

La stratégie CAP26

Pour répondre à sa vision stratégique, ER Group suit le plan CAP26. Il s'agit d'une feuille de route qui s'étale sur trois ans (de l'exercice financier 2023/2024 à 2025/2026). Elle a été définie au niveau du Groupe sous la coordination du département Stratégie et Investissement, en collaboration avec ses différents segments d'activité – y compris ER Hospitality.

La vision CAP26 à ER Hospitality

Pour le pôle ER Hospitality, cette feuille de route intègre à la fois des priorités opérationnelles, financières, humaines et de durabilité. Elle est dictée par :

- L'évaluation des performances passées ;
- Les ambitions commerciales d'ER Hospitality ;
- Les défis spécifiques au secteur du tourisme et de l'hôtellerie ;
- Les principaux risques et opportunités (énergie, ressources, évolution du marché, attraction et fidélisation des talents, réputation, satisfaction des clients, etc.) ;
- Les ambitions plus larges du Groupe en matière de développement durable.

CAP26 s'intéresse à toutes les fonctions clés au sein d'ER Hospitality. De la direction générale aux achats, en passant par les finances, les ressources humaines, le développement durable et les opérations, chaque département agit pour servir cette stratégie et apporter des résultats concrets.

La mise en œuvre de cette feuille de route repose sur une approche transversale. Par cette approche, nous garantissons que chaque département, à son niveau, participe à l'atteinte de nos objectifs stratégiques – et notamment ceux liés au développement durable, à l'efficacité des ressources et au développement humain.

Une analyse rigoureuse

Afin de suivre les progrès réalisés dans le cadre de CAP26, nous utilisons des indicateurs de performance prédéfinis. Des analyses périodiques sont réalisées afin de suivre la mise en œuvre de nos actions, d'évaluer leurs résultats et, si nécessaire, d'ajuster nos plans d'action.

Nos progrès, chez ER Hospitality, sont évalués par les personnes ou entités suivantes :



- En interne par l'équipe de direction et les fonctions pertinentes de l'entreprise ;
- Par le département Stratégie d'ER Group ;
- Lors du conseil d'administration, par les organes de gouvernance du Groupe

L'année financière 2024/2025 représente la mi-parcours de notre feuille de route. En matière de développement durable, les résultats analysés répondent aux objectifs fixés. Certains domaines doivent encore être consolidés et mûris, comme par exemple notre impact énergétique (voir la section dédiée dans le chapitre 03).

La restitution finale du CAP26 aura lieu le 26 juillet 2026 et figurera dans notre prochain rapport de durabilité, ainsi que le CAP29.

Le détail de CAP26 pour ER Hospitality


Voici le détail de la feuille de route CAP26 appliquée aux opérations de ER Hospitality, avec deux points d'avancée : les progrès constatés au 30 juin 2024, puis au 30 juin 2025. Il est à noter que certaines de nos opérations présentées dans le présent rapport (telles que notre collaboration avec Foodwise ou encore le fonds « Now for Tomorrow ») sont menées en parallèle de cette orientation, et ne figurent donc pas dans ce tableau.

| Priorités stratégiques | Impacts | Objectifs | Progrès au 30 juin 2024 | Progrès au 30 juin 2025 | Zones d'impact |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestion des polluants et des déchets | Réduire la pollution environnementale en favorisant le traitement durable des déchets, en réduisant les émissions de carbone, en diminuant la consommation des ressources et en contribuant à la santé des écosystèmes | Réduire la consommation d'électricité jusqu'à 3 % par nuitée d'ici 2025 par rapport à l'année de référence 2022 | La consommation d'électricité par nuitée a enregistré une augmentation de 8 % entre 2022/2023 et 2023/2024, représentant une hausse absolue de 1 313 MWh. Cette évolution s'explique notamment par une augmentation de l'activité. <ul style="list-style-type: none"> Mesures d'économie d'énergie intégrées dans les procédures opérationnelles standard. Formation de sensibilisation dispensée aux membres de l'équipe | Augmentation de 5 % par nuitée entre 2022/2023 et 2024/2025 – soit 1 412 MWh. C'est le reflet d'une hausse du taux d'occupation et de l'intégration du Veranda Grand Baie (fermé lors de l'exercice 2022/2023) |  Transition énergétique |
| | | Intégrer les énergies renouvelables dans le mix énergétique de Heritage Resorts & Golf d'ici 2025 | Permis alloué pour la construction de la ferme solaire | Parc solaire photovoltaïque de 2 MW en construction à Case Noyale et à Ste Marie, mise en service prévue en 2026. | |
| | | Réduire de 80 % la quantité de déchets envoyés en décharge d'ici 2026 | 64 % des déchets ont été détournés des décharges | 61 % des déchets détournés des décharges grâce à l'amélioration des processus internes et des mesures avec des prestataires de services plus rigoureux |  Économie circulaire |
| | | Réduire, d'ici 2025, la consommation de plastique en éliminant ou remplaçant les plastiques, selon la méthodologie GTPI et par rapport à l'année de référence 2023 | <ul style="list-style-type: none"> ER Hospitality est signataire de l'Initiative mondiale des Nations unies sur les plastiques dans le tourisme. Remplacement de 20 des 25 plastiques à usage unique destinés aux clients dans tous les hôtels Remplacement ou élimination de 80 % des plastiques à usage unique destinés aux clients, identifiés dans tous nos hôtels sur l'exercice 2023/2024 | Au cours de l'exercice 2024/2025, l'évaluation des plastiques à usage unique a été élargie pour inclure les opérations en coulisses. Une nouvelle enquête a permis d'identifier 42 articles supplémentaires, dont 34 peuvent être remplacés ou éliminés de manière viable. Les efforts en ce sens se poursuivront jusqu'à l'exercice 2026, sous réserve des contraintes techniques et logistiques. | |


