



# La Folie Lodge

## Politiques de gestion et Développement durable

A. Management Durable.....	2
B. L'équipe du Lodge .....	4
C. Communauté locale et éthique .....	5
D. Qualité de service .....	7
E. Politique de santé et de sécurité .....	9
F. Gestion des risques.....	10
G. Gestion des achats.....	11
Responsibilités .....	12



# A. Management Durable

---

## Declaration

A La Folie Lodge, nous nous engageons profondément dans le développement durable. Nous reconnaissons l'importance de notre rôle dans la préservation de la beauté qui nous entoure.

Cette politique est notre guide, nous aidant à coexister harmonieusement avec l'environnement et les communautés que nous touchons.

## Engagements environnementaux

1. Nous nous conformons aux exigences légales de la législation et de la réglementation environnementales.
2. Nous enregistrons notre consommation d'énergie (eau, électricité, gaz...) et nos émissions de kWh/CO2.
3. Nous visons à réduire notre consommation d'électricité de 5 % pour la saison 2024-25 grâce à notre programme d'amélioration des appareils et à des audits énergétiques.
4. Nous améliorons actuellement notre système de filtration de l'eau de blanchisserie et passons aux produits biosécurisés dès que possible.
5. Nous aidons les autorités locales à mettre en place la collecte des déchets sur l'île.
6. Nous recherchons de nouveaux systèmes et technologies permettant de réaliser des économies d'énergie, tels que les biocarburants, l'énergie solaire et l'énergie éolienne.
7. Nous travaillons avec nos fournisseurs pour intégrer et améliorer les pratiques durables dans notre chaîne d'approvisionnement.
8. Nous sensibilisons nos employés, nos clients, nos fournisseurs et la communauté locale à nos engagements environnementaux.
9. Nous protégeons et améliorons les écosystèmes voisins en utilisant du fumier local, du compost.
10. Nous visons à réduire l'utilisation des plastiques à usage unique et des déchets non recyclables (bouteilles d'eau d'ici 2025, produits de toilette...)
11. Nous prévoyons d'installer des aérateurs sur les robinets et un système d'arrosage automatique en dehors des heures chaudes pour réduire la consommation d'eau (2024).
12. Nous mettons en œuvre les nouvelles politiques établies dans le cadre de notre processus de certification Travelife pour réduire la consommation d'eau et d'énergie.
13. Nous continuons à développer des offres qui favorisent les interactions durables avec la communauté locale et la beauté naturelle de la région.

## Engagement des parties prenantes et de la communauté

La Folie Lodge  
+856 (0)20 555 32 004  
Ban Hua Don Daeng  
Champasak – Lao PDR



En accueillant les visiteurs dans notre havre de paix, nous les inspirons par notre engagement envers le développement durable. Grâce à des informations dans les chambres, des panneaux informatifs et des plateformes de communication, nous sensibilisons nos hôtes à nos efforts et les encourageons à nous rejoindre pour laisser une empreinte positive sur l'environnement pendant leur séjour.

Nos actions en matière de développement durable, notre implication dans la communauté et nos projets sont décrits en détail sur notre site internet : [www.lafolie-laos.com](http://www.lafolie-laos.com)

## Rapport sur le développement durable

Un rapport de développement durable est produit chaque année pour rendre compte des différents projets, objectifs, réalisations et progrès accomplis. Il comprend des détails supplémentaires, des mesures et des rapports sur les divers aspects de notre politique et de nos projets durables.



## B. L'équipe du Lodge

---

### Declaration:

Nos employés sont l'âme de l'éthique de La Folie Lodge en matière de développement durable. Grâce à des programmes de formation complets, des ateliers engageants et des canaux de communication réguliers, nous favorisons une culture de sensibilisation et de participation active à nos efforts de développement durable. La mise en œuvre et le contrôle de cette politique sont assurés par M. Kao, Responsable des Ressources Humaines de La Folie Lodge et Chef des Communautés de Don Daeng.

