handicapés rodriguais. Enfin, elle travaille avec la Glass Gallery, une entreprise dont l'objectif est à la fois la **préservation des ressources** – par la production d'articles à partir de verre recyclé - et le soutien à des projets caritatifs – fonds levés par l'expo-vente de moulages en verre d'empreintes de mains de célébrités et reversés à la fondation Helping Hands.
Par ailleurs, Blue Earth s'est **engagée** depuis 2007 à ne vendre aucun coquillage ou objet dérivé fabriqué à partir de corail.
Blue Earth s'engage enfin à sensibiliser ses clients et à promouvoir auprès d'eux le bien-fondé de ces produits répondant à des critères sociaux et environnementaux.
- Dans le domaine des produits d'entretien, le personnel des hôtels est formé à un **usage raisonné des produits chimiques** par le département de Health & Safety et par les fournisseurs eux-mêmes. Ceux-ci sont aussi engagés à collecter et recycler leurs conteneurs. Des efforts ont aussi été entrepris parallèlement dans trois établissements afin de remplacer, pour l'entretien des chambres, les produits traditionnels par des ustensiles de nettoyage dont l'action mécanique **évite l'usage de produits chimiques**. Dans certains cas ces ustensiles sont aussi utilisés avec l'adjonction de **produits d'entretien naturels**.
- Seven colours, la marque de spa développée par le groupe a créé sa propre ligne de cosmétiques. Ces produits utilisent des huiles essentielles originaires de Madagascar, fournies par un laboratoire qui fait preuve d'engagement social et environnemental. En effet, laboratoire Balneoforme Colbert travaille en priorité avec les distillateurs qui œuvrent pour la **promotion de l'environnement**. Il leur apporte aussi dans la mesure du possible un soutien pour leurs charges financières quand ils en ont besoin et le remboursement se

fait alors en produits distillés. Par ailleurs, il travaille aussi avec diverses O.N.G. qui font un travail admirable en brousse en **éduquant les paysans** à la culture et la distillation des essences, ainsi qu'avec l'ONG l'Homme et l'Environnement, notamment fournisseur de Chanel et L'Oreal, pour l'achat d'huiles essentielles **Bio**.

Ce laboratoire aussi reverse un pourcentage de ses ventes à l'AMAR, l'Association Multi Aide Réunion qui œuvre à Madagascar en faveur des plus démunis, dans les domaines de la santé, de l'hygiène et de l'éducation.

Enfin Balneoforme Colbert à un engagement « **respect de la vie** » pour l'interdiction des tests sur les animaux et l'utilisation de méthodes alternatives d'évaluation des produits.

- Seven Colours Spa & Cosmetics a également créé le restaurant Energy Cuisine qui propose une cuisine originale utilisant hydrolats et huiles essentielles produites à partir de plantes récoltées à la main dans le sud de la France. Elles sont issues de **l'agriculture biologique** (contrôle Ecocert, mention Nature et Progrès) ou de cueillettes sauvages, de récoltes en espaces préservés dans le respect de la plante et de son biotope (mention S.I.M.P.L.E.S)

