



Rapport de développement durable 2025

Forger un avenir durable pour l'hôtellerie



Table des matières

01 Notre hôtel

Qui sommes-nous ?	p. 6
Nos prix et distinctions	p. 9
UNESCO	p. 10

02 Nos engagements environnementaux

Les 17 objectifs de développement durable	p. 11
Nos engagements pour une hôtellerie durable	p. 12
Nos responsabilités environnementales	p. 13
Nos labels et certifications	p. 14
Nos partenaires et bonnes pratiques	p. 15
Nos initiatives	p. 16
L'électricité et l'énergie	p. 17
Répartition des émissions de carbone	p. 19
Eau	p. 20
Économie d'eau : nos données 2025	p. 21
Gaspillage alimentaire	p. 22
La route des saveurs	p. 23
Notre comité vert	p. 24
Nos ruches éducatives	p. 25
Nos nichoirs	p. 26
Notre béluga Perle	p. 27
Événements durables	p. 28
Événements de nettoyage	p. 29

03 Nos engagements sociaux

Nos responsabilités sociales	p. 30
Nos employés	p. 31
Respect des droits humains	p. 33
Nos comités	p. 34
Notre engagement associatif	p. 35
Événements sociaux	p. 38
Opération Nez rouge	p. 39

04 Nos engagements en matière de gouvernance

Charte éthique	p. 40
Accor intégrité	p. 41
Politique d'achats écoresponsables	p. 42

05 Les prochaines étapes

Notre plan d'action pour 2026	p. 43
-------------------------------	-------





« Préserver aujourd'hui pour accueillir demain : au Fairmont Le Manoir Richelieu, chaque geste compte pour un avenir plus vert et plus responsable. »

Au Fairmont Le Manoir Richelieu, le développement durable est au cœur de notre identité. Depuis plusieurs années, nous avons franchi des étapes importantes pour réduire notre impact environnemental et inspirer un modèle d'hospitalité responsable. Situés dans la Réserve de la biosphère de Charlevoix, nous avons la responsabilité de préserver ce patrimoine naturel exceptionnel, et nous en faisons une priorité.

Nos réalisations parlent d'elles-mêmes : obtention de la double certification Clé Verte pour nos réunions et notre hébergement, intégration au programme UNESCO pour la protection des écosystèmes, et mise en place du programme « Ici on recycle » pour éliminer les déchets résiduels. Nous avons réduit notre consommation énergétique grâce à l'optimisation des systèmes, installé des ruches pour soutenir la biodiversité, et engagé des partenariats locaux pour favoriser une alimentation durable. La lutte contre le gaspillage alimentaire est devenue un axe fort, avec des initiatives comme le suivi mensuel des données et la collaboration avec La Tablee des Chefs pour redistribuer les surplus.

Ces efforts ont été récompensés par des distinctions prestigieuses, dont le Prix hôtelier en développement durable et notre candidature au Prix PDG Vert, qui témoignent de l'engagement collectif de nos équipes.

Mais notre ambition ne s'arrête pas là. Nous devons poursuivre la réduction du plastique à usage unique, renforcer nos actions pour la biodiversité, et atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. Nous voulons continuer à innover, à sensibiliser nos collègues, nos fournisseurs et nos clients, et à faire du Manoir un exemple inspirant pour l'industrie hôtelière et touristique.

Chaque initiative est une promesse : celle de préserver la beauté de Charlevoix, d'offrir une expérience authentique et responsable, et de transmettre des valeurs fortes aux générations futures. Ensemble, nous avons prouvé que l'hospitalité peut rimer avec durabilité. Ensemble, nous irons encore plus loin.

Emmanuel Perot
Directeur général, Fairmont Le Manoir Richelieu



Au Fairmont Le Manoir Richelieu, le développement durable n'est pas une initiative annexe ; il est une valeur fondamentale tissée dans la culture même de notre entreprise. Il guide nos décisions quotidiennes et représente notre engagement envers l'avenir.

Pour moi, la durabilité signifie garantir que le luxe et la beauté que nos hôtes expérimentent aujourd'hui n'hypothèquent pas le bien-être de demain. Au Manoir, cela se traduit par une gestion responsable de nos ressources, allant de la réduction énergétique à l'amélioration de notre gestion des déchets, en passant par la promotion de l'alimentation durable et le soutien de la biodiversité unique de Charlevoix.

Dans les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme, la durabilité est cruciale. Nous sommes les gardiens des lieux exceptionnels qui attirent nos visiteurs. Notre engagement contribue directement à préserver la beauté naturelle de Charlevoix, en assurant que notre écosystème reste vibrant et intact pour les générations futures.

Éléonore Hazart-Garnier
Adjointe de direction et responsable du développement durable, Fairmont Le Manoir Richelieu

À propos de ce rapport

Aujourd'hui, sept voyageurs sur dix souhaitent partir en voyage de manière plus responsable, et 90 % d'entre eux se déclarent attentifs à respecter l'environnement et la vie des populations locales lorsqu'ils voyagent. Bien que ces critères ne soient pas encore déterminants dans le choix des destinations, le développement durable doit désormais évoluer pour devenir une réalité vécue par les voyageurs.

L'attrait des établissements touristiques et des destinations dépend de la préservation de leur environnement immédiat. Les milieux riches en biodiversité, bien que très prisés des touristes, sont également les plus sensibles et vulnérables. Cette réalité ne peut plus être ignorée. Le tourisme durable exige une amélioration des pratiques de tous les acteurs, tant en matière de gestion des ressources naturelles, de respect socioculturel des populations, que de répartition économique des revenus.

L'industrie hôtelière, par sa nature économique transversale, doit réfléchir à son impact écologique et devenir un acteur clé dans l'intégration des préoccupations de durabilité. Fairmont Le Manoir Richelieu s'engage à développer sa démarche écoresponsable avec une vision claire des enjeux liés à la durabilité dans la préparation de ses futurs projets.

Nos convictions et nos valeurs sont des moteurs essentiels de l'engagement de l'entreprise et de la mise en œuvre de sa démarche durable. Ces valeurs, qui vont au-delà des considérations économiques ou financières, permettent de mobiliser et motiver les équipes à participer activement à un projet de développement durable.

Toute action soutenue dans chacun des services de l'hôtel, fruit de la coopération des équipes, doit être communiquée pour partager et valoriser les initiatives mises en œuvre, les résultats obtenus et les projets futurs.

Ce rapport présente donc la politique de développement durable du Fairmont Le Manoir Richelieu. Il offre une vue d'ensemble claire et complète de la situation environnementale et sociale de l'établissement, reflétant l'engagement personnel de chaque salarié, afin d'en renforcer l'accessibilité et la transparence pour les différentes parties prenantes.



Le parcours de Fairmont vers le développement durable

En tant que pionnier de l'industrie hôtelière, Fairmont a été parmi les premières marques d'hôtels de luxe à se lancer dans la durabilité. Aujourd'hui, Fairmont célèbre le 31^e anniversaire de son partenariat primé *Fairmont Sustainability Partnership*, ayant pour objectif net-zero carbone d'ici 2050, qui s'inscrit au programme de développement durable du groupe Accor.

1990

Fairmont élabore son premier guide de partenariat vert, un manuel pratique destiné à aider ses hôtels et autres entreprises à rendre leurs activités plus écologiques. De plus, Fairmont lance Eco-Meet, un programme de réunions respectueux de l'environnement et visant à minimiser l'impact sur celui-ci lors de conférences et d'événements similaires.

2005

Fairmont continue de faire preuve d'une réelle préoccupation pour la planète en lançant *Eco-Innovations*, une collection de projets locaux favorisant l'apprentissage des collègues et l'interaction avec les clients ; chaque projet signature doit répondre aux besoins de l'écosystème local.

2007

Fairmont lance la troisième édition de son *Green Partnership Guide*, un manuel complet destiné aux entreprises désireuses de rendre leurs activités plus « vertes ». La marque s'affirme ainsi comme un véritable ambassadeur de l'environnement et un pionnier de l'industrie en matière de pratiques touristiques responsables et de gestion hôtelière durable.

2001

Fairmont a lancé la deuxième édition de son guide environnemental, le *Green Partnership Guide*, afin de partager avec d'autres entreprises de voyage les stratégies de réduction des coûts qu'elle a développées au cours de la dernière décennie.

2006

Fairmont annonce un partenariat avec l'Alliance du patrimoine mondial, une initiative conjointe de la Fondation des Nations Unies et d'Expedia Inc, visant à promouvoir la conservation, le tourisme durable et le développement économique des communautés situées à l'intérieur et autour des sites du patrimoine mondial.

Fairmont reçoit le *Global Tourism Business Award* du World Travel & Tourism Council (WTTC) et est reconnu comme le meilleur exemple mondial de tourisme responsable et d'opérations durables dans l'industrie hôtelière.

Le parcours de Fairmont vers le développement durable

En tant que pionnier de l'industrie hôtelière, Fairmont a été parmi les premières marques d'hôtels de luxe à se lancer dans la durabilité. Aujourd'hui, Fairmont célèbre le 31^e anniversaire de son partenariat primé *Fairmont Sustainability Partnership*, ayant pour objectif net-zero carbone d'ici 2050, qui s'inscrit au programme de développement durable du groupe Accor.

2009

Fairmont adhère au programme *Climate Savers* du Fonds mondial pour la nature (WWF) et s'engage à réduire ses émissions de CO₂ opérationnelles de 20 % par rapport aux niveaux de 2006. Fairmont annonce le retrait mondial des espèces de poissons menacées - comme le bar du Chili et le thon rouge - des menus des restaurants. La marque s'associe également à des organisations réputées de surveillance des produits de la mer au niveau local afin de garantir que les clients continuent à bénéficier d'une sélection complète de produits de la mer issus de l'agriculture durable.

2013

Fairmont a renouvelé son partenariat de développement durable à l'échelle mondiale. En élargissant son champ d'action et en adoptant une approche plus globale de la responsabilité opérationnelle. Le programme élargi offre ainsi un meilleur équilibre entre les priorités économiques, environnementales et sociales de la société.

2016

Lancement de « Planet 21, Acting Here ». Notre programme de développement durable établit de nouvelles normes dans le secteur, avec plus de 75 initiatives, dont 10 actions obligatoires, permettant aux hôtels de progresser sur les défis sociaux, sociétaux et environnementaux.

2010

Fairmont s'est engagée à l'échelle mondiale à ce que ses hôtels deviennent membres du programme d'éco-évaluation Clé Verte.

2015

Fairmont annonce qu'elle a atteint son objectif de réduire ses émissions de CO₂ de 20 % par rapport aux niveaux de 2006. L'engagement a été pris en 2009 dans le cadre du programme *Climate Savers* du WWF. Fairmont devient la première entreprise du secteur de l'hôtellerie à atteindre cet objectif environnemental ambitieux.

Fairmont élargit son programme apicole avec l'introduction officielle de son programme *Bee Sustainable* ; en plus de nourrir les habitats des abeilles domestiques, le programme s'étend pour inclure le soin des abeilles maçonnes sauvages avec l'introduction de nouveaux hôtels pour abeilles pollinisatrices dans les établissements Fairmont du monde entier.

2017

Partenariat avec Energy Observer, une collaboration à long terme avec le premier navire à hydrogène autonome et zéro émission. Ensemble, nous développons des solutions durables pour l'hôtellerie du futur.

Le parcours de Fairmont vers le développement durable

En tant que pionnier de l'industrie hôtelière, Fairmont a été parmi les premières marques d'hôtels de luxe à se lancer dans la durabilité. Aujourd'hui, Fairmont célèbre le 31^e anniversaire de son partenariat primé *Fairmont Sustainability Partnership*, ayant pour objectif net-zero carbone d'ici 2050, qui s'inscrit au programme de développement durable du groupe Accor.

2018

Plusieurs établissements Fairmont dans le monde installent des systèmes de filtration de l'eau dans les chambres afin d'éliminer l'utilisation de bouteilles d'eau en plastique jetables et minimiser les déchets et les risques pour la faune et la flore marines.

2020

Création du Fonds *ALL Heartist*, un fonds de 70 millions d'euros pour les collaborateurs Accor et leurs partenaires touchés par la crise sanitaire de la COVID-19.

Engagement pour éliminer tous les plastiques à usage unique de l'expérience client grâce à l'élimination et remplacement par des alternatives durables de 46 articles en plastique à usage unique destinés aux clients dans l'ensemble de nos hôtels.

2022

Accor se joint au Conseil Mondial du Tourisme Durable (GSTC), une organisation de référence en matière de développement durable dans le secteur de l'hôtellerie. Grâce à cette adhésion, Accor vise à élever les normes mondiales et de marque en matière de voyages et de tourisme durables.

Lancement par Accor et la Fondation des Femmes d'une plateforme dédiée à « Abri d'urgence ». Avec la Fondation des Femmes, Accor lance une plateforme visant à héberger et à mettre en sécurité, au sein d'hôtels Accor, des femmes et des enfants victimes de violence.

2019

Accor rejoint l'initiative *Science Based Targets* (SBTi). Le Groupe s'engage à réduire de 46 % ses émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030, pour atteindre l'objectif de zéro émission nette à l'horizon 2050.

2021

Renforcement de notre engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion
Accor devient co-leader de la coalition d'action Génération Égalité contre la violence fondée sur le genre, initiée par ONU Femmes. Le Groupe rejoint également le collectif Valuable 500 oeuvrant pour l'inclusion des personnes en situation de handicap.
Accor s'associe à des acteurs mondiaux de l'hôtellerie en se joignant à la World Sustainable Hospitality Alliance. Cette alliance organise des actions collaboratives dans le but d'encourager les entreprises du secteur à fonctionner de façon responsable et durable.

2023

En 2023, Accor a signé deux partenariats internationaux avec les certifications *Green Key* et *Green Globe* afin d'encourager la certification durable des hôtels par le partage des meilleures pratiques. Cet effort s'inscrit dans l'engagement du Groupe d'obtenir 100 % de ses hôtels éco-certifiés d'ici la fin 2026. De plus, un déploiement d'un nouvel outil de rapport pour les hôteliers afin de mesurer leur empreinte carbone et optimiser la gestion des ressources (notamment l'eau et l'énergie) est lancé.

01

Notre hôtel



Qui sommes-nous ?

Notre mission



Transformer chaque instant en souvenir inoubliable. C'est notre raison d'être. Instinctivement, sincèrement et du fond du cœur. Nous croyons que chaque interaction est une invitation à la surprise, que chaque instant est une occasion de créer des liens et que chaque individu est unique et mérite d'être célébré. Ici, nous voyons grand. Nous avons la liberté de créer des expériences spéciales et personnalisées, inspirées par l'instant présent. Nous sommes des connecteurs entre les personnes, les lieux et les traditions intemporelles. Ensemble, nous montrons au monde que le vrai luxe est inclusif. Ce n'est pas seulement un rêve inspirant, c'est le cœur et l'âme de ce que nous sommes.

*Au Fairmont Le Manoir Richelieu, nous créons **l'inoubliable***



Nos valeurs

Sentiment d'appartenance

Nous célébrons nos différences. Nous nous soutenons mutuellement et nous sommes toujours solidaires. Nous dirigeons avec bienveillance. Nous encourageons l'inclusion et prenons soin les uns des autres. Nos talents, notre expertise et nos histoires uniques font partie intégrante de notre culture et garantissent notre héritage.

Autominisation

Nous avons le pouvoir de prendre des initiatives et d'anticiper les moments qui créent des expériences mémorables. Nous prenons soin des petits détails comme des grandes choses, convaincus que ce sont les gestes attentionnés qui touchent le cœur et laissent une impression durable.

Respect

Nous accordons de l'importance aux besoins, aux idées et à l'individualité des autres. Nous traitons chacun avec équité et dignité. Nous écoutons activement. Nous nous intéressons sincèrement aux idées, aux opinions et aux préoccupations des autres. Nous créons un espace où tous ceux qui nous entourent peuvent se sentir en sécurité et soutenus pour être eux-mêmes.

Excellence

Nous établissons des liens authentiques et nous chérissons chaque occasion de faire en sorte que les personnes qui nous entourent se sentent spéciales. Nous sommes fiers de toujours dépasser les attentes des autres. Diriger avec notre cœur est notre passion.

Confiance

Nous instaurons la confiance grâce au respect mutuel et à l'authenticité. Nous faisons preuve de transparence et agissons avec professionnalisme et responsabilité. Nous faisons ce qui est juste, en veillant à ce que nos valeurs guident chacune de nos interactions et décisions.

Qui sommes-nous ?