### Engagements

**Recrutement:** La Folie Lodge ne pratique aucune discrimination fondée sur la race, le sexe, l'âge, la religion, le handicap ou toute autre caractéristique protégée par la loi, que ce soit pendant le recrutement, l'emploi, la formation, la promotion ou la cessation d'emploi.

**Conditions d'emploi:** Les conditions d'emploi sont clairement décrites dans les contrats des employés, dans leur langue, et expliquées en présence du responsable des ressources humaines, avant signature.

**Conditions générales de travail:** Les horaires de travail des employés respectent les lois locales et sont fixés de manière à maintenir un équilibre sain entre vie professionnelle et vie privée. Les employés ont accès à un espace dédié, où ils peuvent se reposer, déjeuner, utiliser les toilettes.

**Hôtes, communauté, fournisseurs et sous-traitants:** Nous appliquons la même éthique à tous les partenaires de La Folie Lodge.

**Formations:** Nous proposons à nos employés des formations, y compris les politiques de développement durable, afin qu'ils comprennent et participent activement à la réalisation de nos objectifs et cibles.

**Rémunération équitable:** Nous proposons des salaires et des avantages sociaux compétitifs, conformément aux normes de l'industrie et aux réglementations locales.

**Santé et sécurité au travail:** Des mesures sont mises en place pour protéger les employés des risques professionnels et garantir un environnement de travail sûr.

**Procédure de réclamation:** Une procédure de réclamation claire et accessible est en place pour répondre aux préoccupations et aux plaintes des employés.

**Syndicat:** Les employés sont autorisés à adhérer à un syndicat et à se réunir pendant les heures de travail pour discuter de questions liées à l'emploi.



## C. Communauté locale et éthique

---

### Declaration

Nous sommes convaincus que la durabilité prospère lorsque nous nous unissons dans un objectif commun. L'engagement d'un large éventail de parties prenantes, y compris les employés, les clients, les fournisseurs, les communautés locales et les organismes de réglementation, constitue la base de notre approche globale et inclusive de la durabilité.

Nous nous engageons à gérer notre entreprise de manière à préserver et promouvoir la culture et le patrimoine de la destination, ainsi que l'économie locale. Ensemble, nous construisons des ponts de coopération et d'action collective.

### Nos Objectifs et Nos Réalisations

- Supporting the local economy
  - 94,8% de l'équipe est originaire de l'île (3 "personnes de l'extérieur" sur 58 employés à temps plein). Chaque revenu signifie un revenu pour une famille (généralement 3 générations peuvent vivre sous le même toit).
  - Transparence totale dans la collecte des taxes
  - Nous achetons autant que possible des produits locaux pour le restaurant (cf. politiques d'approvisionnement).
  
- Respecter et protéger la culture locale, les traditions et le mode de vie:
  - Nous respectons et promovons la riche culture locale. Nous offrons la possibilité aux clients de vivre diverses expériences locales organisées par les habitants de l'île.
  - Nous n'empêchons jamais un employé de participer à un événement culturel ou traditionnel tout au long de l'année : de la saison de pêche spéciale, à la saison de plantation du riz, à la saison de la récolte du riz, aux mariages, aux funérailles...
  - En 2021, nous avons empêché la tentative illégale d'une grande entreprise de s'approprier la majeure partie des terres agricoles de l'île, en pétitionnant et en recueillant les témoignages des villageois.
  
- Soutenir chaque année des initiatives qui améliorent la communauté:



- Nous soutenons la rénovation des écoles (3 projets achevés, 1 en cours), la rénovation du dispensaire médical et la formation de ses infirmières.
- En 2022, nous avons financé le crématorium et le nouveau jardin communautaire du village de Ban Hua Don, ainsi que la nouvelle route qui passe à l'arrière du Lodge, beaucoup plus large pour les tracteurs.
  
- Soutenir et protéger l'accès aux ressources et services essentiels:
  - Nous ne coupons l'accès à rien pour la communauté locale, au contraire, nous soutenons la rénovation des routes et des infrastructures, permettant aux gens de se déplacer plus librement. Nous offrons également des terres aux villageois pour leurs vaches et leurs buffles. L'électricité a été amenée sur l'île grâce à la construction de l'hôtel en 2007.