2. Intégration de l'entreprise dans le milieu local

a. Recrutement

- Le principe de recrutement local a permis la nomination de directeurs d'hôtels de **nationalité mauricienne**, ce qui n'est pas pratique courante dans l'industrie hôtelière locale. Seul le directeur du 6ème hôtel acquis par le groupe cette année a vu la nomination d'un ressortissant étranger.
- La répartition hommes/femmes dans l'équipe managériale est au siège de l'entreprise plus qu'à **parité**, soit 56 % de femmes, tandis qu'elle est de 13.5 % en moyenne dans les hôtels. Le Veranda Paul & Virginie est en outre **dirigé depuis 2004 par une femme** (la seule à poste équivalent à Maurice).
- Au niveau du recrutement du personnel, les hôtels sont à la recherche autant que possible de personnel issu de leur région pour des **raisons sociales**, pour le **confort** des personnes et pour des raisons de **coûts** de transport. Les relations privilégiées que les hôtels entretiennent dans le cadre de leurs objectifs de RSE avec les membres de la société civile dans leur voisinage, permettent parfois de concrétiser des emplois en dehors des circuits traditionnels du recrutement. Les deux resorts de luxe Heritage Awali et Heritage le Telfair situés dans le sud de l'île, région rurale comptant des poches de pauvreté et un triste taux d'analphabétisme, ont à ce jour environ **80 % de leurs salariés issus de toute la région sud**. 9 % environ sont résidents des villages attenants, chiffre que le groupe espère voir **progresser** d'ici peu malgré les difficultés, grâce à l'ambitieux travail de formation de la Fondation Bel Ombre à laquelle les deux hôtels collaborent². Citons aussi la participation à des projets nationaux tel que *l'Empowerment Programme* qui a permis à Veranda Pointe aux Biches le recrutement de six jeunes gens.
- A noter qu'en 2007 Veranda Grand Baie a fêté ses 25 ans d'existence. A cette occasion quinze salariés ont été célébrés pour leur **longévité** dans l'hôtel avec 15 à 25 années de service.

² Voir page 9. Partenariat avec la Fondation Bel Ombre

b. Développement communautaire et lien social

Veranda Resorts a depuis des années cultivé un rapport privilégié avec les communautés avoisinantes de ses hôtels. Il s'exprime de manière plus **structuré** depuis plus d'un an, du fait de la **professionnalisation** de l'activité de RSE. Ainsi des critères orientent la participation à tel ou tel projet. Sont par exemple exclus les demandes en faveur de projet religieux, individuels ou politiques. En revanche sont encouragés les projets répondant à la consigne générale du groupe « educate with a comittment for sustainability », ainsi les domaines d'action que sont la protection des lagons et le développement communautaire.

▪ Soutien aux ONG

Reef conservation

Veranda Resorts a commencé en 2007 sa collaboration avec Reef Conservation, une petite organisation non gouvernementale composée de professionnels passionnés et pédagogues, spécialisés dans les domaines de la biologie et du développement durable.

○ Bouée d'amarrage fixe.

Le premier projet soutenu par le groupe a été l'installation d'une **bouée d'amarrage fixe dans le lagon de Grand Baie**, zone très fréquentée par les plaisanciers de la région. Ces bouées d'amarrage développées par Reef ont pour vocation la protection des coraux et sont installées dans le plus strict respect des fonds marins. Elles permettent aux bateaux de s'amarrer, évitant ainsi l'utilisation des ancres marines qui détruisent les coraux. Outre le financement de l'équipement par le Veranda Grand Baie, l'hôtel s'est aussi activement impliqué dans son installation et dans une **campagne d'information** auprès de ses parties prenantes, la bouée étant destinée à **tous les usagers de la mer**. L'installation s'est faite sous les yeux d'un public embarqué sur un bateau de l'hôtel, incluant un employé de chaque département, le directeur de l'hôtel, des clients volontaires et des gardes-côtes, encadrés par des membres de Reef pour les explications. Des sessions d'information ont été aussi proposées aux pêcheurs et clubs nautiques de Grand Baie. Veranda Grand Baie est le seul hôtel à ce jour à avoir financé une telle bouée.

○ "Marine environmental education for primary schools in Mauritius"

En 2008-2010, Veranda Resorts poursuit son action avec Reef en soutenant leur **programme d'éducation à l'environnement pour les écoles primaires**, notamment financé par le PNUD. Prenant la forme d'un club environnement annuel, alternant théorie et ateliers pratiques, il a pour but de sensibiliser, de manière ludique et pédagogique, les enfants aux enjeux de la **protection de la biodiversité et des lagons**. En 2009, 1300 écoliers du primaire (dont des écoles ZEP et ANFEN³) et 120 enseignants bénéficient de ce projet, qui a aussi permis **l'amendement du programme scolaire** par l'introduction des sciences marines.

