



LASALA

PLAZA  
HOTEL

# Code Éthique

# Introduction : Accueillir avec conscience

Au Lasala Plaza Hotel, nous concevons l'hospitalité comme un engagement envers notre environnement, notre communauté et chacun de nos visiteurs.

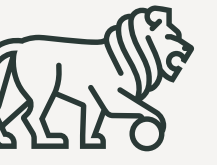
C'est pourquoi nous avons choisi d'adhérer volontairement au Code Éthique du Tourisme d'Euskadi, une initiative promue par Basquetour visant à faire du tourisme une activité plus responsable, durable et engagée.

Ce code repose sur six grands principes :

- Le respect et la valorisation du patrimoine culturel et naturel.
- Le renforcement des liens avec la communauté locale.
- L'engagement en faveur de l'égalité des chances et de l'inclusion sociale.
- L'application de critères de durabilité environnementale.
- La recherche constante de qualité, d'excellence et d'innovation.
- La participation à des réseaux de collaboration territoriale.

Ces valeurs guident notre gestion au quotidien. Ce rapport présente de manière concrète les actions que nous mettons en œuvre pour incarner ces engagements.





# Domaines d'application

## Lien avec la communauté locale

- Collaboration active avec des événements et institutions culturelles, sportives et gastronomiques.
- Promotion d'activités en partenariat avec des fournisseurs locaux.
- Expériences authentiques et enracinées proposées à nos hôtes.

**Notre objectif : faire de chaque séjour une immersion respectueuse dans la vie locale.**

## Gestion des ressources humaines

- Formation continue adaptée à chaque département.
- Protocoles opérationnels orientés vers la qualité de service.
- Accueil multilingue.
- Engagement fort pour une hospitalité émotionnelle et humaine.

**Prendre soin de ceux qui prennent soin de nos clients est essentiel à nos yeux.**



## Accessibilité universelle

- Chambres adaptées aux personnes à mobilité réduite.
- Espaces communs sans obstacles architecturaux.

L'accessibilité est une véritable expression de respect et d'équité.

## Égalité et inclusion

- Politique active de non-discrimination.
- Recrutement inclusif.
- Partenariats avec des entités telles que GUREAK et Pauso Berriak.
- Plan d'Égalité en vigueur.
- Protocoles de prévention contre le harcèlement au travail et les violences sexuelles.

Nous favorisons une culture d'entreprise ouverte, inclusive et engagée.





## Durabilité environnementale

Gestion environnementale basée sur la certification ECOLABEL : prendre soin de la planète au quotidien.

- Économie d'énergie et d'eau.
- Réduction des plastiques à usage unique.
- Recyclage et tri des déchets.
- Approvisionnement responsable auprès de producteurs locaux (km 0).
- Sensibilisation des clients à nos engagements écologiques.

## Culture et patrimoine

- Gastronomie locale, enracinée dans les produits du territoire.
- Expositions temporaires en partenariat avec des musées.
- Vente de produits artisanaux locaux à l'intérieur de l'hôtel.
- Service d'accueil culturel dédié aux voyageurs.

**Nous mettons en relation nos hôtes avec l'âme véritable de la ville.**



## Excellence et innovation

- Digitalisation des processus (check-in/check-out).
- Service client multicanal et communication à 360°.
- Participation active à des réseaux et associations du secteur.
- Recommandé par le Guide Michelin comme l'un des meilleurs hôtels d'Espagne.

Poursuivre l'excellence est notre manière d'avancer.

## Conclusion

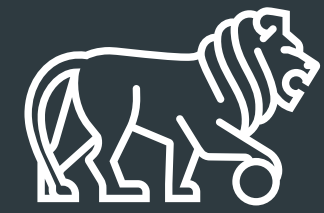
Un modèle de gestion fondé sur les valeurs

Pour nous, respecter le Code Éthique du Tourisme d'Euskadi ne relève pas d'une simple formalité, mais représente une affirmation profonde de notre identité :

Une maison ouverte sur la mer et sur le monde, qui agit avec responsabilité envers son environnement, son équipe et ses visiteurs.

Nous croyons en un tourisme à impact positif.  
Nous croyons en un plaisir discret, respectueux et conscient.





L A S A L A

P L A Z A

H O T E L

[lasalaplazahotel.com](http://lasalaplazahotel.com)

info@lasalaplazahotel.com · T. +34 943 547 000  
Plaza Lasala 2. 20003 Donostia - San Sebastián