## Mise en œuvre des procédures, évaluation des progrès, communication :

M. Kao, Responsable des Ressources Humaines et Chef des Communautés, est en charge de superviser nos relations avec l'île et les projets en cours. Chaque trimestre, la direction et le président du Lodge rencontrent M. Kao pour discuter des progrès et des nouveaux défis.

Nos réalisations sont également fièrement annoncées sur notre site internet.

### Politique de Protection des Enfants:

La Folie Lodge s'engage à offrir un environnement sûr et sécurisé aux enfants. Nous avons une tolérance zéro pour toute forme d'exploitation ou d'abus envers les enfants. Le personnel a été formé pour comprendre, reconnaître et agir en cas d'exploitation, d'abus et d'exploitation sexuelle des enfants.

Nous avons mis en place des processus pour sensibiliser, former et rappeler à notre équipe et à la communauté locale de reconnaître et d'agir en cas de toute forme de maltraitance des enfants.

Vérification des antécédents: Le personnel subit des vérifications des antécédents pour s'assurer qu'il est assez âgé conformément à la réglementation locale



## D. Qualité de service

---

### Declaration

We have procedures in place to ensure we are monitoring guests and staff feedback and making any necessary changes to our business as a result of that feedback.

Nous avons mis en place des procédures pour garantir le suivi des commentaires des clients et du personnel et apporter les modifications nécessaires à notre activité en conséquence.

### Notre engagement:

Nous nous engageons à maintenir des normes élevées et à garantir la qualité pour nos clients, notre personnel et les autres parties prenantes. Nous recueillons régulièrement les commentaires de notre personnel et de nos clients sur leur expérience et utilisons ces informations pour améliorer en permanence nos opérations.

### Comment maintenons-nous les normes ?

- L'équipe de direction est responsable du suivi des différents services de l'hôtel.
- Le personnel senior de chaque département est responsable de la supervision de son service et du personnel junior.
- Des formations régulières sont organisées.
- Des processus de suivi et de reporting constants sont mis en place dans chaque département pour garantir un fonctionnement optimal.

### Comment recueillons-nous les commentaires des clients ?

La Folie Lodge étant un petit établissement, nous ne manquons jamais une occasion de nous assurer que nos clients apprécient leur séjour.

- Nous proposons des formulaires de commentaires dans le répertoire de l'hôtel, dans la chambre.
- Un formulaire de feedback est désormais automatiquement envoyé aux clients qui ont réservé par réservation directe.
- Pour les clients qui ont réservé via des agences de voyage en ligne (Agoda, Booking.com...), nous recevons leurs commentaires dans le cadre de leur évaluation sur les extranets de ces plateformes.
- Pour les clients qui ont réservé par l'intermédiaire d'une agence de voyages, nous discutons des commentaires une fois par an après la saison.

En prenant soin de chaque client individuellement et en garantissant la possibilité pour chaque client de partager ses commentaires, quelle que soit sa source de réservation, nous avons une idée très claire des commentaires généraux et nous agissons en conséquence, comme décrit ci-dessous :



## Avons-nous pris en compte les commentaires des clients ?

- Spa ouvert en 2019 (une activité demandée depuis de nombreuses années)
- Nouvelles douches (2019 - encore en cours)
- Menu moins cher (depuis 2022, plus grande mise à jour du menu depuis 2017)
- Nouveau Yoga Sala (depuis 2023, ouverture en douceur cette saison)
- Nouveaux vélos (2023, ¾ de la flotte remplacée par des VTT d'ici la saison 2023)
- Nouveaux minibars (2023-24 - l'investissement a commencé)
- Plus de transats pour la terrasse de la piscine (terrasse de la piscine plus grande depuis 2018)
- Bouteilles d'eau en verre (2025)

La direction discute régulièrement des commentaires des clients, de sorte qu'à la fin de la saison, en combinant les commentaires des voyageurs, nous sommes au courant de tout problème survenu au cours de la saison.

