



hotelissima

DÉMARCHE RSE

2025-2026

Sommaire

A propos de nous

P1

Notre histoire

Le mot du président

Nos valeurs

Notre démarche RSE

Nos engagements environnementaux

P8

Sélection et valorisation de nos partenaires engagés

Sensibilisation clients

Nos éco gestes quotidiens

Contribution à la protection des fonds marins sur l'île de la Réunion

Nos engagements Sociaux

P15

Favoriser un cadre de travail équilibré et encourager la convivialité

Accompagnement et écoute active

Promouvoir un tourisme accessible à tous

Une entreprise responsable

P18

Ethique et Loyauté

A l'écoute de nos clients

Ancrage territorial

Implication pour une profession



A propos de nous



Nulle part ailleurs au monde, le dépaysement n'est plus intense que sur une île...

Hotelissima est née en 2009 de la rencontre de professionnels du voyage, **passionnés des îles** et convaincus que le marché manquait d'un spécialiste de l'hôtellerie insulaire en **séjour seul**. Nombreux clients, fidèles notamment des compagnies aériennes, étaient en recherche de solution d'hébergement à destination sans trouver d'offre adaptée. Ce sera donc le positionnement initial de Hotelissima dès la commercialisation en 2010: **proposer uniquement de l'hébergement**.

L'innovation technique comme ADN

Dès l'origine, Hotelissima se heurte à un obstacle technique : aucun logiciel du marché ne sait agréger et cumuler les offres hôtelières (offre voyage de noces + offre 6 nuits offertes pour 7, etc.). Plutôt que de se contenter de l'existant, nous décidons de développer notre **propre moteur de réservation** — une décision fondatrice qui ancre la technologie au cœur de l'identité de l'entreprise.

Et l'humain comme moteur

Mais parce que la technologie seule ne peut apporter le sens du service client tel qu'il raisonne pour nous, chez Hotelissima nous avons conçu notre offre aussi bien pour nos clients que pour nos collaborateurs. Doter nos équipes d'outils performants pour rendre leur métier attractif, supprimer le travail répétitif pour redonner toute la place à leur valeur ajoutée de conseil et d'expertise.

Une croissance maîtrisée et diversifiée

Le modèle initial — hôtel seul sur les îles tropicales — s'enrichit progressivement : ajout du volet aérien en 2014, puis création de marques dédiées pour servir différents canaux et destinations : Hôtels & Lagons (B2B agences, 2014), Zil Maurice (2016); ZIL Caraïbes (2025)

Aujourd'hui, le groupe opère 4 marques, chacune dotée de son propre site, restant 100 % basé en France avec une équipe de 14 personnes.

En 2026, un nouveau projet, "Hotelissima in Italia" pour développer le marché italien, très amateur des îles.



Une présence omnicanale, une agilité permanente

Hotelissima revendique une approche omnicanale — agences, web, téléphone — et cultive une culture « start-up » : une idée naît, l'équipe se réunit, teste, déploie rapidement. Notre modèle agile, centré sur l'humain et la technologie, est ce qui fait la singularité d'Hotelissima depuis 15 ans.

31.5 M€

En 2025

14

Collaborateurs

15

Années d'existence

100%

actionnariat familial

Le mot du Président

Gérard La Rocca
Président Directeur Général

Spécialiste de l'hôtellerie insulaire depuis 2009, nous avons bâti notre identité sur trois convictions indissociables : la passion des îles, l'innovation technologique et le respect profond de l'humain.

Les îles sont notre raison d'être et notre terrain de responsabilité, et c'est parce que nous les connaissons si bien et que nous les aimons tant que nous nous sentons investis d'une mission : préserver leur équilibre fragile, à notre échelle.

Nous n'avons pas la prétention de tout révolutionner, mais nous agissons avec conviction, en choisissant des partenaires engagés dans des démarches durables, en sensibilisant nos clients aux bonnes pratiques, et en intégrant, jour après jour, des solutions plus responsables dans notre fonctionnement.