Nos parties prenantes

Fairmont Le Manoir Richelieu s'engage fermement auprès de toutes ses parties prenantes. Tout au long de l'année, nous entretenons des échanges proactifs avec elles pour mieux comprendre leurs priorités et perspectives sur les enjeux importants :

Employés

Plateforme interne de médias sociaux
Sondages et groupes de discussion sur l'expérience des employés
Comité Diversité, équité et inclusion, Comité vert, Comité Santé et Sécurité au Travail et Comité Excellence
Communications et réunions générales avec le personnel
Syndicats

Clients

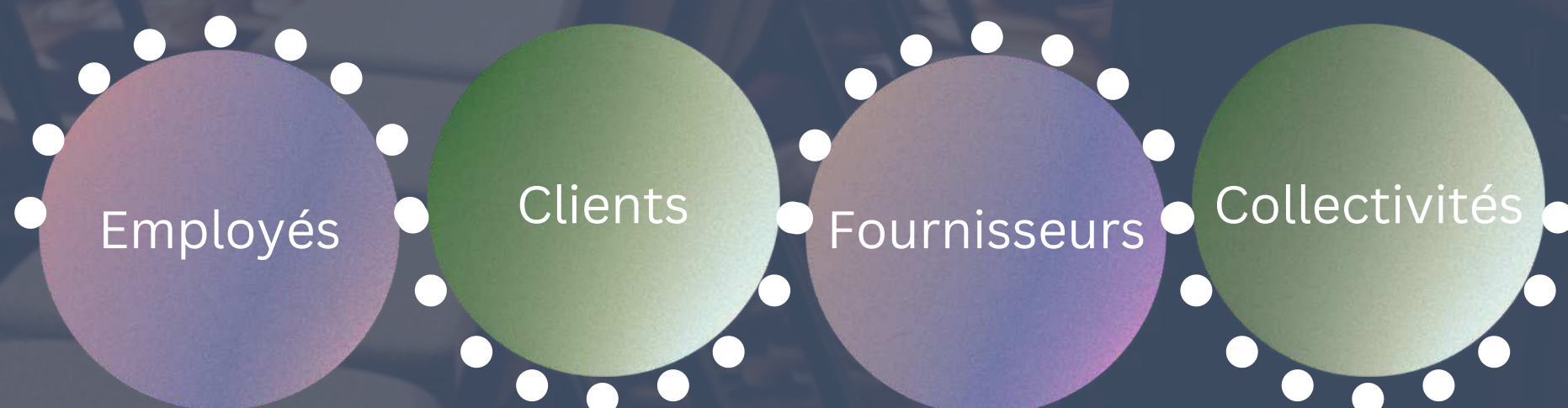
Discussions sur le service clientèle
Sondages sur la satisfaction
Contenu disponible sur notre site Web et par l'entremise des réseaux sociaux

Fournisseurs

Conditions de travail
Transparence et traçabilité
Éthique et conformité
Gestion des ressources

Collectivités

Relations avec les médias
Participation aux événements communautaires, notamment en collaboration avec la région de Charlevoix
Participation à des associations



Qui sommes-nous ?

Fairmont Le Manoir Richelieu est bien plus qu'un simple hôtel de luxe. C'est une véritable destination en soi, imprégnée d'histoire, de charme et d'une beauté naturelle à couper le souffle. Niché sur les falaises surplombant le majestueux fleuve Saint-Laurent, cet établissement emblématique offre une expérience qui marie à la perfection tradition et modernité.

Notre histoire

Depuis 1899, Fairmont Le Manoir Richelieu incarne l'élégance et le raffinement au cœur de Charlevoix. Construit à l'origine comme un lieu de villégiature prestigieux, il a traversé les époques avec caractère, survivant à un incendie en 1928 avant de renaître en structure de béton, fidèle à sa vocation d'accueil. De son architecture inspirée des châteaux français à son panorama majestueux sur le fleuve Saint-Laurent, le Manoir s'impose aujourd'hui comme un symbole du patrimoine québécois et de l'hospitalité durable.

Notre resort

Bien plus qu'un hôtel, Fairmont Le Manoir Richelieu est un véritable centre de villégiature, proposant un éventail d'installations pensées pour le bien-être et le divertissement de tous : piscine intérieure et extérieure, centre de mieux-être, spa primé, salle de sport, terrains de tennis, arcade, club enfants. Sans oublier sa descente en tyrolienne, sa via ferrata surplombant le fleuve, son golf de renommée mondiale et l'élégant casino. Une destination complète, où chaque visiteur trouve son moment d'évasion.

Nos restaurants

La cuisine raffinée de l'hôtel constitue une autre facette de son charme. Mettant en valeur les saveurs locales et les ingrédients de saison, les restaurants du Fairmont Le Manoir Richelieu offrent une expérience gustative inégalée. Des plats gastronomiques du Saint-Laurent, aux spécialités régionales du Bellerive, chaque repas est une célébration de la cuisine et de la culture locale.

Votre expérience

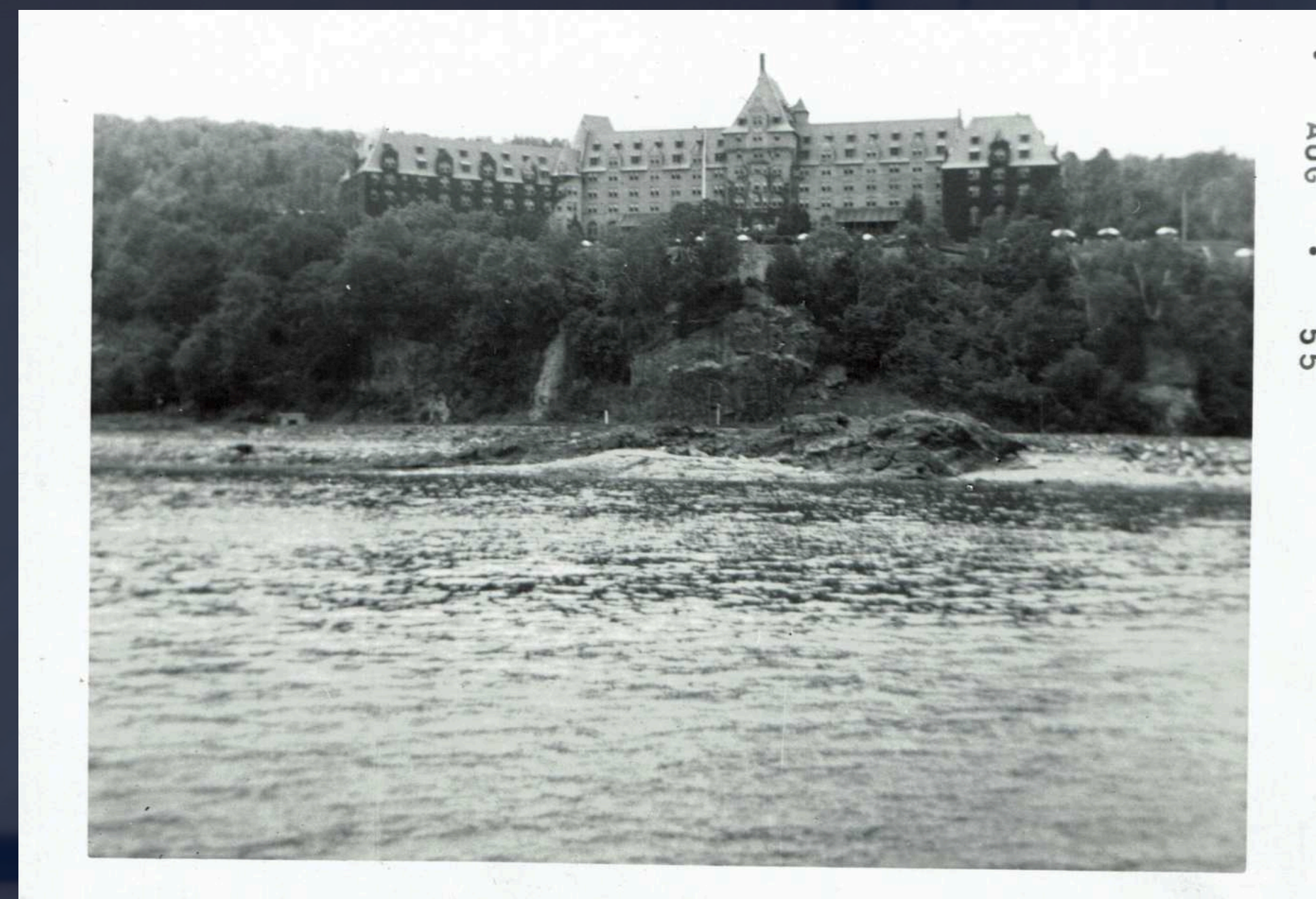
Pour ceux qui souhaitent explorer, le Manoir est aussi le point de départ idéal pour partir à la découverte de la richesse de Charlevoix. En hiver, les pistes du Mont Grand-Fonds et les randonnées en motoneige promettent des sensations fortes. L'été, laissez-vous charmer par le village artistique de Pointe-au-Pic, la célèbre Route des Saveurs, les sentiers de randonnée comme le Sentier des Planètes, ou embarquez pour une croisière à la rencontre des baleines et des bélugas. Une immersion authentique dans un territoire vibrant et préservé.

Votre confort

Les chambres et suites de l'hôtel allient raffinement classique et confort moderne pour offrir à nos invités une expérience des plus mémorables. Les équipements contemporains se marient à la décoration intemporelle afin d'assurer un bien-être absolu et une détente sans compromis, faisant de chaque séjour un moment unique de confort et de distinction.

Vos événements

Fairmont Le Manoir Richelieu est également un lieu de choix pour les événements spéciaux, qu'il s'agisse de mariages, de réunions d'affaires ou de conférences. Avec ses installations élégantes, ses services professionnels et son cadre enchanteur, il offre le cadre idéal pour des événements mémorables.



Nos prix et distinctions

Fairmont Le Manoir Richelieu a reçu plusieurs prix prestigieux en reconnaissance de son excellent service et du respect de ses standards de qualité. Parmi ces distinctions, on compte le prix *Restaurant Guru*, ou encore le prix *TripAdvisor*. Ces récompenses soulignent l'engagement du Fairmont Le Manoir Richelieu à offrir une expérience de luxe inoubliable et à maintenir des normes élevées dans tous les aspects de son service.

2020



Le prix *TripAdvisor Travellers' Choice* (Choix des voyageurs) est une distinction décernée par TripAdvisor, basée sur les avis et les évaluations de millions de voyageurs à travers le monde. Ce prix est attribué aux hôtels, restaurants, attractions et destinations qui se distinguent par leur excellence et qui offrent des expériences exceptionnelles aux clients. Fairmont Le Manoir Richelieu l'a obtenu en 2020.

2022



Le prix *Quatre Diamants AAA/CAA* a été également décerné en 2022 par les Associations canadienne et américaine des automobilistes, une autre distinction de prestige pour Le Manoir Richelieu.



La distinction *Travel + Leisure* est une reconnaissance décernée par le magazine Travel + Leisure, une publication américaine renommée dans le domaine du voyage et du tourisme. Fairmont Le Manoir Richelieu l'a obtenue en 2022.

2021

Le prix *Loved by Guests Awards* de Hotels.com est une distinction attribuée par Hotels.com, une des principales plateformes de réservation d'hôtels en ligne. Ce prix reconnaît les hôtels qui ont reçu des avis particulièrement positifs de la part des clients. Fairmont Le Manoir Richelieu l'a obtenu en 2021.



Le prix *Restaurant Guru* est une distinction attribuée par Restaurant Guru, une plateforme en ligne spécialisée dans la recommandation de restaurants. Ce prix est décerné aux établissements de restauration qui se distinguent par leur qualité, leur service, et les avis positifs des clients. Fairmont Le Manoir Richelieu l'a obtenu en 2021.



2024

Le prix *Quatre Diamants AAA/CAA* est une distinction prestigieuse décernée par les Associations canadienne (CAA) et américaine (AAA) des automobilistes. Ces associations évaluent et reconnaissent les hôtels et les restaurants qui offrent des niveaux exceptionnels de qualité, de service et de confort. Fairmont Le Manoir Richelieu l'a obtenu en 2024.

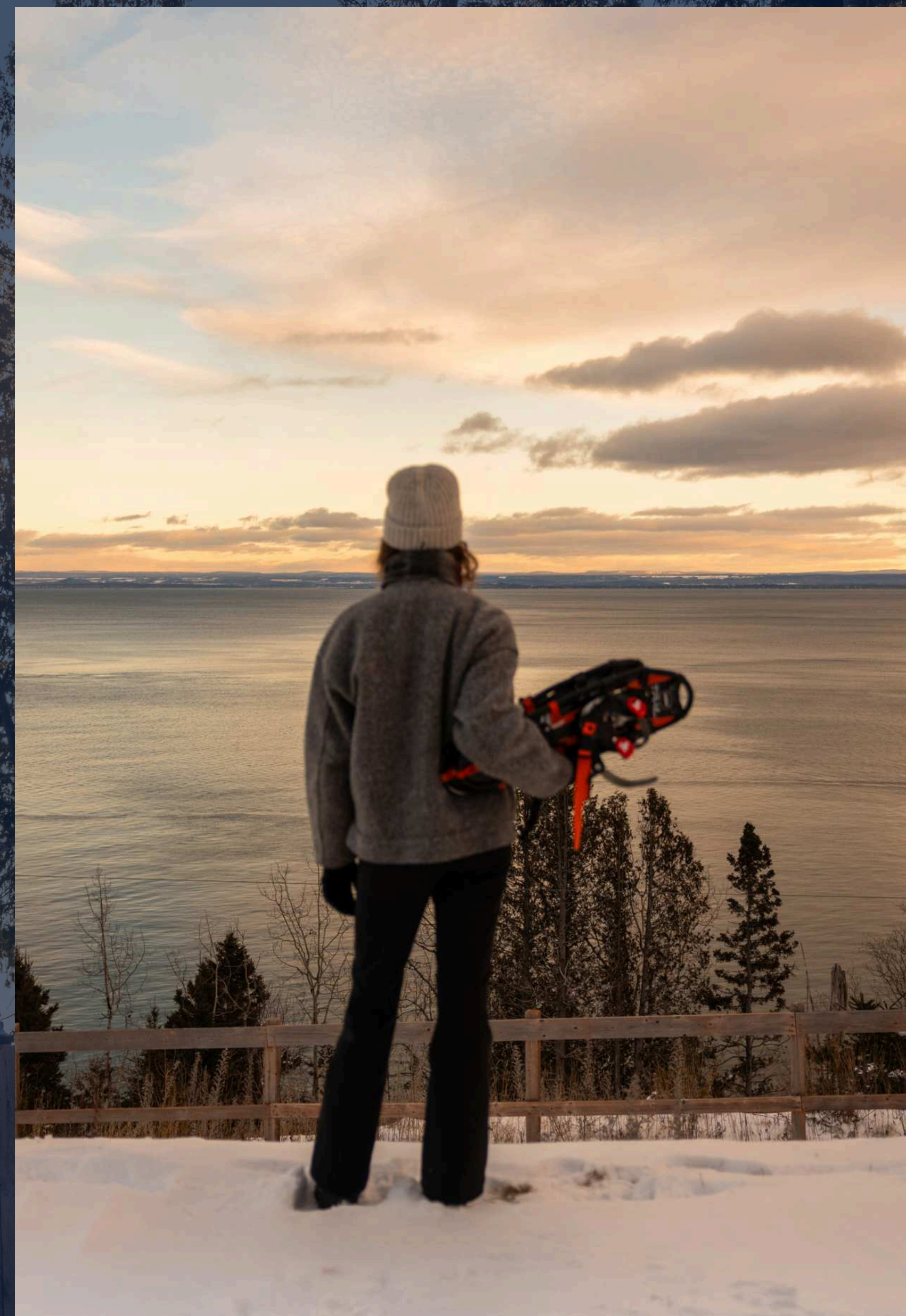


UNESCO

Fairmont Le Manoir Richelieu, niché au cœur de la magnifique Réserve de la biosphère de Charlevoix, désignée comme biosphère mondiale de l'UNESCO en 1989, est un exemple éblouissant de respect et de préservation de l'environnement. La région est réputée pour la richesse de sa faune et de sa flore, ainsi que pour sa géographie pittoresque, ce qui en fait un cadre exceptionnel pour cet hôtel emblématique.

Le Manoir s'engage pleinement dans la protection de cet environnement unique à travers des initiatives concrètes et rigoureuses. Parmi celles-ci, l'élimination efficace des matières résiduelles occupe une place centrale, avec un programme de gestion des déchets qui privilégie le recyclage et la réduction des déchets à la source. De plus, l'établissement met en œuvre une politique d'approvisionnement responsable, favorisant les produits locaux et durables afin de minimiser son empreinte écologique.