### Commentaires du personnel:

Nous avons les procédures suivantes en place pour garantir le suivi des commentaires du personnel et apporter les modifications nécessaires à notre activité en conséquence :

- Public: Des réunions générales sont organisées avec l'équipe où chacun est invité à partager ses commentaires et son opinion.
- Individuel: Une procédure de feedback et de réclamation est en place pour le personnel. Ils sont informés de cette possibilité dans leur contrat et dans le panneau d'affichage de la communauté du village du personnel. Ils ont accès à une "boîte anonyme" dans laquelle ils peuvent partager leurs commentaires. Comme beaucoup d'employés ne savent ni écrire ni lire, ils passent généralement par leurs propres moyens, en contactant la direction.
- Le personnel est informé des changements qui ont été apportés suite au feedback lors d'une réunion d'équipe mensuelle.



## E. Politique de santé et de sécurité

---

### Declaration

La Folie Lodge s'engage à gérer ses activités de manière à promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être de ses employés, de ses clients et de la communauté.

La direction de l'hôtel est responsable de la notification des accidents, des maladies professionnelles et des événements dangereux survenus sur le lieu de travail. Des politiques sont en place pour prévenir, signaler et répondre aux problèmes de santé et de sécurité dans chaque service.

### Nos engagements

L'hôtel dispose d'un système de santé et de sécurité qui comprend :

- La pleine conformité aux exigences légales en vigueur
- La création et le maintien d'un environnement sûr et sain et l'élimination des conditions susceptibles d'entraîner des activités présentant une probabilité non négligeable d'effets néfastes.
- La formation, le développement et l'évaluation continue de l'adéquation du personnel à l'utilisation des machines et des équipements, à l'utilisation des produits chimiques et à la manutention manuelle, ainsi qu'une sensibilisation continue à la santé et à la sécurité au travail.
- La distribution à l'ensemble du personnel de tous les équipements, informations et formations nécessaires en matière de sécurité.
- La mise à disposition du personnel et de toute autre partie jugée nécessaire, de tous les équipements de protection individuelle nécessaires et de formations sur leur utilisation, leur stockage et leur maintenance. Le personnel de l'hôtel a la responsabilité de prendre toutes les mesures et précautions nécessaires à la santé et à la sécurité des travailleurs et de toute autre personne susceptible d'être affectée par ses activités.
- L'observation continue du fonctionnement du système de santé et de sécurité et des ajustements visant à améliorer ses performances
- FIFO et étiquetage des produits pour respecter les dates de péremption
- Contrôle quotidien de la température des réfrigérateurs



## F. Gestion des risques

---

### Declaration

La Folie Lodge s'engage à identifier, évaluer et gérer les risques afin de protéger ses clients, ses employés et ses actifs. La sécurité avant tout !

### Description de la politique:

- Identification des risques: Des évaluations régulières des risques sont menées pour identifier les risques potentiels dans divers aspects des opérations du lodge.
- Formation: Des formations de premiers secours et de sécurité incendie sont dispensées chaque année.
- Inspections et traitements anti-termites: Des inspections et des traitements anti-termites sont effectués tous les 6 mois.
- Inspection, entretien et remplacement des équipements: L'inspection, l'entretien et le remplacement des équipements sont effectués régulièrement.
- Entretien du jardin: Le jardin est entretenu pour atténuer les risques d'intrusion de la faune dans le périmètre de l'hôtel.
- Atténuation des risques: Des plans d'atténuation sont élaborés pour minimiser l'impact des risques identifiés.
- Couverture d'assurance: Une couverture d'assurance adéquate est maintenue pour se protéger contre les événements potentiels.
- Surveillance du niveau du Mékong: Le niveau du Mékong est surveillé pendant la mousson avec la station de la Commission du Mékong à Pakse.  
<http://ffw.mrcmekong.org/stations.php?StCode=PKS&StName=Pakse>



## G. Gestion des achats

---

La Folie Lodge a toujours privilégié les solutions locales, notamment en raison de son "isolement" sur l'île de Don Daeng. Ainsi, la majeure partie du Lodge a été construite par des artisans locaux avec des matériaux locaux.

Cette politique d'achat durable fournit des lignes directrices pour l'achat de produits et de services qui respectent les objectifs de durabilité de La Folie Lodge.