Notre force réside aussi dans une technologie 100 % maîtrisée et interne, conçue pour servir nos clients, mais aussi nos équipes. Car l'humain reste le moteur de notre entreprise. Prendre soin de nos collaborateurs, cultiver une ambiance de travail propice à la convivialité et à l'entraide, ou encore alléger les tâches répétitives pour recentrer chacun sur la passion de son métier me paraît essentiel en tant que dirigeant.

Notre démarche RSE n'est ni un aboutissement, ni une vitrine. C'est un engagement collaboratif, une volonté d'amélioration continue, où chaque pas compte. Nous avançons avec humilité mais avec conviction.



Nos Valeurs

Expertises & Savoir-faire

Nous sommes des experts sur nos destinations. Nous ne vendons que ce que nous connaissons et maîtrisons

Service & satisfaction client

Nous plaçons le service et la satisfaction client au sommet de nos priorités, convaincus qu'un voyage réussi repose autant sur l'accompagnement que sur la destination

L'équipe & la convivialité

Entreprise à taille humaine nous jouons collectif avant tout, on travaille les uns pour les autres, sérieusement mais sans jamais se prendre au sérieux.

Le service est une passion, le sourire une signature et l'enthousiasme notre moteur quotidien.



Notre démarche RSE

Chez Hotelissima notre démarche RSE est **collaborative**, parce que nous l'élaborons avec nos clients, nos prestataires et nos collaborateurs ; et elle est **progressive**, parce que nous avançons avec humilité dans un processus d'amélioration continue, conscients qu'il reste toujours du chemin à parcourir.

Notre démarche repose sur 4 axes stratégiques :



01

Promouvoir un tourisme plus durable

Nous sélectionnons des partenaires hôteliers engagés dans des pratiques durables : préservation environnementale, mais aussi respect des équipes locales et contribution à l'économie insulaire. Nous sensibilisons nos clients à ces enjeux et veillons à favoriser l'accessibilité du voyage, pour que ces destinations puissent accueillir chacun dans les meilleures conditions.

02

L'humain au coeur de notre performance

Nos équipes sont notre moteur : nous investissons dans leurs outils, leur formation et leur bien-être. Côté clients, nous avons développé chaque marque pour répondre précisément aux attentes d'un marché spécifique, car nous savons que chaque voyageur a des besoins uniques.

03

Valoriser et animer notre démarche

Tout au long de l'année nous animons en interne notre démarche pour embarquer le plus grand nombre: challenge RSE, communiqué mensuel, quiz ou email thématique, nous multiplions les prises de parole sur nos progrès mutuels.

04

Ancrage professionnel et territorial

La direction d'Hotelissima s'implique activement dans les instances professionnelles du tourisme, contribuant à faire évoluer les pratiques du secteur tout en restant 100 % ancrée en France.

Nos engagements environnementaux



L'environnement insulaire est au cœur de notre métier. Parce que nous vendons des destinations fragiles et précieuses, nous avons la responsabilité de les protéger.

Notre engagement environnemental s'articule autour de 4 piliers



Sélection et accompagnement de partenaires engagés

questionnaire RSE, notation transparente, charte partenaires



sensibilisation active de nos clients

Charte du voyageur responsable, newsletters thématiques



ECOGESTES dans notre quotidien

Tri des déchets; mobilité douce, suivi des consommations...



Contribution auprès d'une ONG

Protection des récifs coraliens à destination.

Sélection et valorisation de partenaires engagés

Depuis 2022, Hotelissima mène un travail systématique et rigoureux de collecte des démarches environnementales et sociales de ses partenaires hôteliers.