Comme cela a été présenté en introduction de ce rapport, Veranda Resorts envisage sa RSE sous l'équation **action + formation**. Déterminé à trouver des solutions pour concilier ses activités et les impératifs environnementaux d'aujourd'hui, le groupe croit en un travail de fonds sur la formation et la sensibilisation de son personnel et de ses parties prenantes. Aussi, à l'heure où Maurice se voit confier le **défi d'une île durable**, le projet éducatif de Reef investit sur le rôle central de l'Homme dans le processus et notamment celui des

³ Adolescent Non-Formal Education Network qui œuvre à travers des écoles associatives pour la re-scolarisation des jeunes en échec dans le système académique et souffrant souvent d'illettrisme.

enfants. Très sensibles à ces problématiques et pourvus d'une curiosité ineffable, les enfants ont la capacité de s'intéresser, de se captiver, de participer et de reproduire naturellement les bons gestes tout en ne se privant pas de corriger les adultes. Veranda Resorts voit d'ailleurs dans cet enthousiasme naturel l'espoir que cette formation vive aussi en dehors des murs de l'école, dans les familles, dans la communauté.

Dans la continuité de ce projet Veranda Resorts commencera en octobre 09⁴, une formation pour l'ensemble de son personnel avec la contribution de Reef Conservation, sur le thème de la biodiversité marine et de la protection des lagons.

▪ Soutien au secteur scolaire

Chacun des hôtels du groupe a tissé des liens particuliers avec les établissements scolaires du village voisin. Ces écoles ont un soutien et une écoute privilégiés de la part des hôtels du groupe. En effet sur des bases continues ou régulières ils **collaborent activement à la vie de ces établissements**, n'hésitant pas à s'investir sur des projets à long terme.

- Veranda Paul & Virginie par exemple, apporte son soutien actif à deux écoles voisines, l'une classée ZEP et l'autre issue du réseau ANFEN (ONG).
Outre la contribution financière, l'hôtel pratique **l'ouverture et cultive les échanges** sur la base d'un partenariat solidaire : aide logistique, prêt de matériel, accueil des réunions pédagogiques trimestrielles, engagement du personnel pour certaines travaux d'entretien ou pour certaines activités de loisirs et autres événements sportifs...
L'hôtel intervient aussi sur le plan **pédagogique** en accueillant les écoliers pour des visites-découvertes, durant lesquels ils rencontrent les employés dans leurs opérations puis assistent à une présentation d'un métier en particulier. Cette intervention est l'occasion pour les enfants de comprendre la **diversité des savoir-faire** requis par l'hôtel et pourquoi pas ainsi d'éveiller des vocations.
Parallèlement, il permet la **valorisation des salariés** et leurs métiers. Ces visites permettent en outre de travailler sur la transmission des **valeurs de l'hôtellerie** : la courtoisie, l'art du service, la valeur du travail manuel, le respect des personnes et le respect de l'environnement, la propreté et l'embellissement des lieux etc.
Enfin ce relationnel et ce bon voisinage avec ces enfants et leurs familles constitue une action préventive aux tensions sociales, un **risk management** contre certains fléaux dont souffrent les villages des zones rurales et dont les corolaires (vols, arnaques, insécurité...) peuvent affecter le tourisme.
- Citons dans le sud de l'île le partenariat entre l'école primaire de Bel Ombre et l'Heritage Awali. L'hôtel a développé un relationnel qui voit tout au long de l'année se concrétiser des rencontres et des échanges avec l'école qui « **décloisonnent** l'hôtel » et rende **accessible** cet établissement haut de gamme en mettant sur son nom des visages.
Citons deux projets originaux lancés avec les écoliers et leurs enseignants : le concours Eco-déco lancé lors de la Journée Mondiale de l'environnement et qui consiste à réaliser des décorations de Noël en objets recyclés et la création de potagers pédagogiques pour chaque niveau de classe et dont les récoltes seront utilisées pour l'école.
- Enfin, le Veranda Pointe aux Biches soutient financièrement l'école ANFEN de Trou aux Biches / Triolet et a aussi identifié des pistes d'échange avec l'école, sachant que les élèves sont adolescents : **stages** offerts à l'hôtel pendant les vacances, accueil en visite-

⁴ Page 2 - Gestion des ressources humaines, Formation

découverte, personnes ressources pour animer des sessions dans le cadre de la classe *Préparation à la vie professionnelle*, et autres aides logistiques qui peuvent être apportées par l'hôtel.