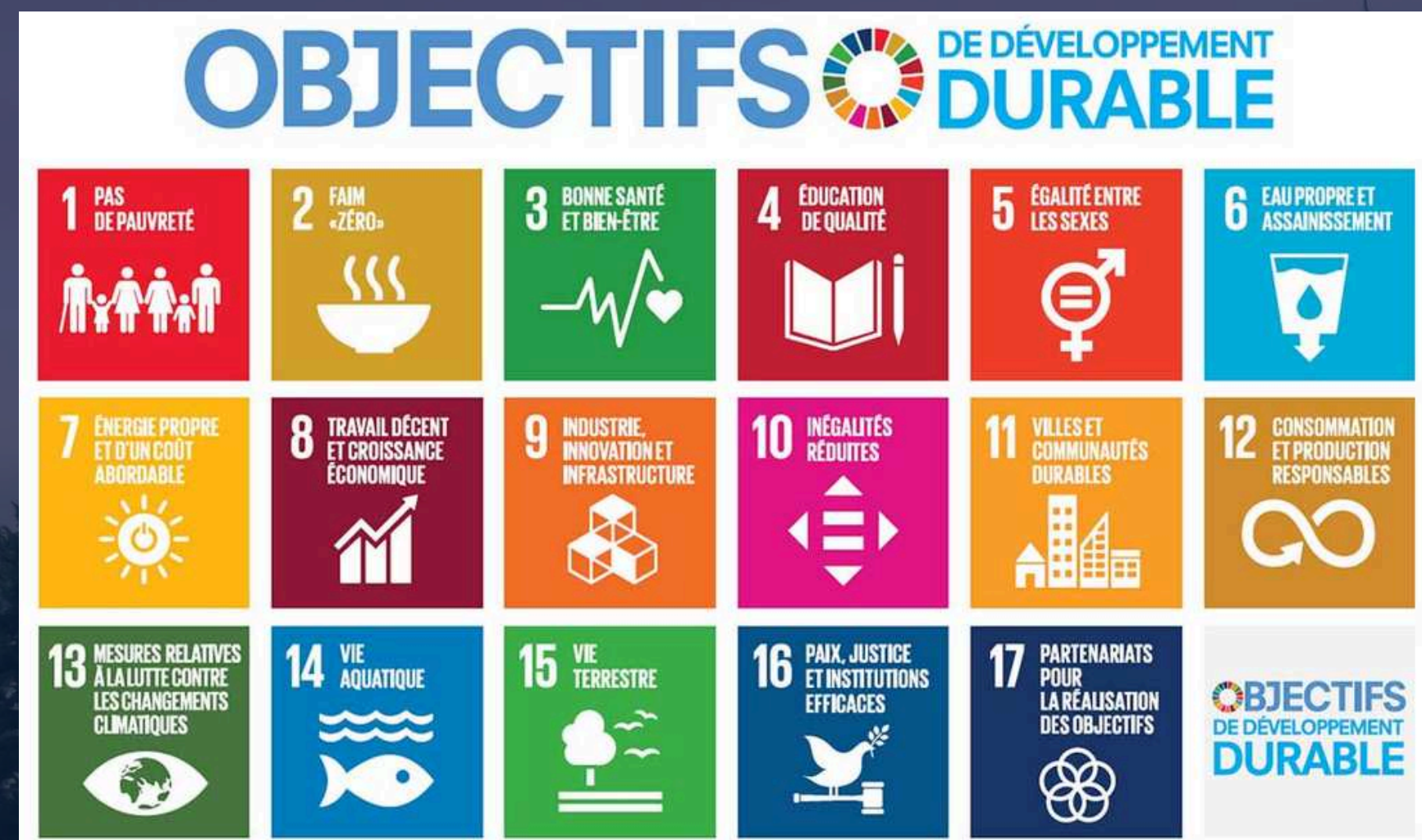
Ces efforts sont complétés par des actions visant à sensibiliser les visiteurs et le personnel à l'importance de la préservation du patrimoine naturel et culturel de Charlevoix. Des programmes éducatifs et des partenariats avec des organisations locales permettent de promouvoir une meilleure compréhension et un respect accru de l'environnement. Ainsi, Fairmont Le Manoir Richelieu ne se contente pas de profiter de la beauté naturelle de la région et joue également un rôle actif dans sa protection et sa valorisation pour les générations futures.



Nos engagements environnementaux



Les 17 objectifs de développement durable



Source: ONU

Créés par les Nations Unies, les Objectifs de développement durable (ODD) constituent un ensemble de 17 objectifs mondiaux interdépendants visant à transformer notre monde. Ils ont été conçus pour être un « plan directeur pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous » et font partie du Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies. Ils ont été approuvés par 193 pays en septembre 2015.

Chacun des 17 objectifs vise la réduction universelle du changement climatique et de la pauvreté, ainsi que l'amélioration de l'éducation, de la santé et de la croissance économique. Selon les Nations Unies, les ODD cherchent à « protéger la planète et améliorer la vie et les perspectives de chacun, partout dans le monde ». Les ODD fournissent des orientations mondiales pour atteindre chacun de ces objectifs. La plupart des pays sont confrontés à des crises au sein des ODD qui ne peuvent être résolues qu'en collaborant en tant que communauté mondiale unique.

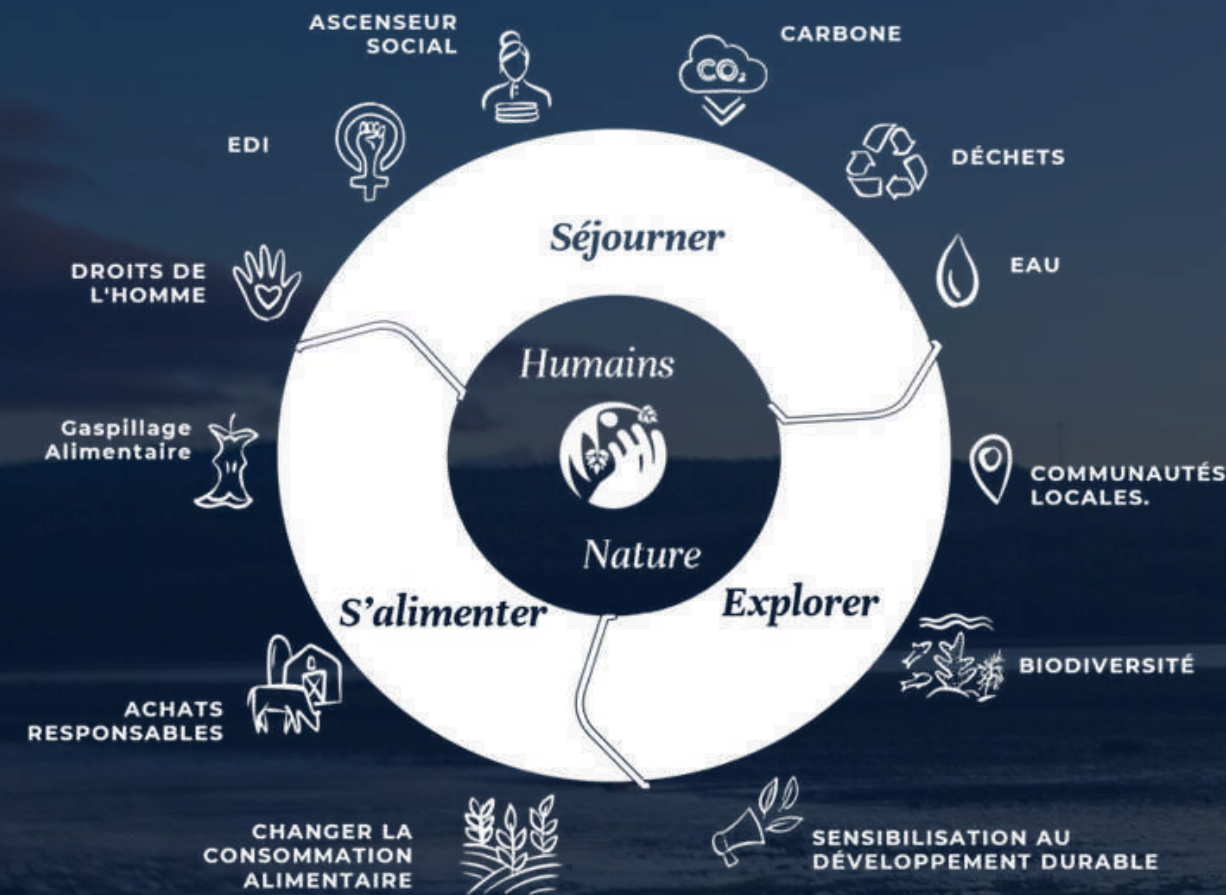
Nous intégrons systématiquement les 17 objectifs de développement durable dans chacune de nos décisions. Cette approche garantit que nos actions contribuent positivement aux aspects environnementaux, sociaux et économiques, tout en visant à créer un avenir plus durable et équitable pour tous. En adoptant ces objectifs comme guide, nous nous engageons à promouvoir des pratiques responsables et à soutenir des initiatives qui profitent à nos parties prenantes et à la planète.



Nos engagements pour une hôtellerie durable

Dans le cadre de notre engagement continu envers la durabilité et la responsabilité environnementale, nous avons défini plusieurs objectifs clés en accord avec les Objectifs de développement durable (ODD) pour l'année à venir au Fairmont Le Manoir Richelieu.

Ces objectifs s'articulent autour de trois piliers : *Séjourner*, *S'alimenter* et *Explorer*.



Source: Accor

Séjourner

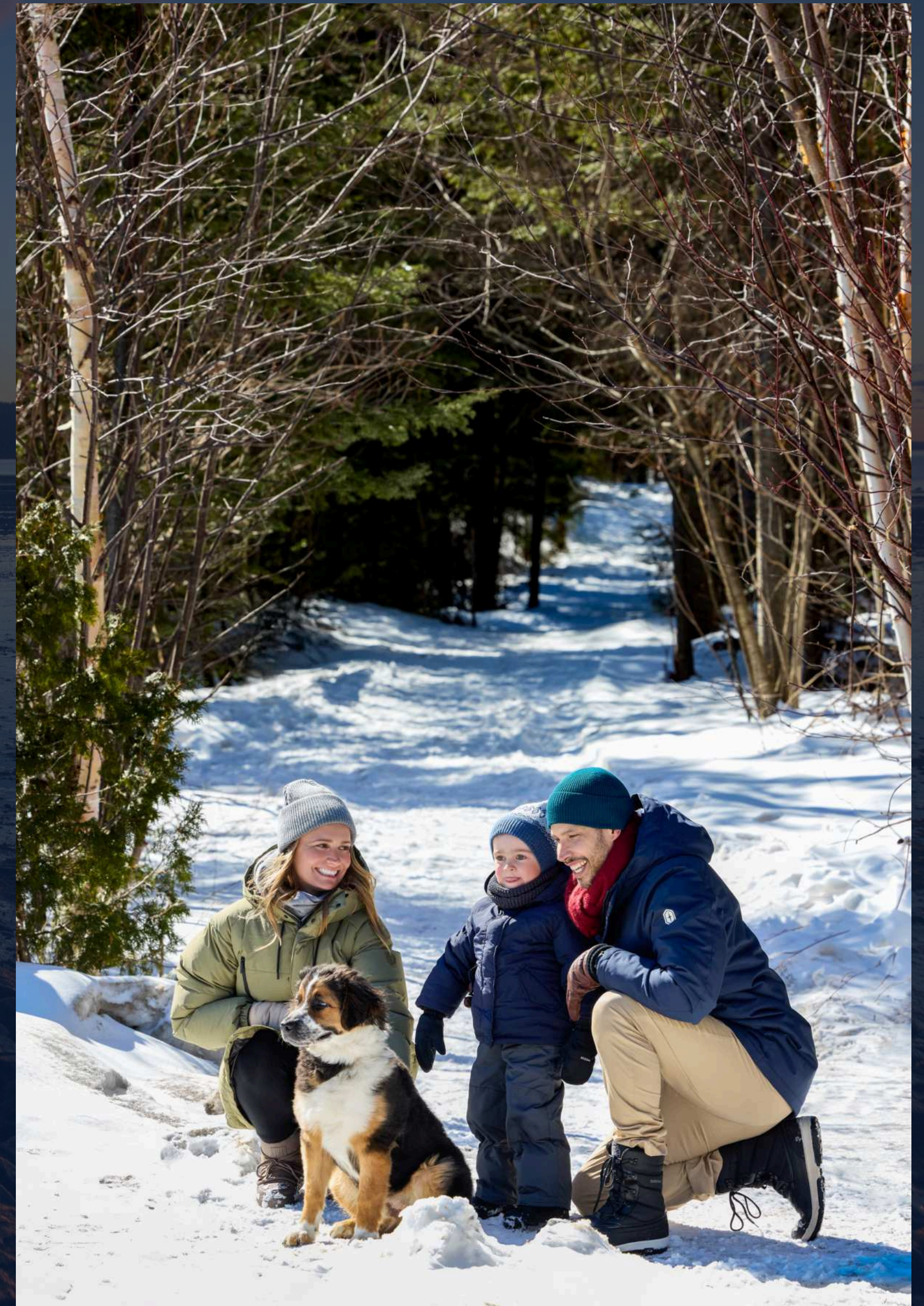
Nous avons éliminé tous les plastiques à usage unique en avant-scène et poursuivons nos efforts pour les retirer progressivement de l'ensemble de nos opérations, en suivant les directives environnementales du groupe Fairmont. Parallèlement, nous visons une réduction de notre consommation d'énergie, grâce à la mise en œuvre de stratégies d'optimisation énergétique dans tous les services de l'hôtel. Nos données de recyclage et de gestion des matières résiduelles sont désormais saisies et suivies via la plateforme interne Gaia 2.0, afin d'améliorer la traçabilité et l'efficacité de nos pratiques. Enfin, nous visons l'obtention d'une certification environnementale reconnue, telle que Green Globe, pour concrétiser et valoriser nos efforts.

S'alimenter

Dans nos espaces de restauration, nous nous engageons à réduire de 10 % le gaspillage alimentaire grâce à des pratiques plus responsables d'approvisionnement et de préparation. L'intégration de la technologie Orbisk dans nos cuisines permet de mesurer, analyser et réduire les pertes alimentaires tout en optimisant la planification des menus et des commandes. Nous mettons aussi de l'avant des produits locaux, de saison et issus de circuits courts, afin de soutenir les producteurs de la région et de diminuer notre empreinte carbone.

Explorer

Nous cherchons à inspirer nos clients et nos collègues à adopter des comportements durables. Pour ce faire, nous encourageons la mobilité douce et la découverte de la région de Charlevoix à travers des activités respectueuses de l'environnement. De plus, nous renforçons les compétences internes de nos équipes grâce à la plateforme virtuelle d'apprentissage *School for Change*, qui favorise la compréhension et l'intégration de pratiques durables dans leur quotidien professionnel.



Nos responsabilités environnementales

Le 2 août 2015, l'Organisation des Nations Unies (ONU) a adopté un programme ambitieux visant à transformer notre monde. Ce programme repose sur 17 objectifs, déclinés en 169 cibles et mesurés par 244 indicateurs, qui ont pour but d'éradiquer la pauvreté, de protéger la planète et de promouvoir la prospérité et la paix pour toutes et tous. Conçus pour guider les gouvernements, la société civile ainsi que les organisations privées et à but non lucratif, ces principes nous rappellent que nous avons tous un rôle à jouer pour assurer le bien-être collectif et un avenir durable.

Inspirés et guidés par les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, nous mettons en place de nombreuses actions concrètes en matière de développement durable. Voici les objectifs sur lesquels nous nous appuyons pour orienter nos initiatives.



6 CLEAN WATER AND SANITATION
Garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable



7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY
Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable



9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION
Établir des modes de consommation et de production durables



13 CLIMATE ACTION
Prendre des mesures urgentes afin de lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions



14 LIFE BELOW WATER
Conserver et exploiter de manière durable les océans, les mers et les ressources marines aux fins du développement durable



15 LIFE ON LAND
Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, gérer durablement les forêts, combattre la désertification, inverser la dégradation des terres et protéger la biodiversité



Nos labels et certifications



Défi Saint-Laurent

Défi Saint-Laurent

Défi Saint-Laurent est un programme qui vise la réduction de la consommation des produits plastiques. Les membres de ce programme s'engagent à poser des gestes simples de sensibilisation et de mobilisation pour diminuer leur empreinte environnementale. Nous travaillons avec Défi Saint-Laurent depuis 2019. Notre engagement nous a permis d'être certifié niveau 5.



Fourchette bleue

Fourchette bleue encourage les consommateurs, les restaurateurs et les poissonniers du Québec à mettre sur leur table les nombreuses espèces comestibles, mais méconnues du Saint-Laurent, dans une perspective de développement durable et de protection de la biodiversité. Nos deux restaurants, le Saint-Laurent et Le Bellerive sont certifiés Fourchette Bleue.



Aliments du Québec

Aliments du Québec est un programme de certification qui vise à identifier les produits dont 85 % des ingrédients sont d'origine québécoise et qui ont été transformés au Québec. Aujourd'hui tous nos points de ventes sont certifiés Aliments du Québec.