Un questionnaire approfondi en 6 catégories

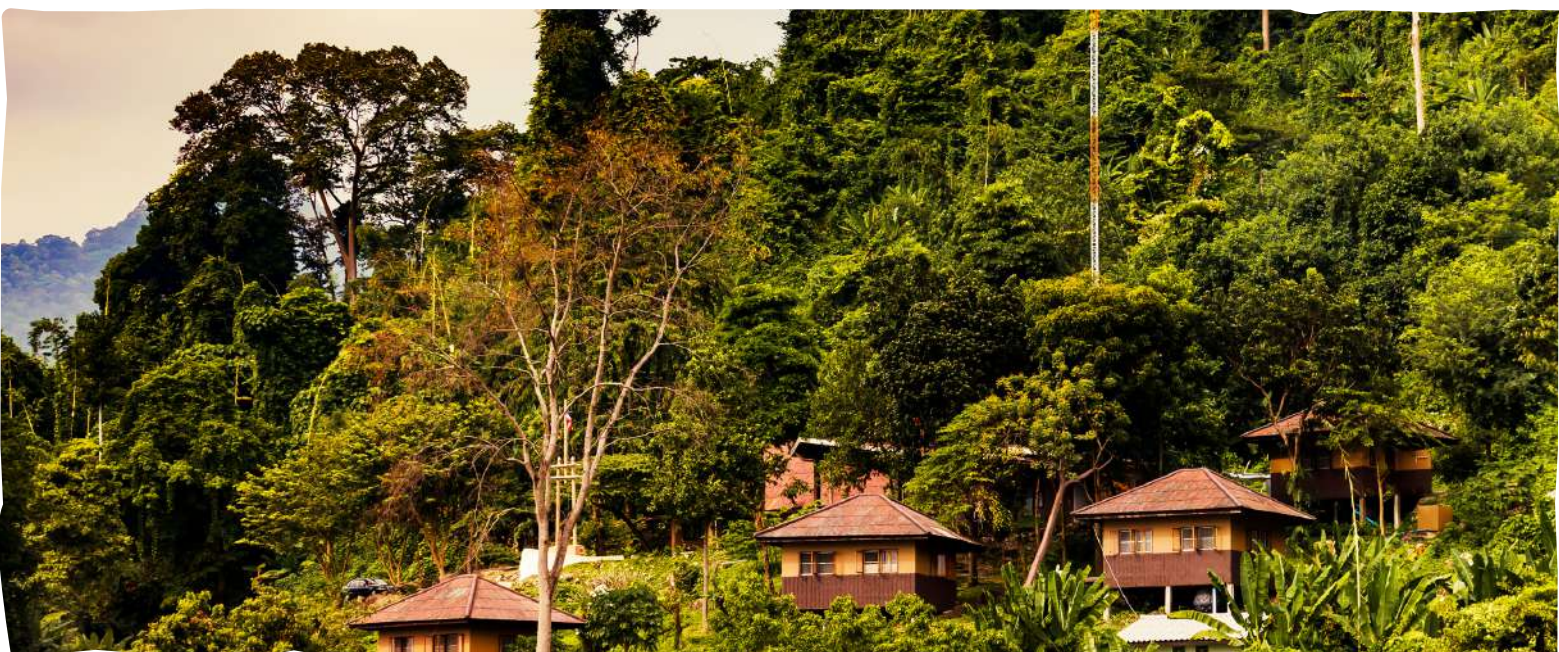
Nous avons développé un questionnaire de **50 questions** réparties en **6 catégories clés** :

- Organisation interne : gouvernance RSE, politique environnementale formalisée, certifications.
- Sensibilisation : formation des équipes et information des voyageurs aux aspects sociaux et environnementaux.
- Gestion des ressources : énergies (renouvelables, économies), eau (consommation, traitement), déchets (tri, recyclage, réduction).
- Hébergement durable : éco-conception, matériaux locaux, architecture bioclimatique.
- Restauration : approvisionnement local, produits de saison, lutte contre le gaspillage alimentaire.
- Excursions et activités : respect de l'environnement naturel, sensibilisation des clients, limitation de l'impact.