▪ **Partenariat avec la Fondation Bel Ombre pour l'empowerment**

La Fondation Bel Ombre se veut un « incubateur » dont la vocation est de permettre aux habitants de la région rurale de Bel Ombre de prendre le « train du développement et de l'autonomisation / *empowerment* » ; et ce, en investissant dans l'intégration sociale, la formation, la sensibilisation, le soutien à l'entrepreneuriat et les infrastructures. Ainsi elle dispense des cours, joue les facilitateurs auprès des autorités publiques et du secteur privé, met au jour les opportunités d'emplois, apporte son aide à l'éducation et l'orientation professionnelle et œuvre à contenir les fléaux sociaux et leurs collatéraux, condition *sine qua non* à la réussite de ce vaste projet communautaire. Veranda Resorts avec ses deux hôtels Heritage de Bel Ombre est un partenaire actif de la Fondation, apportant tout au long de l'année son **soutien financier, humain ou logistique**.

- Veranda Resorts intervient notamment en tant que **formateur en métiers de l'hôtellerie** par le biais du Veranda Training Institute. La Fondation ayant assuré les cours de base et l'identification des candidats potentiels, une première phase de cours commence en septembre 09. Elle consiste en une introduction à l'industrie hôtelière, phase indispensable à une bonne compréhension des spécificités et contraintes de cet univers professionnel. A l'issue de cette phase, chacun est en mesure d'évaluer ses compétences et son envie d'intégrer la profession et une seconde phase consacrée à l'apprentissage des métiers peut alors commencer.
- **Projet pilote potagers bio**
Les deux resorts Heritage ont aménagé dans le cadre de la Journée Mondiale de l'environnement des espaces potagers dans leur enceinte. Un micro projet **d'insertion professionnelle** pour des habitants de la région est en cours avec la Fondation Bel Ombre. Un petit groupe de femmes a signifié son intérêt de travailler la terre et un projet pilote de potager bio est en cours. L'Heritage Awali va accueillir dans la serre qu'il a réalisée, la pépinière du potager qui sera pris en charge pour ce groupe de femmes. Du succès de ce projet pilote dépendra de nombreux développements possibles.

▪ **AHRIM action, le plan d'actions citoyennes du secteur hôtelier**

Veranda Resorts est partie prenante de l'élaboration d'un plan d'action citoyen pour le secteur hôtelier conçu il y a un an, par les membres réunis au sein de l'AHRIM (Association des hôteliers et restaurateurs de l'île Maurice). Il a permis la définition des champs d'interventions prioritaires et l'identification des ONG ou canaux sociaux adéquats.

Plusieurs **projets communs** ont été menés **en région et à l'échelle nationale** :

- Aménagement de structures de pique-nique en mobilier recyclé dans le Parc National,
- Organisation d'une série de concerts publics gratuits mettant en scène les artistes d'hôtels,
- Campagne de nettoyage et d'embellissement dans les villages doublés de session de sensibilisation,
- Initiation-découverte de l'ordinateur pour les habitants n'ayant jamais eu contact avec cet outil

A peine initié, ce plan a dû faire face en 2009 au changement de conjoncture économique et à un recul drastique de fonds. Loin de stopper l'initiative, les membres ont imaginé un nouvel axe d'actions fondé sur le **partage de savoir-faire**. Il a ainsi permis ces derniers mois, une collaboration avec le secteur hospitalier :

- Mission évaluation pour l'amélioration du service de cantine des hôpitaux avec la collaboration de chefs d'hôtels, dont l'Heritage Awali.
- Partenariat pour l'intégration dans les programmes d'animation des hôtels des jeunes stagiaires musiciens, de l'école de musique Atelier Mo'zar pour l'insertion d'enfants et adolescents défavorisés.