Audubon

Audubon Golf est un programme de certification environnementale destiné aux terrains de golf. En août 2025, nous avons obtenu le niveau Silver Star Sanctuary. Cette distinction reconnaît la mise en place de pratiques exemplaires visant à protéger l'environnement et à préserver les ressources naturelles.



Ici on recycle +

Ici on recycle est un programme de reconnaissance québécois qui vise à encourager les industries, commerces et institutions (ICI) à adopter des pratiques exemplaires en matière de gestion des matières résiduelles. Il existe 4 niveaux de certifications, nous avons récemment obtenu le 3ème soit Performance+.



Ocean Wise

Ocean Wise Fruits de mer est une certification délivrée par l'organisme canadien Ocean Wise. Elle garantit que nos fruits de mer proviennent de sources durables. Nous sélectionnons des produits qui respectent des normes rigoureuses en matière de pêche et d'aquaculture responsables, contribuant ainsi à la préservation des écosystèmes marins.



Clé Verte

Clé Verte est aujourd'hui la première certification de tourisme durable au monde. La certification Clé Verte est décernée aux établissements qui s'engagent à respecter une série de critères environnementaux stricts. Fairmont Le Manoir Richelieu travaille avec Clé Verte depuis plus de 20 ans. Nos efforts continus en termes de développement durable nous ont permis d'atteindre le niveau maximum de la certification Clé Verte soit 5 clés.



Clé Verte Réunions

Clé Verte Réunions est une certification internationale pour les réunions et événements durables, visant à encourager les organisateurs d'événements à adopter des pratiques plus respectueuses de l'environnement. Nous sommes certifiés 5 clés depuis 2024.



Leed

La certification Leed bâtiment existant signifie que votre bâtiment est entretenu selon les normes de durabilité les plus élevées et offre de nombreux avantages aux propriétaires de bâtiments, aux occupants et au milieu environnant. En cours d'obtention.

Nos partenaires et bonnes pratiques



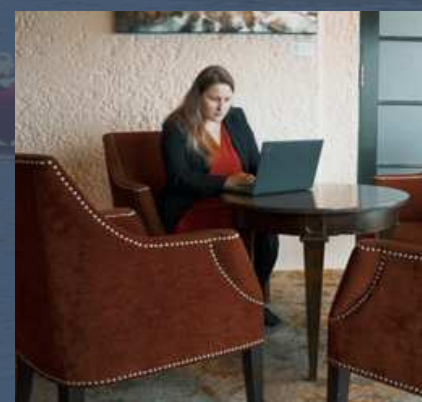
Foodsteps

Fairmont Le Manoir Richelieu travaille avec l'entreprise Foodsteps afin d'évaluer l'empreinte carbone de chaque plat servi dans ses restaurants. Notre chef exécutif travaille étroitement avec ce partenaire pour bâtir un plan d'action qui nous permet de réduire le gaspillage alimentaire et notre empreinte de carbone. En fournissant des informations claires sur l'empreinte carbone associée à chaque plat, l'hôtel contribue activement à une prise de conscience écologique auprès de sa clientèle, soulignant son engagement envers des pratiques respectueuses de l'environnement et la promotion d'une alimentation responsable.



Hydro-Québec

Fairmont Le Manoir Richelieu collabore avec Hydro-Québec, un fournisseur d'énergie reconnu pour son engagement en faveur des énergies renouvelables. Grâce à cette collaboration, l'hôtel utilise une électricité produite à 99 % à partir de sources hydrauliques, réduisant ainsi son empreinte carbone et soutenant la transition vers une économie plus verte.



Initiative informatique

Au Fairmont Le Manoir Richelieu, nous collaborons avec HPE Aruba pour notre système réseautique. HPE s'engage à fournir des solutions et des services durables afin d'aider ses clients et partenaires à atteindre leurs objectifs climatiques ainsi que leurs engagements en matière de neutralité carbone et d'impact social, dans le cadre de la transformation de leur entreprise. La première phase de notre projet a été complétée avec succès, permettant le remplacement de l'équipement réseautique des espaces communs de l'hôtel.



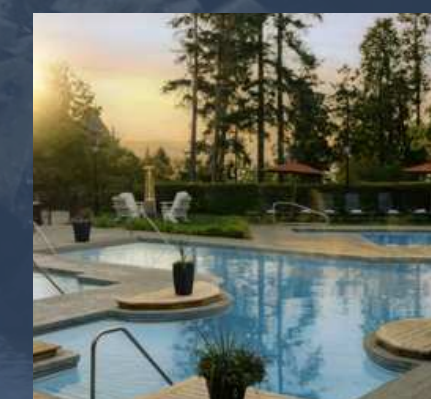
Bornes de recharge électriques

Fairmont Le Manoir Richelieu s'engage activement dans la réduction des gaz à effet de serre par l'installation de 80 bornes de recharge pour véhicules électriques sur son site. Cinq nouvelles bornes intérieures ont été installées à la fin d'année 2025. De plus, en collaboration avec NordExpé, les premières motoneiges électriques ont été introduit. Les voiturettes de golf électriques complètent ces initiatives, illustrant l'engagement de l'établissement envers une mobilité et des loisirs plus durables.



Ampoules LED

Fairmont Le Manoir Richelieu remplace progressivement ses ampoules incandescentes par des ampoules LED et récupère les ampoules usées. Cette initiative réduit la consommation d'énergie, les déchets et l'impact environnemental de l'établissement.



Thermopompes

Fairmont Le Manoir Richelieu a modernisé le chauffage de ses piscines et des dalles extérieures grâce à l'installation de thermopompes. Cette initiative réduit de plus de 40 % la consommation électrique, améliorant ainsi l'efficacité énergétique et le confort des clients tout en diminuant l'empreinte écologique de l'établissement.

Nos initiatives



Nos cartes de chambre

Au Fairmont Le Manoir Richelieu, nous avons à cœur de sensibiliser nos collègues et nos clients au développement durable. Nous avons notamment remplacé nos anciennes cartes (clés) de chambres par des cartes en bambou, plus respectueuses de l'environnement. Dans les chambres, nous veillons à sensibiliser notre distinguée clientèle sur certaines pratiques durables telles que le changement de draps et de serviettes à la demande, ainsi que l'utilisation responsable de l'eau.



Notre site web

Enfin, notre site internet dispose d'une page dédiée à nos initiatives vertes, où sont répertoriées nos bonnes pratiques, nos événements de durabilité et nos partenariats. Cette page permet de partager nos actions en toute transparence avec nos clients et de mettre en valeur les efforts collectifs de notre équipe pour un avenir plus durable.



Le tri des déchets

Nous adoptons une gestion responsable des déchets fondée sur un tri rigoureux : recyclage des matières, compostage des déchets organiques et traitement sécuritaire des résidus dangereux. Nous utilisons également Gaia 2.0, une plateforme interne qui nous permet de consigner et d'analyser nos données environnementales — qu'il s'agisse du gaspillage alimentaire, du compost, du carton, des piles ou d'autres matières. Cet outil nous aide à suivre nos progrès, à cibler nos priorités et à améliorer continuellement nos pratiques. Dans cette optique, nous avons aussi mis en place un programme de recyclage des capsules de café en partenariat avec Nespresso. Les capsules usagées sont envoyées vers un centre spécialisé où l'aluminium est recyclé à l'infini et le marc de café valorisé en compost.

Ce que nous recyclons :



Canettes

Nos canettes sont consignées auprès de Recycan. L'argent de ces consignes est remis à l'association Moisson Saguenay.



Savons

Nos savons entamés sont envoyés à l'organisation Clean The World, où ils sont fondus, puis redistribués aux personnes dans le besoin.



Ampoules

Nos ampoules sont récupérées puis recyclées.



Mégots

Les mégots de cigarettes sont envoyés à l'organisme Terracycle, qui les recycle dans le cadre du programme Unsmoke.



Papier

Grâce à notre collaboration avec Shred-it, une entreprise spécialisée dans le déchiquetage et le recyclage du papier, nous avons réussi à préserver 169 arbres cette année.



Piles

Nos piles et batteries sont envoyées à l'organisme canadien Appel à Recycler, qui les recycle et leur offre une seconde vie en les transformant en objets métalliques.

Électricité et énergie

Afin de suivre de près notre consommation d'électricité, Gaia 2.0 nous permet de visualiser et de comparer les volumes d'une année à l'autre. Cette analyse des volumes et des coûts d'électricité est essentielle non seulement pour comprendre et gérer la consommation énergétique, mais aussi pour identifier des pistes d'amélioration et de réduction.

1. Créer un environnement de travail qui favorise une saine consommation d'énergie :

Ce sont les petits gestes du quotidien qui font la différence. Par exemple, éteindre les lumières en quittant une salle ou encore fermer nos appareils électroniques à la fin de la semaine de travail. Pour soutenir ces habitudes, des affiches placées dans les chambres en avant-scène, les espaces de travail communs et les bureaux au cœur de l'hôtel serviraient de rappel visuel.

2. Sensibilisation et formation :

Au cours des dernières années, notre taux d'occupation n'a cessé d'augmenter. Cette croissance entraîne inévitablement une hausse de la consommation énergétique. Pour y répondre, la formation du personnel et la sensibilisation des clients à l'importance de l'économie d'énergie jouent un rôle clé. Des initiatives simples, comme encourager la réutilisation des serviettes et du linge de lit, ou encore installer des dispositifs économes en énergie dans les chambres et les espaces communs, contribuent déjà à réduire de façon significative notre empreinte environnementale.

3. Rénover les ascenseurs :

Les ascenseurs, situés tant à l'avant-scène qu'au cœur de l'hôtel, jouent un rôle essentiel dans la circulation des clients et des employés. Toutefois, leur fonctionnement continu entraîne une consommation significative d'électricité, l'installation de détecteurs de mouvement permettrait de réduire la consommation d'électricité liée à l'éclairage et à la ventilation inutiles des ascenseurs. À moyen terme, la modernisation des équipements (moteurs plus efficaces, récupération d'énergie) pourrait également contribuer à améliorer leur performance énergétique, tout en maintenant le confort et la sécurité des usagers.

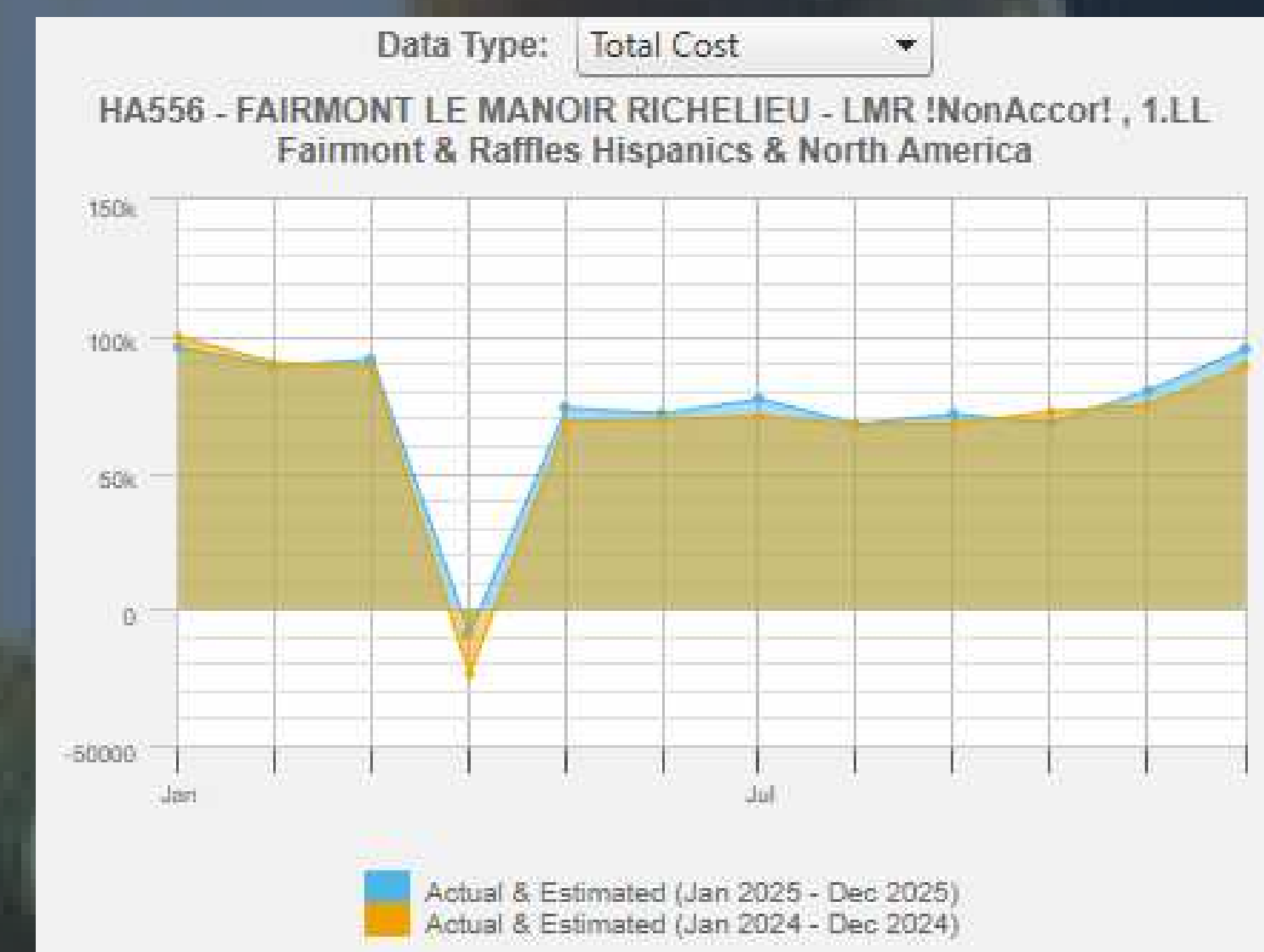
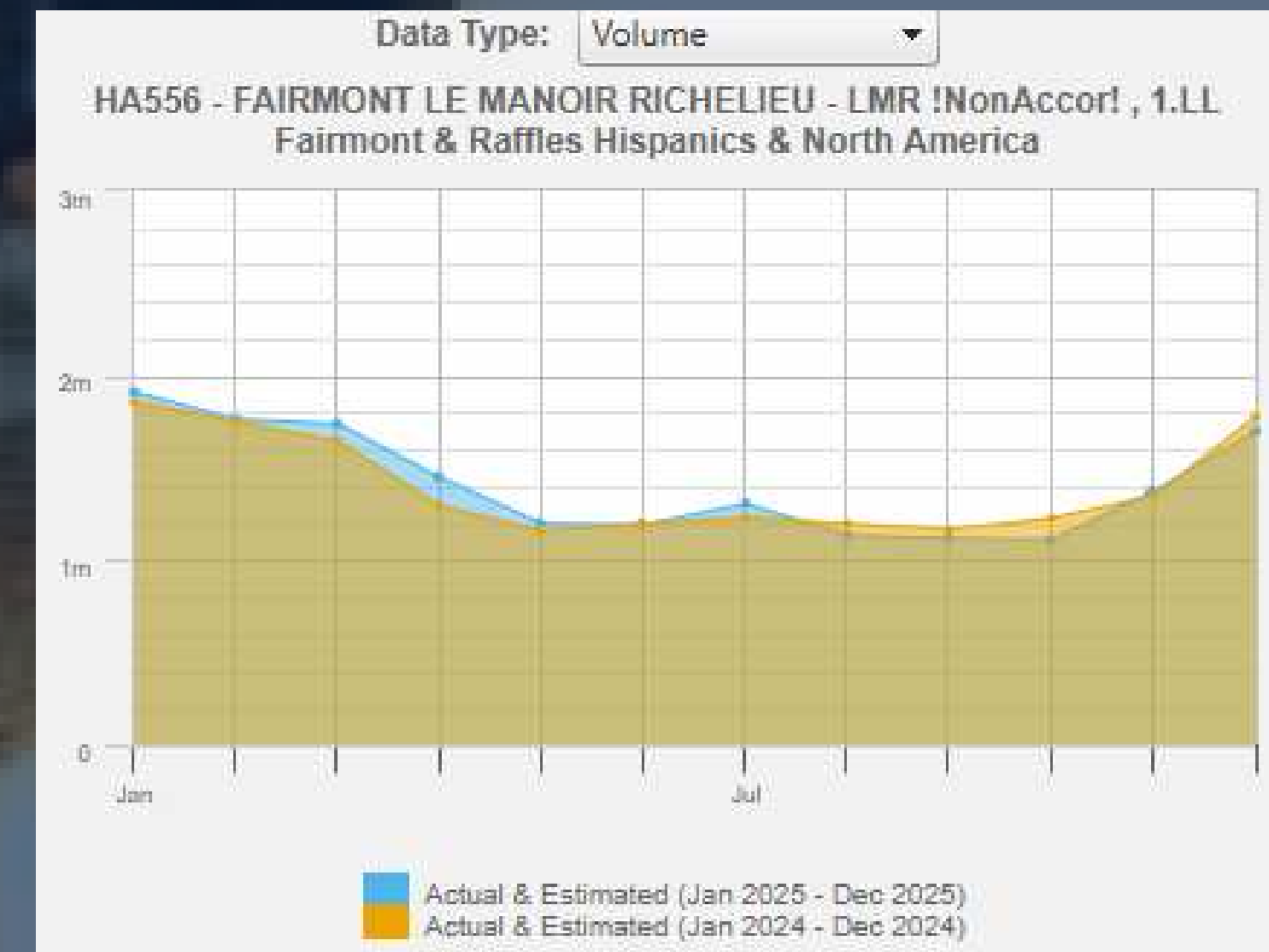
Volume d'électricité :

- La tendance du volume d'électricité ressemble à l'année 2024.
- En effet, le volume est relativement stable toute l'année, oscillant entre 1 000 000 et 1 800 000 kWh.
- Une baisse notable est observée en avril, où le volume d'électricité chute à environ 200 000 unités.