Le détail de CAP26 pour ER Hospitality

| Priorités stratégiques | Impacts | Objectifs | Progrès au 30 juin 2024 | Progrès au 30 juin 2025 | Zones d'impact |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conditions de travail et communauté | <ul style="list-style-type: none"> Assurer le bien-être des salariés, attirer les meilleurs talents et favoriser une culture inclusive Contribuer à la prospérité et à la vitalité de la communauté locale en permettant à tous les salariés de bénéficier de meilleures perspectives et d'une qualité de vie améliorée, tout en aidant les communautés locales à profiter de plus d'intégration et d'équité sociale | Assurer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée et offrir aux membres de l'équipe de bonnes conditions de travail. | Lancement du programme « People Experience » | Plusieurs activités axées sur le bien-être ont été organisées au cours de la période, incluant des initiatives favorisant la santé physique, le bien-être mental et la cohésion des équipes. |  Diversité et inclusion |
| | | Investir dans des programmes de formation et de développement individuel | Renforcement des programmes de formation et de développement, avec un accent accru sur les compétences, le leadership et l'employabilité | Accroître la compréhension et l'intégration de la durabilité via des formations dédiées, telles que la fresque sur le climat et la fresque sur la biodiversité | |

Le détail de CAP26 pour ER Hospitality

| Priorités stratégiques | Impacts | Objectifs | Progrès au 30 juin 2024 | Progrès au 30 juin 2025 | Zones d'impact |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amélioration des interactions entre nos visiteurs et le paysage naturel et culturel | Permettre à nos clients de vivre une expérience unique et authentique en leur offrant un séjour régénérateur, favorisé par une biodiversité enrichie, par l'expansion des espaces naturels et par la préservation et la mise en valeur du patrimoine culturel | Créer un centre d'éducation marine à Bel Ombre | Conception du Centre dans le but de renforcer l'éducation et la sensibilisation aux écosystèmes marins | Le Centre est opérationnel en décembre 2024 avec deux biologistes marins dédiés et a accueilli autour 4500 visiteurs |  Biodiversité |
| | | Développer de nouvelles expériences pour les visiteurs autour des projets de régénération des écosystèmes au Heritage Marine Education Centre | | Quatre parcours guidés ont été conçus et proposés par le Heritage Marine Education Centre, mettant en avant les initiatives de régénération des écosystèmes et permettant de sensibiliser les visiteurs aux enjeux liés à la biodiversité locale. | |
| | | Créer un programme de restauration des récifs coralliens dans le lagon de Bel Ombre | Début de la collaboration avec Reef Conservation pour protéger la zone côtière : restauration des herbiers marins et des récifs coralliens à Bel Ombre | Le programme de restauration est temporairement suspendu en raison de contraintes externes liées aux parties prenantes ; d'autres voies sont à l'étude | |
| | | Développer le concept de réserve naturelle de Bel Ombre en partenariat avec des entités reconnues | Une étude de faisabilité a évalué le potentiel d'une zone de conservation marine volontaire à Bel Ombre ; résultats non concluants, à réexaminer | Une évaluation initiale a été lancée afin d'étudier les possibilités de conservation de la biodiversité terrestre dans la réserve naturelle de Bel Ombre | |
| | | Faire reconnaître la réserve naturelle de Bel Ombre comme un puits de carbone | Partenariats identifiés pour développer et mettre en œuvre des projets de fixation et de séquestration du carbone. | Une évaluation préliminaire du potentiel de séquestration du carbone a été réalisée avec un consultant spécialisé. Une feuille de route est en cours d'élaboration | |