Un système de notation transparent pour nos clients



Chaque hôtel se voit attribuer une note symbolisée par **1 à 3 feuilles**, reflétant son niveau d'engagement global. Ce classement visuel permet aux voyageurs d'identifier en un coup d'œil les établissements les plus investis dans l'hôtellerie durable et encourage le développement de pratiques plus vertueuses.



Sélection et valorisation de partenaires engagés

La durabilité devient un critère de sélection pour le client

Les clients peuvent désormais utiliser le filtre "durable" sur notre site pour sélectionner directement les hôtels les plus engagés, facilitant ainsi les choix de voyage responsable.

Hotellerie durable

☐ Au moins 

☐ Au moins 

☐ Au moins 

Une démarche basée sur la confiance et l'amélioration continue

Nous ne pouvons pas vérifier sur place chacune des réponses fournies par nos partenaires, mais nos relations sont basées sur la confiance mutuelle et la transparence. Nous comptons également sur les retours de nos clients pour adapter la notation si nécessaire, dans une logique d'amélioration continue.

La Charte Partenaires Hotelissima

Au-delà du questionnaire, nous invitons nos partenaires hôteliers à signer notre Charte Partenaires qui les engage à minimiser leur impact sur l'environnement et la biodiversité, à respecter les normes locales ainsi que les normes de l'organisation internationale du travail et à contribuer au développement économique des populations locales.

16 %

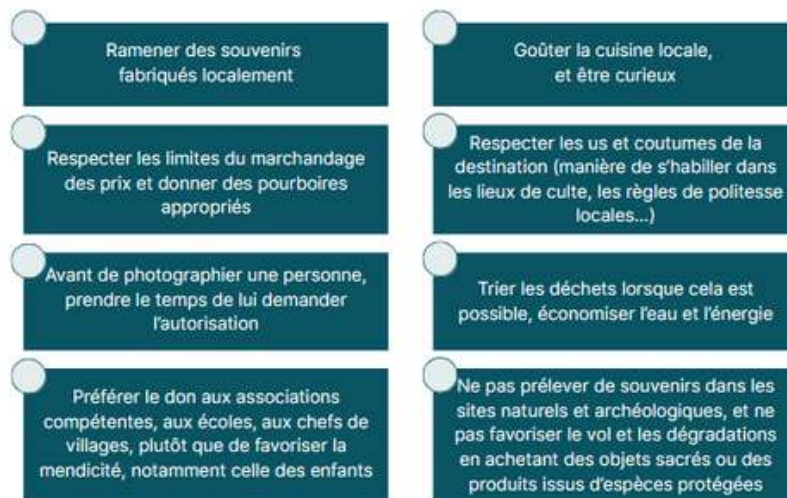
hôteliers signataires
en 2025
objectif 2026: 30%

280

Questionnaires
complétés ,
analysés et intégrés
sur notre site

Sensibilisation des voyageurs

Avant chaque départ, nous mettons à disposition de nos clients via notre site internet, la **Charte du Voyageur Responsable** Hotelissima, un document pédagogique qui rappelle les gestes simples pour minimiser son impact en voyage, des conseils simples pour guider sans imposer.



Chaque trimestre, nous adressons une newsletter thématique dédiée aux bonnes pratiques du voyageur responsable comme par ex Quelle crème solaire pour protéger les récifs corallien ?

Nos éco-gestes au quotidien

Dans notre quotidien, au sein de notre bureau à Lyon, nous mettons en place des gestes de bon sens pour réduire au maximum notre impact environnemental.



- 100% de nos collaborateurs viennent au bureau en utilisant au moins 1 mode de transport "doux"
- Tri interne de nos déchets
- Utilisation de produits ménagers éco-friendly
- Mise en place de wattmeters sur tous nos appareils au bureau et suivi des consommations.
- Bureaux équipés en LED
- Site internet hébergé en France.
- Mise en place d'un système de Troc au bureau

Protection des récifs coralliens

Les récifs coralliens abritent 30 % des écosystèmes marins et constituent les plus grandes constructions biologiques du monde.