Coût de l'électricité :

- Le coût de l'électricité suit une tendance similaire au volume, avec des variations notables.
- Il y a une forte diminution du coût en avril, correspondant à la baisse du volume d'électricité et également du à la mise en place de GDP (Gestion de la demande de puissance) avec HydroQuébec.
- Le coût augmente progressivement à partir de mai, atteignant son maximum en décembre.

Comparaison des volumes d'électricité des coûts en 2024 et 2025



Source : Gaia 2.0, tableau de variance, données 2025 & 2024

Électricité et énergie

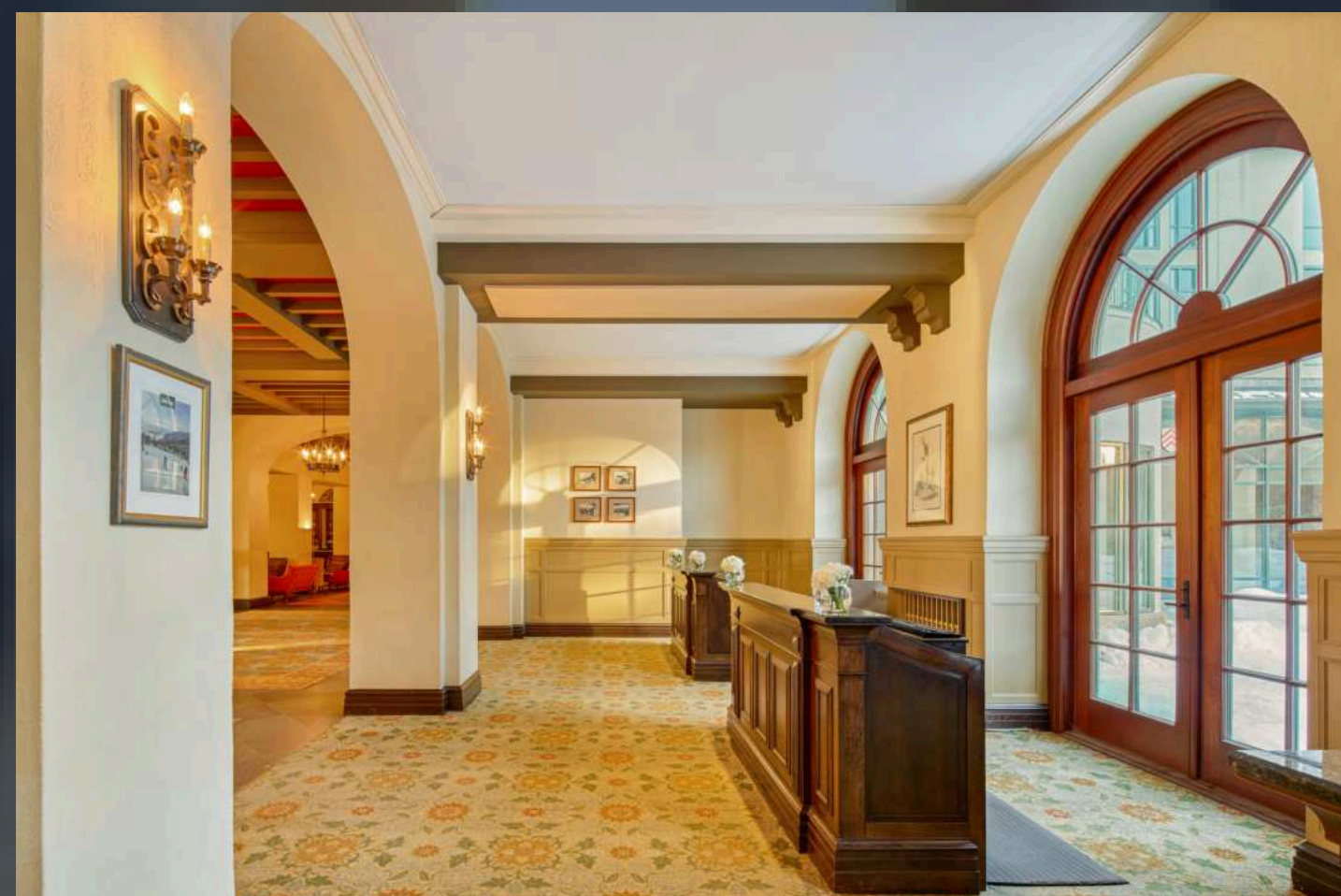
Certificats d'énergie renouvelable (CER)

Le projet pilote de Certificats d'énergie renouvelable (CER) lancé par Hydro-Québec en 2023 offrait aux entreprises la possibilité d'acquérir des certificats équivalant à 1 MWh d'électricité propre produite au Québec. Ces CER permettaient aux organisations de valoriser leurs démarches de décarbonation et de démontrer de manière tangible leur consommation d'énergie renouvelable. Devant l'engouement suscité, les commandes ont été rapidement clôturées le 30 juin 2023. Les entreprises ayant manifesté leur intérêt avant cette date ont toutefois vu leurs demandes honorées. Bien que ce projet pilote soit désormais terminé, il pourrait servir de modèle pour de futures initiatives visant à soutenir la transition énergétique.

Concrètement, les CER jouent un rôle essentiel en assurant la traçabilité et la preuve de propriété de la production d'énergie renouvelable. Ils permettent aux entreprises et aux consommateurs de déclarer officiellement leur utilisation d'électricité verte, même s'ils ne sont pas directement raccordés à une source de production renouvelable.

Dans ce cadre, notre établissement s'est inscrit au programme en 2023 et a participé durant l'année fiscale allant de janvier à décembre 2024. Nous avons acquis un total de 16 848 CER, soit l'équivalent de 16 848 MWh d'électricité renouvelable. Tel qu'indiqué par Hydro-Québec : « Chaque CER correspond à 1 MWh d'électricité renouvelable, produite par des installations hydroélectriques ou éoliennes situées au Québec et mises en service entre 2009 et 2022. »

En d'autres termes, cette acquisition nous permet de garantir la nature 100 % renouvelable de l'électricité associée à notre consommation et de confirmer que nous en détenons les attributs environnementaux exclusifs. Cela renforce non seulement la crédibilité de notre démarche en matière de développement durable, mais aussi notre rôle de leader responsable dans la lutte contre les changements climatiques.





North American Renewables Registry Certificate of Retirement

APX, Inc., in its capacity as operator and administrator of the North American Renewables Registry (NAR), hereby confirms that the following Renewable Energy Certificates ("RECs") have been retired in NAR on behalf of:

Société en commandite Manoir Richelieu

Total RECs Retired: 16,848

Retiring NAR Account Holder: Hydro-Quebec Distribution

Retirement Reason Details: Retrait pour Société en commandite Manoir Richelieu, 181 rue Richelieu, La Malbaie, Qc, G5A 1X7, Période de consommation du 1er janvier au 31 décembre 2024

Retirement Date: February 24, 2025

NAR ID	Project Name	Project Type	NAR Serial Numbers	Quantity
GEN4520				16,848

The North American Renewables Registry is an online platform to issue, serialize and track REC. NAR meets RE100 best practices guidelines and CDP standards for procuring and reporting purchases of renewable energy. The Registry is developed and managed by APX, leveraging more than 15 years of experience in environmental markets. For more information: www.apx.com



Répartition des émissions de carbone

Émissions directes (Scope 1)

Ces émissions représentent nos activités directes telles que la combustion de combustibles fossiles pour le chauffage, la cuisson et les véhicules de l'hôtel. Au Fairmont Le Manoir Richelieu, les chaudières, les systèmes de chauffage et les véhicules de service représentent des sources importantes. En 2024, les émissions directes ont représenté 10,61 % des émissions totales, contre 11,1 % en 2023. Cette baisse de 5 % s'explique par les mesures mises en place dans le cadre de l'optimisation de la gestion du chauffage en chambre par l'équipe des services techniques.

Émissions indirectes (Scope 2)

Ces émissions représentent l'électricité consommée par l'hôtel. Les émissions ici dépendent de la provenance de l'électricité, qu'elle soit issue de sources fossiles ou renouvelables. En 2024, les émissions indirectes ont représenté 0,6 % des émissions totales, contre 0,7 % en 2023. Cette baisse de 14 % s'explique par les mesures mises en place dans le cadre de notre stratégie de sobriété énergétique. Plusieurs initiatives clés ont été déployées en coulisses, notamment l'installation de systèmes d'éclairage automatisés dans des zones stratégiques de l'arrière-scène, ainsi que la poursuite du passage intégral aux ampoules LED.

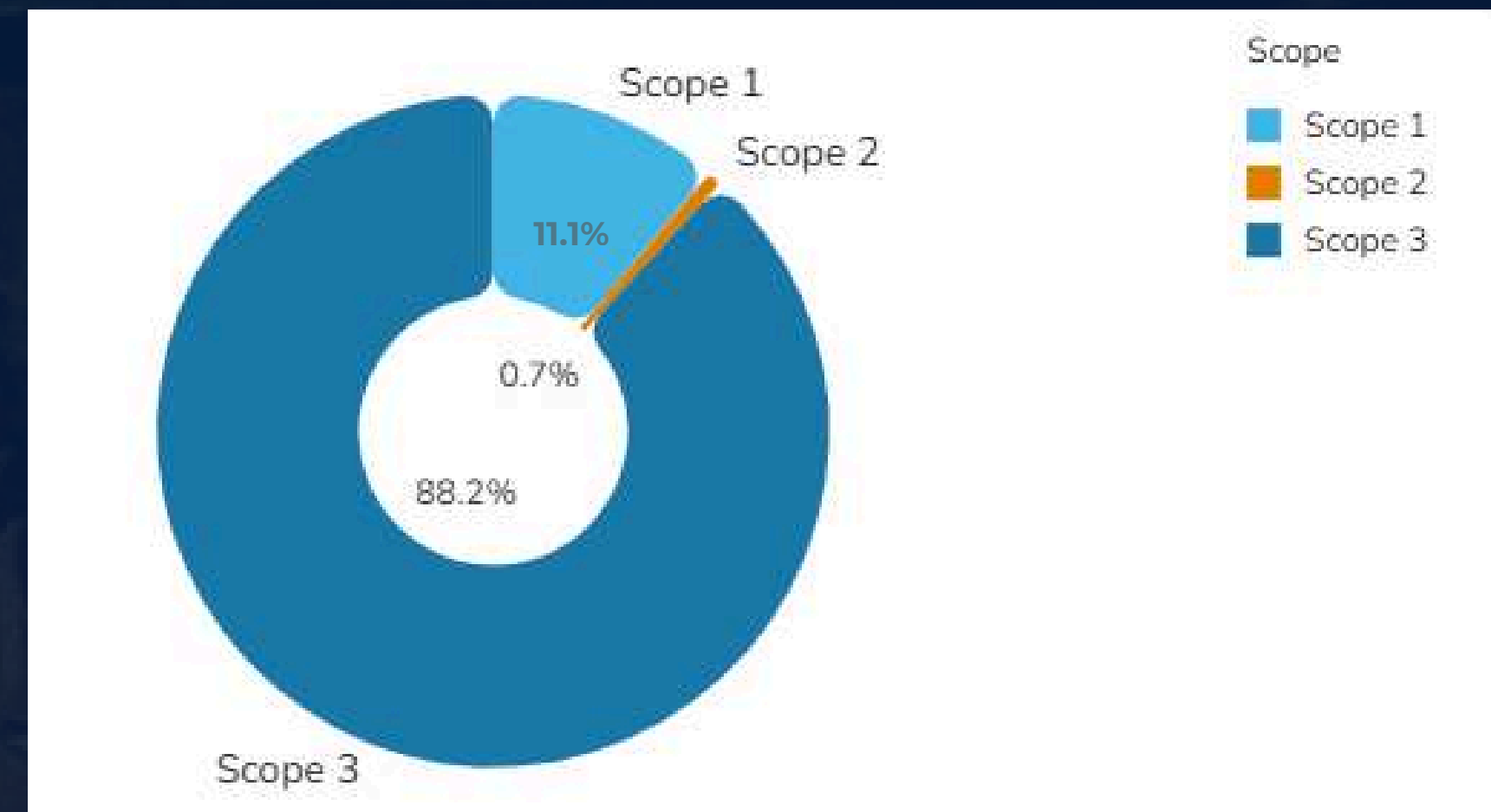
Les autres émissions indirectes (Scope 3)

Ces émissions représentent les émissions liées aux achats de biens et services, aux déplacements des employés, à la gestion des déchets, et aux déplacements des clients. En 2024, les autres émissions indirectes ont représenté 88,8 % des émissions totales, contre 88,2 % l'année précédente. Cette légère augmentation peut s'expliquer par l'augmentation de touristes nord-américains. En conséquence, une bonne majorité des clients se déplacent à l'aide d'un véhicule.



Répartition des émissions de gaz à effet de serre par scope

2023



2024



Source : Gaïa 2.0 Données Carbone Scopes 2023 & 2024

Eau

Pour Fairmont Le Manoir Richelieu, l'analyse de la consommation d'eau est essentielle pour une gestion efficace des ressources et la mise en œuvre de pratiques durables. Voici quelques points de réflexion et recommandations basées sur les observations du graphique.

En avant-scène, des régulateurs de débit d'eau sont installés dans tous les robinets des chambres et les pommeaux de douches afin de limiter l'écoulement d'eau, contribuant ainsi à une utilisation plus responsable. Fairmont Le Manoir Richelieu a installé des fontaines à eau afin d'encourager clients et employés à réutiliser leurs bouteilles. En éliminant les bouteilles de plastique jetables, l'hôtel réduit son empreinte écologique et promeut des pratiques de consommation responsable.

Au cœur de l'hôtel, notre équipe du service technique a mis en place un système de récupération d'eau de pluie pour le refroidissement de notre système de climatisation. De plus, l'eau recueillie est également utilisée pour l'irrigation du golf ainsi que pour l'arrosage de nos espaces extérieurs. Nous sommes fiers d'être partenaires de Clean the World, une organisation qui recycle les savons et plastiques usagés des hôtels afin de les transformer en produits d'hygiène destinés aux communautés dans le besoin. Cette initiative permet non seulement de réduire la pollution, mais aussi d'économiser l'eau, de diminuer l'empreinte carbone et de soutenir des ONG telles que la Fondation WASH, engagée dans l'amélioration des conditions de vie à l'échelle mondiale. Depuis janvier 2025, grâce à la récupération de 987 lb de savons, nous avons déjà permis d'économiser plus de 3,284 gallons d'eau.



Économie d'eau : nos données 2025

Au Fairmont Le Manoir Richelieu, nous avons mis en place plusieurs initiatives, tant en avant-scène qu'au cœur de nos opérations, pour réduire la surutilisation et la surconsommation d'eau. Avec un total de 405 chambres, entre 40 et 45 % de notre consommation d'eau est liée à l'occupation des chambres (robinets, douches, baignoires et toilettes). La cuisine et les restaurants représentent entre 15 et 25 % de cette consommation, tandis que la blanchisserie, qui externalise à Québec, représente 15 %. Les toilettes publiques et les espaces communs consomment quant à eux entre 10 et 15 %, les espaces aquatiques représentent 10 %, et enfin, l'arrosage des extérieurs représente 5 % de notre consommation globale d'eau.

En analysant la consommation d'eau mensuelle, Fairmont Le Manoir Richelieu peut mieux comprendre ses besoins en ressources hydriques et identifier des opportunités pour améliorer l'efficacité de son utilisation. La mise en œuvre de stratégies de réduction de la consommation d'eau, la sensibilisation des clients et du personnel, et l'adoption de technologies innovantes permettront à l'hôtel de gérer ses ressources de manière plus durable. Ces actions s'inscrivent parfaitement dans les objectifs de développement durable de l'établissement et renforcent son engagement à préserver l'environnement local et à soutenir la communauté de Charlevoix.