Le détail de CAP26 pour ER Hospitality

| Priorités stratégiques | Impacts | Objectifs | Progrès au 30 juin 2024 | Progrès au 30 juin 2025 | Zones d'impact |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vers une économie circulaire et une chaîne d'approvisionnement courte | Instaurer une chaîne de valeur résiliente, permettant une gestion optimisée et une meilleure efficacité des ressources, ainsi qu'une réduction des déchets | Collaborer avec des artisans locaux pour transformer les déchets générés par nos hôtels en produits commerciaux de valeur | L'Atelier des Artisans a été lancé en 2024 avec l'objectif de recycler les déchets hôteliers en produits artisanaux (ensuite achetés par les hôtels). Succès limité de l'initiative en raison de la disponibilité irrégulière des déchets et de la demande inégale des hôtels – certains produits ne répondant pas entièrement aux normes. Les assiettes à fruits de mer ont été transformées en assiettes décoratives. | Aucun développement supplémentaire n'est prévu pour 2024/2025 après le projet pilote de 2023/2024, qui a mis en évidence des contraintes liées à la disponibilité des matériaux, à la régularité de la demande et aux normes des produits |  Économie circulaire |
| | | Recenser et impliquer les fournisseurs par le biais d'enquêtes d'ici 2026 | Lancement de "l'Atelier des Artisans" - une initiative visant à transformer des 'déchets' en produits réutilisables. | <ul style="list-style-type: none"> La cartographie et l'engagement des fournisseurs ont été intégrés au programme d'approvisionnement responsable 52 % des principaux fournisseurs sont engagés dans le cadre de l'évaluation matérielle | |
| | | Mener des audits réguliers et créer des programmes d'amélioration continue sur l'impact environnemental de la chaîne d'approvisionnement | Engagement de 17 fournisseurs principaux dans la démarche, notamment à travers leur participation aux enquêtes | Initiative non poursuivie séparément. Elle s'intègre au programme d'approvisionnement responsable, lancé en février 2025. Il comprend le code de conduite des fournisseurs, la politique d'approvisionnement et les auto-évaluations des fournisseurs, garantissant une surveillance et des améliorations continues | |

Le détail de CAP26 pour ER Hospitality

| Priorités stratégiques | Impacts | Objectifs | Progrès au 30 juin 2024 | Progrès au 30 juin 2025 | Zones d'impact |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reconnaissance grâce à la certification, l'excellence opérationnelle et la transparence | Accroître la valeur marchande en s'alignant sur les préférences des consommateurs consciencieux et fidéliser notre clientèle grâce à des pratiques transparentes et durables. L'excellence opérationnelle garantit l'efficacité, la réduction des coûts et la prestation de services sans faille, consolidant ainsi notre engagement à offrir un séjour durable et exceptionnel | Obtenir le certificat « Top 100 Green Destinations » pour la région de Bel Ombre, en collaboration avec l'Office du tourisme | Bel Ombre classée parmi les 100 meilleures destinations touristiques durables lors du Green Destination Summit 2023 | Collaboration avec la MTPA pour l'obtention de la certification pour le village de Bel Ombre |       |
| | | Veiller à ce que nos 11 sites obtiennent la certification Green Key d'ici 2025 | 7 sites sur 11 sont certifiés Green Key | 8 sites sur 11 sont certifiés Green Key | |
| | | Obtenir la certification GEO Golf pour La Réserve Golf Links et Le Château Golf Course | La Réserve Golf Links est certifiée GEO en phase de construction | En cours de préparation pour la certification à la phase opérationnelle | |
| | | Renforcer le mécanisme de reporting des performances et la communication (interne et externe) en optimisant la saisie des données | Adoption de standards internationaux de reporting, avec un alignement sur les normes GRI. | <ul style="list-style-type: none"> Publication du troisième rapport annuel sur le développement durable. Transparence et responsabilité en matière de données de développement durable : rationalisation de l'approvisionnement en données et intégration et formation de toutes les unités commerciales d'ER Hospitality au tableau de bord interne | |

Notre pilier n°6 (diversité et inclusion) n'était pas encore créé lorsque la feuille de route CAP26 a été réfléchi. Par conséquent, il ne figure pas sur ce tableau.