Nous sommes heureux de soutenir l'association REEF CHECK qui oeuvre à la protection des récifs notamment sur l'île de la Réunion.

Observer pour mieux connaître et protéger

La mission de Reef Check est multiple: sensibiliser les citoyens en les faisant participer à des actions concrètes et ludiques de suivi de la santé de récifs sentinelles. Fournir des données de qualité pour les observatoires locaux, régionaux et nationaux de l'Environnement et former des ecodivers. Vulgariser la science pour rendre chacun conscient et acteur de la protection des fonds marins.

Nos engagements sociaux



Chez Hotelissima, nous sommes convaincus qu'une entreprise performante est avant tout une entreprise humaine. Notre engagement social se traduit par une attention quotidienne portée au bien-être de nos collaborateurs et par notre volonté de rendre le tourisme accessible à tous. Parce que prendre soin de nos équipes et de nos clients, c'est construire un modèle d'entreprise durable et responsable.



Cadre de travail équilibré

35h effectives, télétravail et avantages sociaux pour concilier vie pro et vie perso



Accompagnement continu

De l'intégration à la formation, nous soutenons chaque parcours professionnel



Transparence et écoute active

Enquêtes QVT, cafés mensuels et communication RSE pour progresser ensemble.



L'humain à destination pour un tourisme plus inclusif

Rendre les îles accessibles à tous, quelle que soit la mobilité de chacun

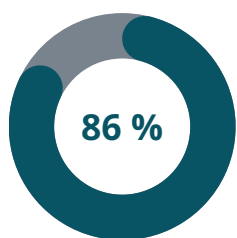
Favoriser un cadre de travail équilibré et encourager la convivialité

- [illegible]

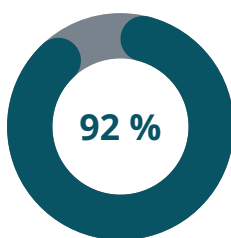
Prendre soin de nos collaborateurs

Accompagnement et écoute active.

- Parcours d'intégration structuré avec livret d'accueil
- Entretiens annuels pour faire le point sur les missions, les besoins en formation et les perspectives d'évolution
- Direction accessible et présente sur place au quotidien, favorisant l'écoute et la réactivité
- Café mensuel : un moment convivial pour partager les nouveautés produits, les projets de l'entreprise et les résultats financiers, en toute transparence



Des collaborateurs estiment que leur travail est reconnu à sa juste valeur



Des collaborateurs estiment que leur avis est pris en considération

100%

Des collaborateurs recommanderaient l'entreprise à un ami et valorisent leur équilibre vie pro/ vie perso est bon.

Promouvoir un tourisme accessible à tous

Notre engagement social se traduit aussi dans l'offre que nous proposons à nos clients. Parce que nous croyons fermement que la beauté des destinations insulaires doit être accessible à tous, nous avons lancé en 2022 le projet PMR (Personnes à Mobilité Réduite).

Nous avons obtenu les réponses de 271 établissements, de la guest house au 5 étoiles, sur leurs installations accessibles. Notre questionnaire couvre en détail les parties communes (ascenseurs, rampe, accès plage ou piscine), les chambres (dimensions précises, barres d'appui, hauteur des équipements...)

Grâce à ces informations précises, nos conseillers en voyages peuvent recommander les meilleures options adaptées. Notre objectif est de pouvoir élargir le périmètre à d'autres types de handicap, rendre l'information accessible à terme directement sur notre site parce qu'un tourisme responsable, c'est aussi un tourisme plus inclusif.