1. Tendances mensuelles :

- La consommation d'eau commence autour de 5 000 m³ en janvier 2025 et diminue en février 2025.
- Le volume a progressé entre mars et mai 2025, atteignant un maximum de 8 520 m³ à la fin de cette période.
- Une diminution notable est observée entre mai et juillet 2025, atteignant un pic en juin avec une consommation atteignant presque 7 000 m³.
- Après septembre, la consommation diminue progressivement mais reste relativement élevée jusqu'à octobre, avant de baisser plus nettement en novembre.
- La consommation d'eau en décembre se situe aux alentours de 5 000 m³, similaire à celle de janvier.
- La diminution observée en 2025 s'explique par la mise en place de la récupération d'eau de pluie pour refroidir nos unités de refroidissement d'air conditionné.

2. Périodes de forte consommation :

Les mois d'avril à mai 2025 et de juillet à août montrent une consommation d'eau élevée, indiquant des besoins accrus pendant ces périodes. Ces périodes se synchronisent à la saison des banquets et la haute saison touristique, où l'afflux de clients entraîne une augmentation de la consommation d'eau pour diverses activités, y compris l'entretien des chambres, les restaurants, l'utilisation des piscines et du spa, et l'arrosage des jardins.



Comparaison de la consommation des volumes d'eau entre 2024 et 2025



Source : Gaia 2.0, tableau de données advance visualization 2025 & 2024

Gaspillage alimentaire

Depuis juin 2024, Fairmont Le Manoir Richelieu est partenaire avec Orbisk, une entreprise spécialisée dans la lutte contre le gaspillage alimentaire dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration. Cette collaboration s'inscrit dans notre engagement à réduire notre impact environnemental et à optimiser nos pratiques durables.

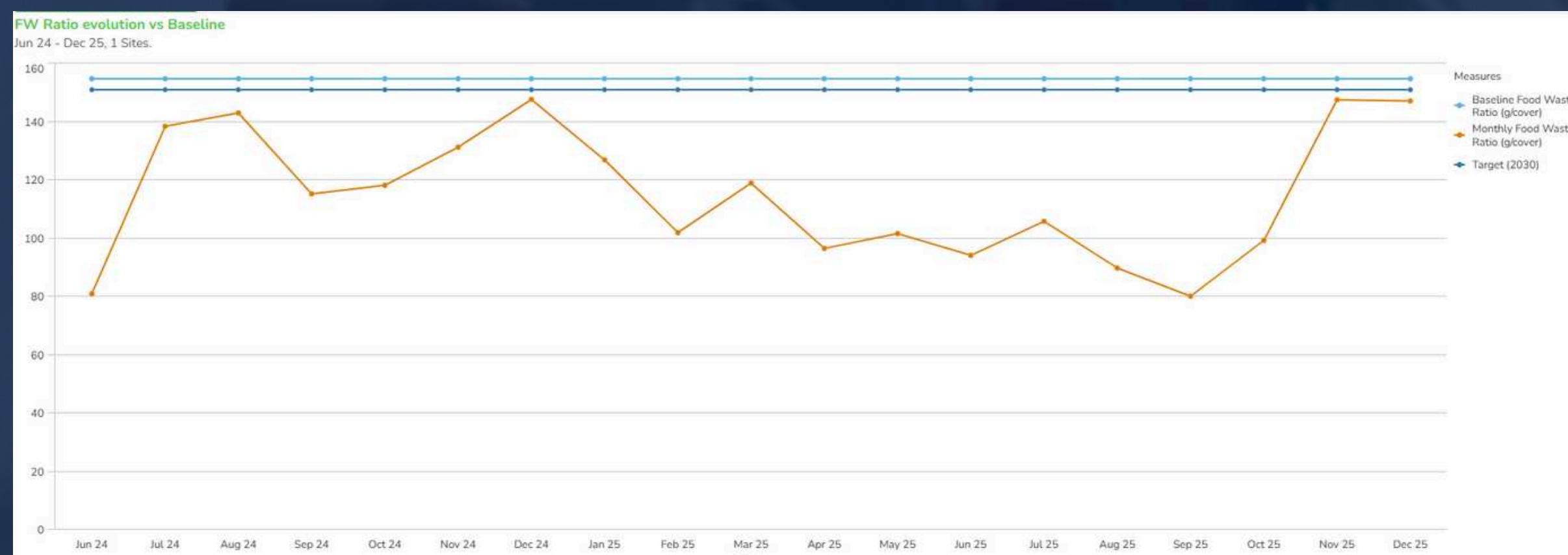
Des poubelles intelligentes Orbisk, intégrant une technologie d'intelligence artificielle capable de peser et photographier les aliments jetés, ont été installées dans notre cuisine centrale, dans les cuisines de nos points de restauration ainsi que dans la cafétéria des collègues. Ce système innovant permet de suivre avec précision les aliments les plus souvent jetés, leurs coûts et le volume de gaspillage hebdomadaire.

L'analyse des données recueillies nous permet d'ajuster nos commandes alimentaires et recettes avec précision, tout en sensibilisant nos équipes aux pratiques plus responsables. Depuis la mise en place de cette initiative, nous avons réussi à réduire le gaspillage alimentaire de 32 % depuis juin 2024 et de 14 % supplémentaires en 2025. Chaque semaine, un rapport Orbisk est transmis aux équipes de cuisine afin de mettre en évidence les tendances, les points d'amélioration et les résultats obtenus. Cette approche réactive nous permet de maintenir une réduction constante du gaspillage et d'améliorer continuellement nos opérations.

Dans le graphique ci-dessus, nous observons l'évolution du gaspillage alimentaire. La ligne bourgogne sert de référence, établie à partir des données recueillies grâce aux poubelles intelligentes d'Orbisk. La ligne bleue illustre notre propre volume de gaspillage alimentaire et peut être divisée en trois périodes distinctes :

1. **Juin à octobre 2024** : cette première phase correspond à l'intégration d'Orbisk, combinée à la haute saison en termes d'opérations.
2. **Novembre 2024 à avril 2025** : une période de transition dans l'utilisation d'Orbisk, coïncidant avec une occupation plus faible.
3. **Mai 2025 à décembre 2025** : une phase marquée par la haute saison et un taux d'occupation élevé, ce qui explique la hausse du gaspillage observée en décembre.

Tendance du gaspillage alimentaire depuis le lancement (tous les points de restaurations, cafétéria incluse)



Source : Gaïa 2.0 Données gaspillage alimentaire 2024-2025

La route des saveurs

La Route des saveurs de Charlevoix est un parcours touristique emblématique du Québec qui relie Baie-Saint-Paul à La Malbaie. Elle met en valeur 23 producteurs et transformateurs locaux ainsi que 16 restaurants offrant des produits du terroir et une fine cuisine régionale. Ce programme constitue le premier circuit agrotouristique du Québec à rassembler et à promouvoir les producteurs et restaurateurs locaux, célébrant ainsi la richesse et l'authenticité du savoir-faire charlevoisien.

Au Fairmont Le Manoir Richelieu, notre restaurant Le Saint-Laurent fait partie du circuit de *La route des saveurs*. Nous avons à cœur de préserver notre environnement local et notre nature. Nous offrons une table d'hôte pour mettre en valeur nos aliments locaux dans un rayon de 50 kilomètres. Notre chef exécutif, Christophe Annerose, collabore étroitement avec les producteurs locaux pour offrir à nos clients des produits de la meilleure qualité possible, tout en soutenant l'économie régionale et en réduisant notre empreinte carbone.



Notre comité vert

Notre comité vert se réunit chaque mois pour discuter de nos actualités et initiatives en matière de durabilité, et ces réunions sont ouvertes à tous les employés, qui sont vivement encouragés à y participer.

Lors de ces rencontres, nous abordons une variété de sujets, tels que les événements à venir et passés, partageons des retours d'expérience et des idées pour améliorer nos pratiques, et réfléchissons collectivement à des moyens innovants pour rendre Fairmont Le Manoir Richelieu encore plus durable. Les objectifs de ces réunions incluent le partage d'informations sur les initiatives en cours, l'engagement actif des employés dans les actions de durabilité, l'encouragement à proposer des idées innovantes, la planification d'événements liés à la durabilité et l'évaluation continue des initiatives passées dans le but d'identifier les domaines d'amélioration. Les bénéfices de ces réunions sont nombreux : elles intègrent la durabilité dans la culture de l'entreprise, augmentent l'engagement et la motivation des employés, et contribuent à réduire notre impact environnemental tout en promouvant un développement durable.

Dans la dernière année, nous avons organisé et participé à plusieurs événements tel que l'atelier de chili végétarien, une activité d'extraction de miel, la plantation des vivaces dans le Jardin des collègues, échantillonnage d'eau à Port au Saumon avec Espace pour la vie et l'autocueillette des cassis et aronies chez Lupin Fruit.

Notre comité vert joue un rôle essentiel dans la promotion de la durabilité au Fairmont Le Manoir Richelieu en réunissant les employés dans le but de partager leurs idées, planifier des événements et évaluer nos initiatives, créant ainsi un environnement de collaboration et d'innovation qui soutient nos objectifs de durabilité à long terme.



Nos ruches éducatives

La menace grandissante pesant sur les abeilles a incité Fairmont Le Manoir Richelieu à se mobiliser activement pour leur protection en installant des ruches sur le terrain de nos anciennes écuries. Cette initiative vise à apporter une contribution positive à l'environnement tout en sensibilisant le public à l'importance cruciale des abeilles pour notre écosystème. Grâce à notre partenariat avec Hydromel Charlevoix, un apiculteur local renommé, nous avons pu concrétiser ce projet ambitieux. Les ruches installées dans les anciennes écuries ne sont pas seulement un refuge pour les abeilles, mais elles représentent également un outil pédagogique précieux. En collaboration avec Hydromel Charlevoix, nous avons conçu un parcours éducatif autour des ruches, des abeilles et de la biodiversité locale. Ce parcours est ouvert à tous, petits et grands, offrant une occasion unique d'apprendre sur le rôle vital des abeilles dans la pollinisation et la préservation de la biodiversité. Cette collaboration avec Hydromel Charlevoix nous permet non seulement de jouer un rôle actif dans la protection des abeilles, mais aussi de renforcer notre engagement envers la communauté locale et l'environnement. En sensibilisant nos clients et nos employés à l'importance des abeilles et de la biodiversité, nous espérons inspirer des actions positives et durables au-delà de notre établissement.

Le 20 mai dernier, à l'occasion de la Journée internationale des abeilles, Alexandre d'Hydromel Charlevoix est venu procéder à l'extraction du miel de nos ruches sur place. Cette récolte représente un symbole concret de notre engagement envers la durabilité et la préservation de l'environnement. L'extraction a été suivie d'une dégustation offerte aux collègues participants, puis le miel a été redistribué aux équipes des différents départements.

En collaboration avec la Fondation David Suzuki, des semences d'asclépiade ont été plantées afin de soutenir la survie des papillons monarques. La population de ces derniers étant en déclin, ces plantations permettent de nourrir à la fois les chenilles — qui se nourrissent des feuilles d'asclépiade — et les papillons adultes, grâce au nectar des fleurs.

Des ruches éducatives ont également été installées dans le corridor menant au Centre Mieux-Être afin de sensibiliser nos invités et nos collègues à l'importance des pollinisateurs. On y retrouve une première ruche présentant le cycle de vie du papillon monarque et une seconde dédiée à celui de l'abeille. De plus, durant la saison estivale, une ruche d'observation est mise à disposition, accompagnée d'un jeu interactif permettant d'identifier la reine.



Nos nichoirs

Au Fairmont Le Manoir Richelieu, 20 nichoirs ont été installés sur le terrain de golf en collaboration avec Michel Paul Côté, dans le but de contribuer à la protection de la biodiversité locale. Ces nichoirs ont été assemblés directement par des employés du Manoir. Cette approche participative a nécessité une logistique complète : évaluation et commande des matériaux, découpe du bois par l'équipe de menuiserie du Manoir, planification des périodes de disponibilité du personnel, puis assemblage et teinture des nichoirs dans un espace dédié. Ils sont positionnés de manière à favoriser l'établissement des hirondelles et des merlebleus, tout en demeurant à une distance adéquate des zones fréquentées par les golfeurs. Plusieurs nichoirs devraient ainsi être visibles le long de la côte Bellevue au cours de l'été.

Ce projet s'inscrit dans deux principes fondamentaux de l'établissement : la valorisation des employés et la protection de la biodiversité. Il reflète plus largement l'engagement de longue date du groupe Fairmont envers l'environnement. Cette initiative, réalisée en collaboration avec la Société d'horticulture, d'ornithologie et d'écologie de Charlevoix (SHEC), illustre le potentiel des partenariats entre organismes environnementaux et entreprises privées. Elle contribue à l'amélioration de la santé écologique de la région et à la promotion de la biodiversité.



Notre béluga Perle

Perle, repérée pour la première fois en 1993, a été adoptée par le Fairmont Le Manoir Richelieu en 2005 dans le cadre d'un partenariat avec le Groupe de recherche et d'éducation sur les mammifères marins (GREMM). Il s'agit d'une femelle faisant partie de la communauté de bélugas du fjord du Saguenay. Grâce à ce partenariat unique, nous recevons régulièrement des nouvelles d'elle et sommes informés lorsqu'elle nage à proximité du Manoir. Cette connexion symbolise notre engagement envers la protection des mammifères marins et la préservation de leur habitat naturel. Par ailleurs, nous proposons un forfait « Baleine », dont une partie des revenus est reversée au GREMM. Ce forfait offre à nos clients une expérience d'observation des baleines à la fois immersive et responsable, tout en contribuant concrètement à la conservation des baleines et des bélugas du fleuve Saint-Laurent.

En collaboration avec les experts du GREMM, nous organisons des conférences sur les mammifères marins. Ces initiatives éducatives permettent de mieux comprendre l'importance de préserver la biodiversité marine et encouragent des actions concrètes pour protéger notre environnement. Le partenariat avec le GREMM va au-delà de l'adoption de Perle. Il inclut également des programmes éducatifs et des activités de sensibilisation pour nos clients et notre personnel. De plus, le GREMM utilise les fonds récoltés pour mener des recherches vitales sur les comportements, les habitats et les menaces pesant sur les baleines et les bélugas. Ces recherches sont cruciales et permettent d'élaborer des stratégies de conservation efficaces et de sensibiliser le public aux enjeux environnementaux.

Grâce à notre partenariat avec le GREMM, nous renforçons notre engagement en faveur de la protection de l'environnement et de la conservation des espèces menacées. En adoptant Perle et en soutenant activement les initiatives du GREMM, Fairmont Le Manoir Richelieu joue un rôle clé dans la préservation des mammifères marins du fleuve Saint-Laurent. Nos clients ont l'opportunité de participer à cette noble cause, contribuant ainsi à la sauvegarde de la biodiversité marine tout en profitant d'expériences mémorables.



Événements durables

Journée internationale des abeilles

La journée internationale des abeilles a eu lieu le 20 mai. Une belle occasion pour goûter notre miel grâce à notre extraction de miel.



Journée de la Terre

À l'occasion de la Journée de la Terre, le Manoir Richelieu a organisé une conférence sur le thème des pollinisateurs avec l'intervention de GUEPE, Hydromel Charlevoix, et la fondation David Suzuki. De plus, un atelier de biscuits au miel a été organisé pour les enfants.



Heure de la Terre

À l'occasion de l'Heure de la Terre, Fairmont Le Manoir Richelieu a organisé un concert intimiste à la lueur des bougies dans notre bar La Brise, plongeant l'espace dans une atmosphère douce et tamisée. Un musicien a enveloppé nos invités de mélodies d'ambiance, tandis qu'un cocktail exclusif, mélangeant gin et curaçao, a été concocté spécialement pour cet événement.



Journée internationale des Droits des Femmes

À l'occasion de la Journée internationale des Droits des Femmes, Fairmont Le Manoir Richelieu a mis à l'honneur l'entrepreneuriat féminin en accueillant Caroline Desbiens, Odile Comeau, Ginette Gauthier, Amélie Bergeron, quatre entrepreneures de la région pour une session inspirante de partages et de conseils. Pour célébrer cet événement, un cocktail spécial à base de prosecco et d'hibiscus a été proposé, et 2 dollars de chaque vente ont été remis à l'Association du cancer du sein du Québec.



Événements de nettoyage

Au Fairmont Le Manoir Richelieu, nous organisons et participons à plusieurs événements permettant de prendre soin de notre environnement de travail et l'environnement naturel qui nous entoure. Entre 2024 et 2025, plusieurs événements de nettoyage ont été organisés au sein du Manoir. Nos équipes se sont réunies pour un grand nettoyage annuel du domaine. Le nettoyage du Manoir est devenu une tradition et témoigne notre engagement envers l'environnement et la communauté locale. Les membres de notre personnel, outillés de gants et de chaudières, se dispersent dans les jardins et stationnements de l'hôtel pour ramasser les déchets et les débris.