### Achats locaux:

Nous achetons autant que possible des produits locaux, tels que des fruits, des légumes, de la viande et des fruits de mer au marché frais de Pakse. Nous avons amélioré notre menu pour réduire l'utilisation de produits importés.

Nous privilégions les prestataires de services locaux pour la plupart de nos besoins. Nous ne faisons appel à des fournisseurs internationaux que pour des solutions logicielles ou des technologies spécifiques (filtres de piscine, équipements informatiques).

### Critères d'achat:

Lors de l'achat ou du remplacement d'équipements électriques, nous recherchons et prenons toujours en compte plusieurs facteurs :

- Efficacité énergétique: (par exemple, ampoules, ventilateurs, climatiseurs...)
- Durabilité: (par exemple, climatiseurs, moteurs de bateaux)
- Sécurité: (par exemple, produits de salle de bain biologiques et sans produits chimiques agressifs)
- Certifications/labels
- Travail équitable:

Nous recherchons activement des fournisseurs qui s'engagent à respecter les pratiques de travail équitables et les droits humains.



# Responsabilités

En respectant ses politiques, La Folie Lodge incarne l'union de l'élégance et de la responsabilité. Nous nous efforçons de faire de chaque empreinte un témoignage de notre engagement envers la durabilité, créant ainsi un héritage qui transcende le temps et laisse un monde florissant et durable pour tous.

Ce document a été examiné et signé par l'équipe du développement durable :

Le: 01/09/2023 – Prochaine revue – 01/09/2024

Chansamone Keovichit  
Accueil

Sam Saravanan  
Manager assistant

Alom Keysaysong  
Manager

Sylvain Beaupoil  
Directeur



Chansamone.



Saravanan @ Sam.



Alom keesaysong



# Protéger la beauté naturelle du Laos

## ✓ FAIRE



Faites attention à l'endroit où vous marchez pour éviter de perturber l'écosystème naturel – restez sur les sentiers de randonnée ou dans les zones désignées.



Dans les zones protégées, accédez uniquement aux lieux ouverts aux visiteurs.



Prenez des photos d'objets culturels protégés ou de plantes comme souvenirs de votre voyage.



Ramassez et rappez les déchets générés lors de la visite des zones protégées, y compris les matières organiques.



Fumeurs, veuillez garder vos mégots de cigarettes avec vous jusqu'à ce que vous trouviez la prochaine poubelle.



Suivez les panneaux et indications des communautés existantes dans la zone.



Contribuer à l'entretien des infrastructures et des équipements de la zone protégée en payant le prix d'entrée demandé et utiliser correctement les installations et les infrastructures.

## ✗ NE PAS FAIRE



N'achetez aucun animal sauvage, mort ou vivant.



N'achetez pas de produits fabriqués à partir de plantes, animaux ou bois durs non durables en voie de disparition.



N'offrez pas d'argent aux locaux pour découvrir les « zones interdites ».



Ne nourrissez pas les animaux sauvages.



Ne retirez pas les ressources naturelles, telles que les pierres, les fossiles, les coquillages, les plantes, les fleurs ou autres, de leur environnement d'origine.

# Adoptez des habitudes respectueuses de l'environnement

## ✓ FAIRE



Réduisez, réutilisez et recyclez les déchets solides pendant votre voyage.



Apportez votre propre bouteille d'eau réutilisable à remplir.



Emportez vos propres sacs avec vous lorsque vous faites vos courses – dites non à tout type de contenants en plastique ou en polystyrène.



Lorsque vous commandez une boisson, essayez de commander sans paille en plastique.



Planifiez votre transport en recherchant l'option de transport la plus efficace et la plus propre.



Choisissez des voyageurs et des hébergements qui ont des projets communautaires, des politiques environnementales et/ou une certification de durabilité.



Réduisez votre consommation d'eau et d'électricité dans votre logement (vous pouvez par exemple utiliser les serviettes et les draps pendant plus d'une journée, éteindre les lumières, le chauffage et la climatisation en quittant la chambre, essayer de ne pas laisser couler les robinets d'eau et prendre des douches plutôt que des bains)



Demandez à votre chauffeur d'ouvrir les fenêtres pour se rafraîchir avec de l'air frais dans les zones rurales.