Une entreprise responsable



Être une entreprise responsable, c'est aussi, pour Hotelissima, conduire ses relations commerciales de manière éthique et transparente, être à l'écoute de ses clients, s'impliquer sur son territoire et pour sa profession.



Ethique & loyauté

Respect des collaborateurs, des partenaires, loyauté commerciale



satisfaction clients

Ecouter nos clients pour mieux les servir



Ancrage territorial

entreprise Lyonnaise enracinée dans son tissu économique local



Acteur engagé pour la profession

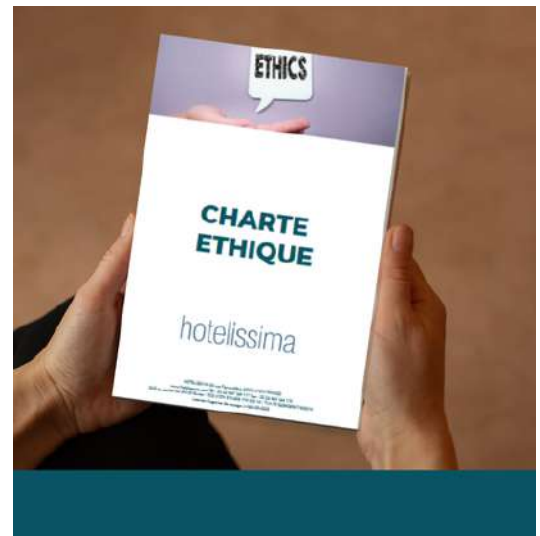
Implication dans les instances professionnelles

Une entreprise responsable

Ethique et loyauté des pratiques

Notre charte éthique formalise nos engagements envers nos collaborateurs — respect de chacun, lutte contre toute discrimination, promotion au mérite — mais aussi envers nos fournisseurs, partenaires et clients, en posant un cadre clair pour l'ensemble de nos relations professionnelles.

- Zéro tolérance pour la corruption, sous toutes ses formes
- Conditions d'annulation claires, justes et conformes à la réalité, bien au-delà des pratiques habituelles du secteur.
- Sécurisation des données bancaires : cryptage des informations sur notre site, protection effective des données personnelles conformément aux exigences réglementaires.



Écouter nos clients pour toujours mieux les servir

Les enquêtes de satisfaction menées systématiquement à l'issue de chaque voyage nous permettent de recueillir des retours précieux sur nos produits et de faire évoluer nos offres en continu.

Humaniser toujours plus notre relation clients, même en étant un acteur du web nous souhaitons créer des liens forts avec nos clients. Dernièrement, une partie des équipes se prête au jeu de la vidéo sur les réseaux sociaux pour donner des conseils, des astuces directement à nos clients.



91 % des voyageurs satisfaits

Une entreprise responsable

Ancrage territorial fort

100 % de nos emplois sont basés en France et nous privilégions des prestataires et fournisseurs locaux — notre agence web, par exemple, est située à cinq minutes à pied de nos bureaux. Notre direction participe par ailleurs activement à la vie économique lyonnaise, au sein des associations de commerçants et des clubs d'entrepreneurs de la région.

S'impliquer pour sa profession c'est contribuer à la faire progresser

S'engager collectivement pour une profession

Notre direction générale s'implique personnellement dans les instances qui font évoluer l'industrie du voyage :

- Conseil d'administration de la coopérative Sélectour — au cœur de la distribution du voyage en France
- Conseil de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) — y compris dans l'accompagnement et l'examen des projets des nouveaux entrants dans la profession
- Bureau régional des EDV (Les Entreprises du Voyage) — instance syndicale et représentative de la profession
- Association des Anciens du Tourisme — actions de tutorat et d'accompagnement des jeunes professionnels entrant dans la filière
- Notre directeur du développement est membre de XFT, organisme qui édite et fait évoluer les normes informatiques régissant les échanges entre tours-opérateurs et agences de voyages



Envie d'en savoir plus sur notre démarche?



impact@hotelissima.com