Notre mission est claire : s'assurer que chaque recoin reflète la beauté et la propreté qui font la renommée de notre établissement. Ensemble, nous avons parcouru plusieurs kilomètres, explorant des zones souvent négligées, et avons travaillé sans relâche pour collecter tous les déchets que nous pouvions trouver. Notre effort collectif a résulté à un total de plus de 41 kg allant de papiers et de plastiques, à des objets plus volumineux.

De plus, nous avons eu la chance de participer à des nettoyages de berges organisés par des organismes locaux tels que l'Organisme de bassins versants Charlevoix-Montmorency (OBV) et Mission 1000 Tonnes. Si le nettoyage de notre manoir demeure essentiel, il nous paraît tout aussi important de prendre part à des initiatives dans les environs, car nous avons à cœur la santé de l'eau et la préservation de la biodiversité qui en dépend.

Ces journées de nettoyage ont également été une occasion de renforcer les liens entre collègues, favorisant un esprit d'équipe et de camaraderie. Les participants ont partagé des moments de convivialité tout en travaillant ensemble pour une cause commune. De plus, il s'inscrit dans une démarche plus large de développement durable, que nous menons activement tout au long de l'année. Nos équipes de développement durable, jouant un rôle crucial dans la planification et la mise en œuvre de telles initiatives, ont été au cœur de l'organisation de cet événement. Leur travail constant pour sensibiliser et impliquer l'ensemble du personnel et les guider vers l'atteinte de nos objectifs environnementaux est essentiel à notre succès.



03

Nos engagements sociaux



Nos responsabilités sociales

Fairmont Le Manoir Richelieu accorde une grande importance à ses engagements sociaux. Nous croyons que le développement durable repose avant tout sur le bien-être des personnes, la solidarité communautaire et la valorisation du travail de nos collègues. Nous multiplions les actions visant à favoriser l'inclusion, l'équité et la santé au travail, tout en soutenant activement la communauté locale à travers des initiatives caritatives, des partenariats régionaux et des programmes de bénévolat. Ces engagements s'inscrivent dans une démarche globale en lien avec plusieurs Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies.



1 NO POVERTY
Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde



2 ZERO HUNGER
Éliminer la faim, assurer la sécurité alimentaire, améliorer la nutrition et promouvoir l'agriculture durable



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge



4 QUALITY EDUCATION
Assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie



5 GENDER EQUALITY
Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous



10 REDUCED INEQUALITIES
Réduire les inégalités dans les pays, et d'un pays à l'autre



16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
Promouvoir des sociétés pacifiques et inclusives pour le développement durable, garantir l'accès de tous à la justice et établir des institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux



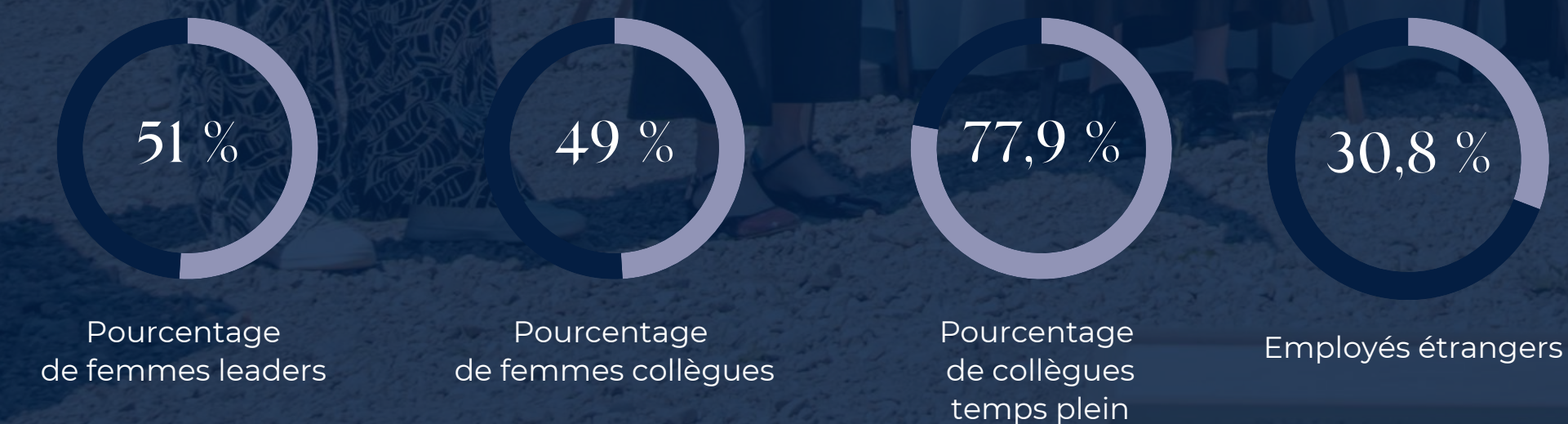
17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS
Renforcer les moyens de mettre en œuvre le Partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser



Nos employés

Au Fairmont Le Manoir Richelieu, notre équipe est notre plus grande force. Forte de 335 employés dévoués, elle forme une communauté diversifiée et dynamique, unie par une même passion pour l'hospitalité de luxe et l'excellence du service. Chaque membre du personnel contribue à offrir une expérience mémorable à nos clients, que ce soit à la réception, dans nos restaurants, à l'entretien ménager, au spa ou à l'administration. Notre leadership se distingue également par sa parité exemplaire : plus de la moitié de notre comité exécutif est composé de femmes, et la répartition globale entre femmes et hommes atteint un équilibre de 50 %. Issus de divers horizons, nos collègues apportent une richesse de cultures, d'expériences et de compétences. Près de 30 % d'entre eux proviennent de l'étranger, une diversité qui constitue un véritable atout pour offrir un service attentif et personnalisé, à l'image de notre clientèle internationale.

De plus, nous avons à cœur d'offrir à nos nouveaux collègues une intégration chaleureuse et complète. Dès leur premier jour, ils participent à l'Orientation Promesse, une journée immersive conçue pour les familiariser avec notre histoire, nos valeurs et leur nouvel environnement de travail. Cette journée combine présentations inspirantes, formations essentielles (sécurité, normes de service, protocoles opérationnels) et moments d'échanges favorisant l'esprit d'équipe. Une part importante est également consacrée à notre engagement en développement durable, avec une présentation de nos initiatives écologiques et un jeu interactif sur le recyclage permettant de se familiariser avec les bonnes pratiques environnementales du Manoir. L'expérience se conclut par une visite guidée du complexe Hôtel-Casino de Charlevoix, offrant aux nouveaux employés une vue d'ensemble de nos installations et de la richesse de notre offre.



Nos employés

Team building

Fairmont Le Manoir Richelieu valorise l'esprit d'équipe et la cohésion au sein de ses employés en organisant régulièrement des événements destinés à renforcer les liens entre collègues. Ces activités, allant des matchs de hockey à des soirées pizza, en passant par des parties de laser tag, sont conçues pour offrir des moments de détente et de plaisir en dehors du cadre professionnel habituel. Ces initiatives favorisent non seulement un sentiment d'appartenance et une culture d'entreprise positive, mais elles permettent également aux salariés de se connaître dans un contexte différent, encourageant ainsi la communication et la collaboration au sein des équipes.

Espaces de détente

Fairmont Le Manoir Richelieu accorde une grande importance au bien-être de ses employés en leur fournissant divers espaces dédiés à leur confort et à leur épanouissement personnel. Parmi ceux-ci, on trouve une salle de repos, conçue pour offrir un lieu de détente et de relaxation pendant les pauses, une salle de gym, équipée pour permettre aux collègues de maintenir une routine d'exercice physique et ainsi favoriser leur bien-être physique, une salle spirituelle, destinée à ceux qui cherchent un moment de tranquillité, de réflexion ou de prière, ainsi qu'un jardin des Heartists, pour partager un moment convivial tous ensemble.

Iris + Arlo

Fairmont Le Manoir Richelieu prend des mesures avant-gardistes en matière de bien-être de ses employées en offrant des protections périodiques écoresponsables et durables de la marque Iris + Arlo, en libre-service. Cette initiative souligne l'engagement de l'établissement envers la durabilité et le soutien à la santé et à l'hygiène féminine. En mettant ces produits à la disposition de ses collègues gratuitement, Fairmont Le Manoir Richelieu favorise un environnement de travail inclusif et attentif aux besoins de toutes les femmes de son personnel, tout en soutenant des pratiques respectueuses de l'environnement.



Respect des droits humains

La politique des droits humains Accor

La politique des droits humains d'Accor s'articule autour de principes fondamentaux visant à garantir le respect et la protection des droits individuels au sein de tous ses établissements. Cette politique couvre plusieurs domaines clés : la discrimination, le travail forcé, les conditions de travail, la santé et la sécurité ou encore la vie privée. Dans l'ensemble, la politique des droits humains d'Accor témoigne de son engagement envers une conduite éthique et responsable dans tous les aspects de ses opérations, affirmant son rôle de leader dans l'industrie hôtelière en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Nous agissons pour les enfants

Le programme WATCH (We Act Together for Children) lancé par Accor en 2001, incarne l'engagement du groupe hôtelier à lutter contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le secteur du tourisme. À travers ce programme, Accor mobilise ses hôtels à l'échelle mondiale pour combattre ce fléau, en mettant en œuvre des actions concrètes pour former et sensibiliser le personnel et les clients. Une des mesures visibles de cet engagement est la mise en valeur d'une affiche à la réception de l'hôtel, destinée à informer et à sensibiliser chaque personne passant par là. Cette initiative reflète la volonté d'Accor et de Fairmont de jouer un rôle actif dans la protection des enfants et d'ainsi contribuer à un environnement touristique sûr et responsable.



ENSEMBLE
*agissons contre
l'exploitation sexuelle
des enfants.*

Nous sommes engagés pour la protection de l'enfance et nous sommes déterminés à lutter contre toutes les formes d'exploitation sexuelle des mineurs dans le secteur du tourisme. Nous appliquons une procédure de prévention et d'alerte pour agir concrètement contre ce crime puni par la loi.

Accor, partenaire d'ECPAT, a développé un programme global pour sensibiliser et mobiliser nos équipes à la protection des droits de l'enfant.*

Nos comités

RiISE – diversité et inclusion



Le comité RiISE (diversité et inclusion) du Fairmont Le Manoir Richelieu joue un rôle clé dans la promotion d'un milieu de travail accueillant et inclusif. En se dédiant quotidiennement pour s'assurer que chaque employé se sente représenté et compris, le comité met en œuvre une série d'initiatives visant à enrichir la culture d'entreprise. Parmi ces actions, l'organisation de journées thématiques et d'événements de sensibilisation se distingue, et permet de mettre en lumière diverses cultures, identités et perspectives. Ces initiatives ne se limitent pas seulement à célébrer la diversité, mais visent également à éduquer et encourager le dialogue ouvert sur des sujets importants relatifs à l'inclusion et à l'égalité.

Santé et Sécurité au Travail



Notre comité de Santé et Sécurité au Travail (SST) fonctionne avec un objectif commun : assurer la sécurité et la santé de tous les collègues et s'efforce chaque jour de garantir un environnement de travail sécurisé pour tous les employés. Ces rencontres permettent à tous les membres de partager leurs observations, d'analyser les incidents ou les situations à risque, et de collaborer ensemble afin de trouver des solutions appropriées et ainsi prévenir d'éventuels dangers futurs.

Cœur à Cœur



Le comité Cœur à Cœur célèbre chaque mois les collègues et leaders qui se distinguent par leur dévouement, leur collaboration et leur esprit d'innovation. Cette initiative renforce la culture de reconnaissance au sein du Fairmont Le Manoir Richelieu et met en valeur l'engagement de chacun. Une équipe du trimestre est également honorée pour sa synergie et sa capacité à incarner les valeurs Fairmont.



Notre engagement associatif

La Tablée des Chefs

La Tablée des Chefs

Le programme Soupes Solidaires, lancé en 2022, allie solidarité sociale et réduction du gaspillage alimentaire en revalorisant des légumes invendus pour préparer des soupes distribuées gratuitement dans les écoles participantes. Grâce à l'engagement de chefs cuisiniers, il offre une solution saine, inclusive et sans stigmatisation, favorisant le partage et la convivialité entre élèves et personnel scolaire. Grâce à notre partenariat avec La Tablée des Chefs, nous participons à la préparation de soupes dans le cadre du programme Soupes Solidaires, qui vise à redistribuer ces repas aux écoles participantes. Cette année, plusieurs collègues se sont réunis pour cuisiner des soupes et du chili végétarien qui ont été remis à la SACC.

Groupe de recherche et d'éducation sur les mammifères marins



Fondé en 1985 à Tadoussac, le Groupe de recherche et d'éducation sur les mammifères marins (GREMM) est un organisme à but non lucratif et de bienfaisance dédié à la recherche scientifique sur les baleines du Saint-Laurent et à la sensibilisation à la conservation du milieu marin. Le Manoir Richelieu est en collaboration avec le GREMM depuis 2005. Grâce à leur programme « adopte un Béluga » le Manoir a adopté Perle le 25 juin 2005 et soutient la protection des baleines dans le Saint-Laurent. Le GREMM donne souvent des conférences afin de sensibiliser les Charlevoisiens.

Make-A-Wish



Fais-un-vœu (Make-A-Wish) réalise des vœux qui transforment la vie d'enfants atteints de maladies graves. C'est aujourd'hui la plus importante organisation de réalisation de vœux au monde, avec plus de 615 000 vœux accordés dans près de 50 pays. Make-A-Wish apporte espoir et joie aux enfants et à leurs familles au moment où ils en ont le plus besoin. Depuis plus de deux décennies, les propriétés Fairmont sont le théâtre de souvenirs inoubliables. En 1993, Fairmont a d'abord lancé le programme *Room at the Inn*, offrant des nuitées gratuites dans ses hôtels canadiens aux familles visitant des proches à l'hôpital. En 2025, le Fairmont Le Manoir Richelieu a fièrement soutenu Make-A-Wish Canada en amassant 530 \$ grâce à une promotion spéciale durant le mois de décembre. Ces fonds ont été récoltés grâce à la vente de notre gâteau S'mores et de notre chocolat chaud dans l'ensemble de nos restaurants.



Notre engagement associatif

Service d'aide communautaire de Charlevoix-Est



Le Service d'aide communautaire de Charlevoix (SACC) est une association locale qui a pour but d'aider les Charlevoisiens par la distribution de nourriture, de vêtements et tout autre article pouvant venir en aide à quelqu'un dans le besoin. Celui-ci organise également des événements afin de récolter des fonds. Fairmont Le Manoir Richelieu est un fier partenaire et collabore avec eux depuis plusieurs années en faisant des dons de vêtements, de mobilier et de nourriture. Le Manoir se porte aussi bénévole pour soutenir la SACC lors de leurs événements caritatifs.

Au cours de l'année scolaire, nous participons à Cantine pour tous, un programme qui permet de distribuer des dîners abordables, sains et équilibrés aux écoles de l'Acte d'établissement Les Marées montantes. Un jour par semaine, nous sommes responsable de récupérer les repas préparés, pour ensuite les distribuer aux écoles inscrites. Un système de prix flexible permet aux parents de contribuer selon leurs moyens, tout en appuyant les traiteurs sociaux partenaires. Des repas chauds avec des options végétariennes sont offerts et le menu est approuvé par une nutritionniste.

De plus, lorsque le temps des Fêtes approche, les Arbres de l'espoir sont installés dans notre rez-de-chaussée. Cette année, 20 entreprises ont participé en décorant leur propre sapin. Chaque entreprise verse une contribution de 500 \$, entièrement remise au SACC, en plus de trois autres donateurs qui soutiennent l'initiative. En 2025, le Manoir a remis 8 570 \$ à la SACC pour l'édition 2024 des Arbres de l'espoir.

Enfin, cela fait maintenant deux années consécutives que les collègues du complexe Hôtel-Casino participent à la Guignolée des médias. Cet événement vise à recueillir des denrées non périssables ainsi que des dons pour soutenir les personnes et les familles vivant une situation de précarité dans notre communauté. Cette année, la SACC a recueilli un montant de 30 025,40 \$.



Notre engagement associatif



Fondation Mira

La fondation Mira est une association qui offre gratuitement des chiens guides aux personnes dans le besoin. Ils ont mis en place un système de récupération des cartouches d'encre vides, auquel Fairmont Le Manoir Richelieu participe, afin de les recycler et les vendre dans le but de récolter des fonds.



Fondation Leucan

Leucan est une association qui aide les enfants atteints du cancer. Fairmont Le Manoir Richelieu organise des événements tels que des défis de ski, ou des soirées dans le but de récolter des fonds pour cette association.



Moisson Saguenay

Moisson Saguenay agit à titre de banque alimentaire régionale essentielle. Fairmont Le Manoir Richelieu s'engage à soutenir cet organisme en organisant une levée de fonds lors du célèbre événement "La Tombe à l'eau", qui se tiens tous les mois d'août.