Soutenez les produits biologiques des agriculteurs.



## NE PAS FAIRE



N'achetez pas de produits contenant des emballages et des contenants inutiles.



N'emballez pas vos bagages dans des kilomètres de pellicule plastique ; protégez-les plutôt avec des verrous.

# Soutien local Entreprises

Lasting Laos

## ✓ FAIRE



Traiter avec respect et bienveillance les vendeurs et artisans locaux et promouvoir des relations commerciales équitables entre producteur et consommateurs.



Préférer l'artisanat et les produits fabriqués localement qui contribuent au développement économique des entreprises familiales, des petits commerces de détail et des petits producteurs de biens et services.



Faites appel aux services d'entreprises locales qui ont obtenu une certification de durabilité.



S'engager dans des activités touristiques communautaires pour soutenir les communautés locales.



Embauchez des guides locaux, dépensez localement et découvrez les pratiques locales en matière de pourboires.



Utilisez différents moyens de transport (vélo, tuk tuk à pied) – la diversité des modes de transport locaux ajoute au charme du voyage !



Ralentissez et passez plus de temps dans les zones moins visitées.



## NE PAS FAIRE



N'achetez pas de produits manifestement contrefaits ou interdits par les réglementations nationales et internationales.

# Soyez informé et respectueux



## ✓ FAIRE

 Respecter les lois et réglementations nationales, suivez les règles sur les sites religieux.

 Respecter les droits de l'homme et protéger les enfants exploitation ou abus – si vous constatez ou soupçonnez un abus, signalez-le immédiatement aux autorités locales.

 Apprenez quelques mots dans la langue locale et pourrez ainsi établir un contact significatif avec la communauté locale.

 Soyez gentil avec les vendeurs. Si vous n'êtes pas d'humeur à faire du shopping, refusez poliment ou avec un sens de l'humour.

 Demandez toujours avant de prendre des photos d'autres personnes, en particulier des enfants.

Sabaidee



## ✗ NE PAS FAIRE

 Ne vous livrez pas à la prostitution.

 Ne vous livrez pas à l'exploitation sexuelle des enfants, ni à aucune forme d'exploitation.

 N'offrez pas de cadeaux et n'achetez rien aux enfants.

 Ne visitez pas les écoles, ce ne sont pas des attractions touristiques.

 Ne donnez pas d'argent ni de cadeaux aux enfants mendiants, soutenez plutôt des projets communautaires.

# Valoriser les coutumes et traditions locales



ລາວຍືນຍາວ  
Lasting Laos

## ✓ FAIRE



Habillez-vous de manière conservatrice – les débardeurs et les bikinis ne sont pas des vêtements appropriés à porter dans les villages ou en ville.



Avant d'entrer chez une maison Laotien, enlevez vos chaussures et laissez-les à l'extérieur de la maison ou dans les escaliers.



C'est poli de s'accroupir doucement lorsque l'on passe devant quelqu'un qui est assis, en particulier les personnes âgées.



Les femmes en short ou en jupe courte doivent enfiler une jupe laotienne comme couche supérieure avant d'entrer dans des lieux religieux ou culturels importants.



Traiter les images de Bouddha ou les objets sacrés avec respect ; évitez de les placer dans des endroits inappropriés (au sol par exemple).



## NE PAS FAIRE



Ne grimpez pas et ne touchez pas l'architecture centenaire et les trésors archéologiques du Laos.



Ne touchez pas la tête des Laotiens : au Laos, la tête est considérée comme une partie sacrée du corps.



Ne pointez pas des objets ou des personnes avec vos pieds.



Ne proposez pas de serrer la main au moine et au novice.



Les femmes ne devraient pas s'asseoir à côté des moines bouddhistes ni leur remettre quoi que ce soit directement – c'est un comportement de respect envers les moines.



Ne vous asseyez pas le dos ou les pieds face à l'image de Bouddha.