C. APPROCHE TRANSVERSALE DE LA RSE

Comme cela a été mentionné à plusieurs reprises dans ce rapport, Veranda Resorts a professionnalisé depuis un an ses activités de CSR, volonté concrétisée **d'intégrer la RSE à son projet d'entreprise**. La RSE se développe donc de manière transversale dans l'entreprise, s'exprimant dans les procédures, le management, les opérations... Souvent impalpable aux yeux des salariés, les pourtours de son action et ses implications demeurent souvent flous. Seuls les financements de projets externes, souvent reliés à de la philanthropie, donnent une visibilité et concrétisent la RSE, malheureusement en limitant son sens à une petite partie du concept global.

Veranda Resorts met donc au service de sa RSE des outils de communication et des événements annuels afin de cristalliser et **rendre visible** ses engagements en termes de responsabilité environnementale tout en favorisant **l'adhésion de ses salariés** et **l'adoption de nouveaux comportements et bonnes pratiques**.

a. La communication

La RSE de Veranda Resorts s'exprime dans les rubriques consacrées de ses deux **magazines internes** distribués à tous les salariés du groupe – La Ravane pour Veranda Resorts et Network, magazine du groupe Rogers.

Une **e-newsletter** RSE est aussi émise à l'attention des salariés plusieurs fois par an afin de relater les temps forts, événements, initiatives ainsi que conseils et infos pratiques liés à l'environnement.

La **e-newsletter** commerciale émise tous les trimestres à l'attention des opérateurs touristiques collaborateurs du groupe, relate également dans ses colonnes au moins une information RSE.

Les **sites internet** et **dossiers de presse** des hôtels du groupe sont sur le point d'intégrer une section RSE et un focus spécial sera accordé dans la communication, au partenariat avec l'ONG Reef Conservation, notamment par l'insertion du logo dans les signatures de mail.

Enfin Veranda Resorts émet des **communiqués** et **invitation presse** lors de chaque activité marquante et s'engage à la publication d'un **rapport d'activités** chaque année.

b. Les événements

Ils sont vécus comme une occasion symbolique de **renforcer les valeurs et engagements** du groupe auprès de ses **employés** et l'opportunité d'attirer l'attention des **clients** et **stakeholders** sur les actions entreprises par le groupe en termes de RSE. Deux événements annuels majeurs sont organisés sur la thématique environnementale, pour la sensibilisation au réchauffement climatique : Earth Hour et la Journée Mondiale de l'environnement.

Earth Hour (1 heure pour la planète) est une mobilisation internationale et symbolique à l'initiative de la WWF, en faveur des économies d'énergie et contre le réchauffement climatique. Le 28 mars 2009, plus de 4000 villes dans 88 pays ont éteint leurs lumières.

A cette occasion les clients des hôtels du groupe se sont volontiers joints aux équipes des hôtels pour éteindre lumière et climatisation dans les chambres. Ils se sont ensuite dirigés, guidés par les flambeaux, sur les plages pour assister à l'extinction de toutes les lumières et passer ensemble cette 'heure pour la planète'. C'est dans une obscurité rompue par les chauds halos des torches, photophores, petites lampes à gaz et autres feux de camps que les clients se sont laissé transporter par la convivialité de ce moment atypique et mémorable.

Journée Mondiale de l'environnement

Un programme commun dans chacun des hôtels du groupe a permis la diffusion du film *Home* aux 1300 salariés du groupe. Le film a aussi été proposé aux clients des hôtels ainsi qu'aux villages avoisinants dans les écoles ou centres communautaires avec qui les hôtels ont l'habitude d'échanger tout au long de l'année.

Par ailleurs, chaque hôtel s'est aussi investi dans des projets individuels destinés aux salariés, aux habitants ou enfants des écoles alentours, tels que des concours d'arts plastiques à base d'objets recyclés, la création de potager, la plantation d'arbres endémiques, des nettoyages de plages, des initiations à la plongée en tuba doublées de balades découvertes dans le lagon.