Tourisme Durable Québec

Tourisme Durable Québec est un collectif d'acteurs engagés vers un avenir plus durable dans le secteur du tourisme, dont fait partie Fairmont Le Manoir Richelieu.

Notre boucle auditive

Dans un souci constant d'être un hôtel accessible à toutes et à tous, nous avons installé des boucles auditives grâce au Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET) 2024-2026. Une boucle est désormais disponible directement à la réception, et deux autres sont offertes pour les besoins de nos événements.

Le PAET vise à soutenir les entreprises touristiques du Québec dans l'amélioration de l'accessibilité de leurs infrastructures et services. Il offre un appui financier permettant d'adapter les installations aux besoins des personnes en situation de handicap.

Géré par Kéroul et financé par le ministère du Tourisme du Québec (MTO), ce programme encourage un tourisme inclusif, responsable et durable en appuyant des projets innovants. Depuis sa création, il a soutenu plus de 100 projets à travers la province, représentant plusieurs millions de dollars investis pour favoriser l'accessibilité.



Événements sociaux

Le Grand Marché en Rose

Le Grand Marché en Rose est un événement annuel du Fairmont Le Manoir Richelieu visant à soutenir la lutte contre le cancer du sein. L'édition de cette année a permis d'amasser 15 000 \$, remis à la Fondation cancer du sein du Québec.

Cet événement repose sur la collaboration de plusieurs partenaires. Nous soulignons la participation :

- Des chefs invités;
- Des producteurs et artisans de la région de Charlevoix ;
- Des maisons de vin Oeno et Pot de Vin ;
- De la brigade étudiante de l'École hôtelière de Fierbourg, Centre de formation professionnelle ;
- De Jessica Harnois, impliquée depuis plus de 10 ans.

Nous remercions également les participants et partenaires présents lors de cette édition.

Le Grand Marché en Rose se déroule sous forme de cocktail dînatoire, incluant un menu élaboré par les chefs du Manoir et mettant en valeur des produits locaux. L'événement rassemble des membres de la communauté, des représentants de différents secteurs et des partenaires de l'industrie, dans le but de sensibiliser à la cause et de soutenir les activités de la Fondation.

La programmation comprend un cocktail de bienvenue, la présentation de créations culinaires exclusives ainsi que des témoignages d'experts et de personnes touchées par le cancer du sein.

L'ensemble des fonds recueillis — incluant les ventes de billets, les enchères silencieuses et les dons — est versé à la Fondation cancer du sein du Québec, afin de soutenir la recherche, les services aux personnes atteintes et divers programmes de sensibilisation.



PhilouMania 2025

Pour souligner les 20 ans du Centre Philou, la soirée-bénéfice Philou City a fait son grand retour sous le thème de la forêt — une édition spéciale célébrant deux décennies d'engagement et tournée vers l'avenir.

L'objectif de l'événement était de rassembler plus de 500 invités issus des milieux des affaires, de la santé, des arts et de la culture, et d'amasser 500 000 \$ afin de soutenir la mission du Centre.

La soirée s'est tenue au Fairmont Le Reine Elizabeth, où notre équipe s'est jointe à des collègues du Fairmont Le Château Montebello, du Fairmont Le Reine Elizabeth, du Fairmont Le Château Frontenac et du Sofitel Montréal pour concocter un menu mettant en valeur des produits locaux. Parmi ceux-ci figuraient le fromage 1608, le cidre du Verger Pedneault et le fromage Le Ciel, tous issus de la région de Charlevoix.

L'événement a débuté par un cocktail festif, suivi d'un repas gastronomique, le tout dans une ambiance conviviale et chaleureuse, à l'image de la mission du Centre Philou.



Emmanuel Perot

UR GÉNÉRAL DU FAIRMONT MANOIR RICHELIEU

Opération Nez rouge

Pour une deuxième année consécutive, des employés du complexe de divertissement Hôtel-Casino, se sont mobilisés pour participer à l'Opération Nez rouge dans Charlevoix. Lors de notre dernière participation, près de 40 accompagnements ont été effectués, permettant à de nombreuses personnes de rentrer chez elles en toute sécurité. Un montant total de près de 1 000 \$ a été amassé au profit du Club Lions Clermont-La Malbaie-Pointe-au-Pic (Murray Bay). Ces fonds seront entièrement remis à des associations locales de Charlevoix telles que : le Groupe Action Jeunesse, les Mains de l'Espoir, le projet Mistral et les scouts Faucon des monts à la fin de l'opération.

L'Opération Nez rouge est un organisme à but non lucratif qui encourage l'adoption de comportements responsables afin de prévenir la conduite avec les facultés affaiblies. Par son service de accompagnement bénévole et ses initiatives de sensibilisation offertes tout au long de l'année, l'organisme contribue à la sécurité routière et soutient la jeunesse ainsi que le sport amateur.



04

Nos engagements en
matière de gouvernance



Charte éthique

Au Fairmont Le Manoir Richelieu, nous plaçons l'éthique, la responsabilité sociale et le respect de l'environnement au cœur de nos activités. La charte vise à guider l'ensemble des collaborateurs, partenaires et parties prenantes dans leurs comportements et décisions.

1. Valeurs fondamentales

- Passion pour les clients et la qualité du service.
- Respect de la diversité, des cultures et des personnes.
- Performance durable et innovation responsable.
- Intégrité, transparence et confiance.

2. Engagements responsables (en tant qu'entreprise)

- Respect des personnes : interdiction du travail forcé et du travail des enfants, lutte contre la discrimination, égalité des chances, protection des mineurs (programme WATCH avec ECPAT).
- Respect des règles éthiques : tolérance zéro pour la corruption, la fraude et les conflits d'intérêts.
- Respect des données et de l'image : protection des informations, propriété intellectuelle et réputation.
- Respect des partenaires : transparence avec les investisseurs, clients, fournisseurs et actionnaires.

3. Engagements responsables (en tant qu'employeur)

- Garantir la santé, la sécurité et des conditions de travail dignes.
- Offrir des opportunités de formation, de développement professionnel et d'évolution de carrière accessibles à tous.
- Promouvoir l'inclusion et le bien-être au travail.

4. Engagements envers la planète et les communautés

- Réduction de l'empreinte environnementale (énergie, eau, déchets, biodiversité).
- Développement de menus sains et durables, incluant des options végétariennes.
- Promotion de l'économie locale (emplois, produits, patrimoine culturel).
- Soutien aux projets solidaires, ONG et communautés locales via le fonds Accor Solidarity.
- Communication responsable, sans écoblanchiment ni discrimination.

5. Application et conformité

- La charte s'applique à tous les employés, hôtels sous marque Accor, partenaires et fournisseurs.
- Les employés peuvent signaler des manquements via la ligne d'intégrité Accor, sans risque de représailles.
- Tout non-respect peut entraîner des sanctions disciplinaires, civiles ou pénales.

*Charte éthique
et responsabilité sociétale
d'entreprise*



Accor intégrité

Accor met à disposition de ses collaborateurs la plateforme *Accor Integrity Line*, un outil sécurisé, confidentiel et accessible en 29 langues, disponible 24h/24 et 7j/7. Cette plateforme constitue un canal essentiel pour encourager la transparence et la responsabilité au sein du Groupe. Elle permet à toute personne, en toute bonne foi, de signaler de manière anonyme ou identifiée toute violation grave de la Charte éthique et responsabilité sociétale des entreprises (RSE) d'Accor ou toute infraction à la réglementation en vigueur.

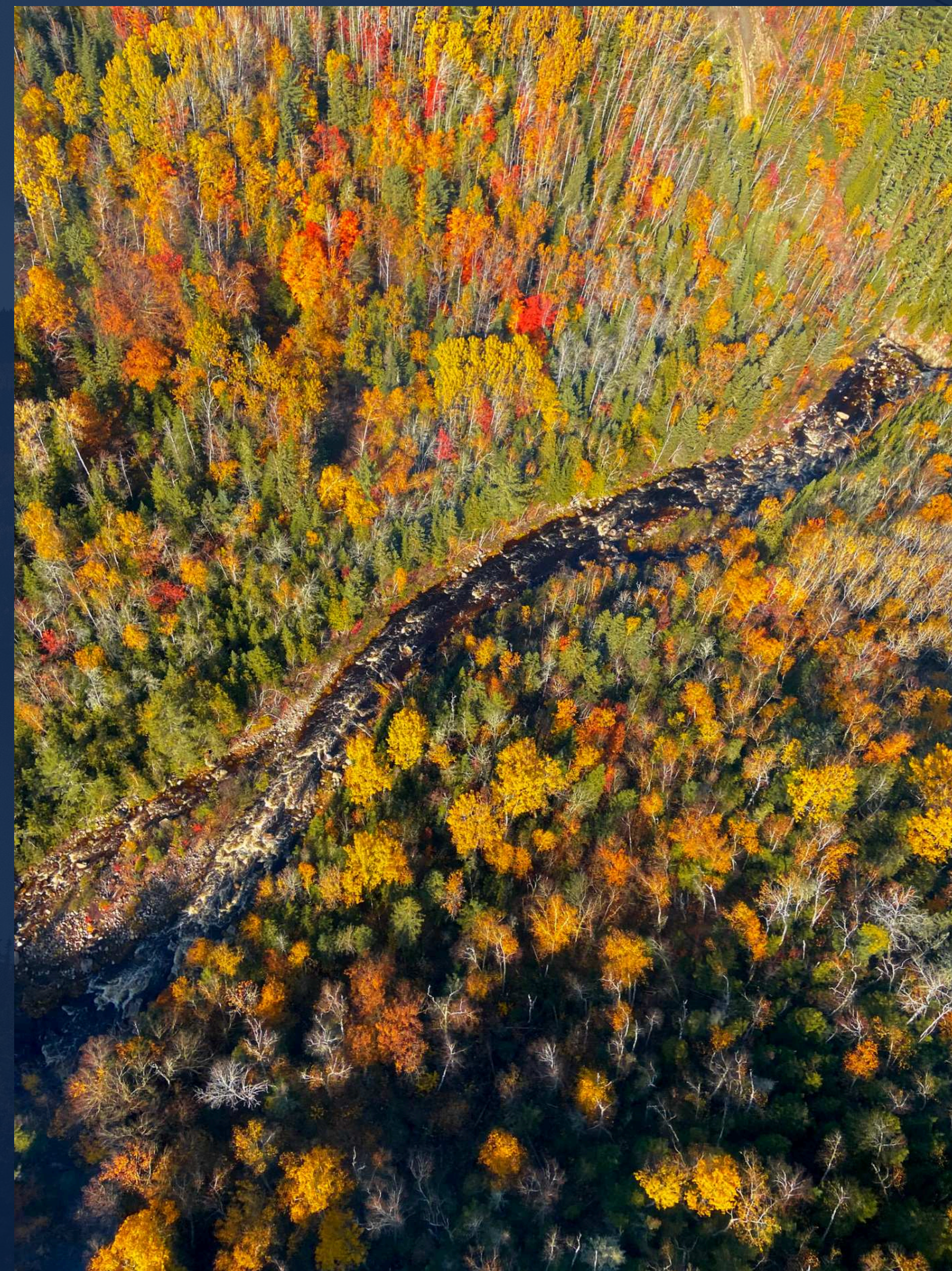
L'utilisation de l'*Accor Integrity Line* répond à plusieurs objectifs clés:

- Prévention des risques : en permettant la détection précoce de comportements non conformes, elle aide à éviter des atteintes potentielles à la réputation et à la performance du Groupe.
- Renforcement de la responsabilité : chaque collaborateur devient un acteur actif dans la préservation des standards éthiques d'Accor.
- Promotion d'une culture d'intégrité : la plateforme encourage un environnement où la transparence, l'éthique et la conformité sont des valeurs partagées.

Accor applique une tolérance zéro à l'égard de toute forme de représailles contre les collaborateurs utilisant ce dispositif. Un engagement clair est pris pour protéger l'anonymat et la sécurité des lanceurs d'alerte, garantissant ainsi un environnement sûr et responsable où chacun peut signaler sans crainte des violations ou manquements. Ainsi, l'*Accor Integrity Line* s'inscrit comme un élément central de la gouvernance éthique du Groupe, reflétant son engagement constant envers la transparence, la conformité et la responsabilité sociétale.



Source : Accor, plateforme interne



Politique d'achats écoresponsables

Accor a mis en place une politique d'achats écoresponsables documentée pour tous ses hôtels. Intégrée à sa stratégie de gouvernance durable, celle-ci privilégie systématiquement les fournisseurs disposant de certifications environnementales reconnues, tout en tenant compte des origines ainsi que des méthodes de culture et de production des produits. Afin d'assurer la cohérence et la transparence de cette démarche, l'hôtel applique le cadre d'entreprise pour les achats responsables. Ce référentiel est déployé et utilisé comme guide, y compris dans le cas d'achats auprès de fournisseurs non référencés.

Documents clés encadrant cette politique :

- **La Charte des achats responsables**, qui définit les attentes envers les fournisseurs sur les plans environnemental, social et éthique, en couvrant l'ensemble des risques associés.
- **Le Guide d'achat, destiné aux hôtels Accor**, qui précise les pratiques à adopter tant pour les fournisseurs référencés (via le système Astore et son outil de commande en ligne) que pour les fournisseurs non référencés.

En pratique, l'établissement :

- Privilégie les fournisseurs référencés afin de garantir un haut niveau de conformité et de traçabilité.
- S'assure que tout fournisseur non référencé respecte la Charte des achats responsables, notamment pour les achats locaux ou spécifiques.
- La signature de la Charte constitue un élément essentiel de validation :
- Pour des achats réguliers, elle est intégrée au contrat fournisseur.
- Pour des achats ponctuels répétés, elle devient obligatoire dès le quatrième achat auprès du même fournisseur.

Charte Achats Responsables

(ex "Charte Achats 21")



05

Les prochaines étapes



Notre plan d'action pour 2026

Le Fairmont Le Manoir Richelieu réaffirme son engagement envers la protection de l'environnement, la réduction de son empreinte écologique et le soutien des communautés locales. Situé au cœur de la Réserve de la biosphère de Charlevoix, l'hôtel poursuit son objectif d'intégrer le développement durable dans l'ensemble de ses opérations, en cohérence avec la stratégie globale d'Accor. Le plan 2025 repose sur trois piliers : Séjour (carbone, eau, déchets), Manger (alimentation durable) et Explorer (biodiversité et communautés locales), guidés par un comité de développement durable qui assure un suivi mensuel.

1. Réduction du gaspillage alimentaire

Sensibiliser les équipes, instaurer de bonnes pratiques, et réduire le gaspillage alimentaire pour atteindre -151 g par couvert d'ici la fin 2025.

Actions clés :

- Collaboration active avec Orbisk : envoi des rapports hebdomadaires, suivis mensuels, analyse des données.
- Formations continues, sensibilisation du personnel, matériel visuel interne.
- Suivi trimestriel avec les équipes culinaires.

2. Optimisation des recettes et menus – Foodsteps

Former les équipes à l'outil Foodsteps, intégrer les recettes et assurer l'implantation sur les menus.

Actions clés :

- Formations et webinaires avec Foodsteps.
- Mise en place du plan d'action Foodsteps (fin 2025).
- Intégration complète aux menus prévue pour avril 2026.

3. Carbone – Réduction énergétique

Réduire la consommation d'énergie de 30 % d'ici 2030.

Actions clés

- Finaliser l'étude RCX.
- Développer un plan CAPEX en collaboration avec les équipes d'ingénierie et de finances (août 2025).
- Mettre à jour la plateforme Gaia 2.0 pour modéliser les scénarios et projets (décembre 2025).

4. Suivi énergie, eau et déchets

Réduire la consommation d'énergie et d'eau de 5 %. Améliorer la qualité et la fréquence du suivi des déchets.

Actions clés :

- Mise à jour mensuelle des données dans Gaia 2.0.
- Rapports et analyses systématiques par les équipes d'ingénierie et de durabilité.
- Collecte de données auprès des services : cuisine, entretien ménager, achats et ingénierie.

5. Certification écoresponsable

Obtenir une certification reconnue, la certification Biosphère.

Actions clés :

- Réalisation de l'auto-évaluation (août-décembre 2025).
- Planification de l'audit (janvier 2026).
- Obtention de la certification (février 2026).



« Nous pensons que la notion d'hospitalité est indissociable de la notion de responsabilité. Nous sommes conscients qu'accueillir des centaines de personnes au quotidien a un fort impact sur la planète. Nous acceptons notre part de responsabilité et nous agissons de manière stratégique pour minimiser les impacts négatifs découlant de nos opérations. »

— Fairmont Hôtels & Resorts

Rédigé par Frédérique Hébert-Mondragon
Pour toutes questions, contactez Éléonore Hazart-Garnier
eleonore.hazart@fairmont.com