



LES ENGAGEMENTS DE LA STRUCTURE

Mise à jour : juillet 2025

Le présent document a pour objet de définir les engagements de l'Office de Tourisme Anglet Côte Basque en fonction des principes directeurs de sa stratégie.

1. INTRODUCTION

Anglet Côte Basque est une structure engagée dans différentes démarches :

- Classement en Office de tourisme de catégorie I
- Marque Qualité Tourisme (Destination d'Excellence)
- Label Tourisme et Handicap (sur les 4 volets pour les 2 bureaux)
- Label Accueil Vélo
- Feuille de route RSO pour l'ensemble de la stratégie

En parallèle, la ville d'Anglet est classée en Station Classée de Tourisme. Le classement de l'Office de Tourisme en catégorie I est un critère indispensable au titre du classement en station classée.

Ces engagements se traduisent au quotidien dans la gestion de la structure et dans le fonctionnement de l'équipe qui s'évertue à :

- Accueillir les visiteurs avec professionnalisme, en au moins deux langues étrangères tout au long de l'année
- Proposer en ligne mais également mettre à disposition une information touristique actualisée et accessible,
- Pratiquer « l'écoute clients » et garantir une gestion de qualité par le biais d'outils d'évaluation, d'observation et d'amélioration continue,
- Adopter des pratiques pour être le plus respectueux possible dans la gestion des ressources,
- Proposer un tourisme et des événements plus inclusifs et moins impactant pour la planète.

2. ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME ENVERS LA COLLECTIVITÉ

La structure s'engage à :

- Respecter les conditions fixées par la convention d'objectifs pluriannuelle
- Respecter les conditions fixées par les conventions de mise à disposition de moyens et de personnel
- Rédiger tous les 5 ans son « schéma tourisme/directeur » en lien avec la politique touristique de la commune

3. ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME ENVERS LES PARTENAIRES

La structure s'engage à :

- Respecter les statuts de l'EPIC
- Animer les réunions du Comité de Direction en fonction de sa stratégie
- Animer le réseau des partenaires afin de proposer une dynamique de territoire vertueuse
- Appliquer et réajuster son plan d'actions annuel en fonction des objectifs fixés et des opportunités pertinentes
- Pratiquer une politique d'achat encadrée

4. ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME ENVERS SES EMPLOYÉS

La structure s'engage à :

- Prendre en compte les questions de QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) dans sa stratégie globale
- Intégrer ses nouveaux collaborateurs en leur mettant à disposition le dossier du « nouvel entrant » et en appliquant la procédure d'accueil
- Offrir à ses collaborateurs la possibilité de se former sur différents sujets
- Mettre en place des temps collectifs de réflexion stratégique et de co-construction de projets
- Favoriser la dynamique collective et l'équité

5. ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DE TOURISME POUR UNE ACTIVITE RESPONSABLE ET MAITRISÉE

Les membres de l'Office de Tourisme Anglet Côte Basque se sont engagés en 2024 à prendre un nouveau virage dans leur stratégie et leurs méthodes de travail en rédigeant une feuille de routes sur différents critères RSO pour les prochaines années.

Cette nouvelle philosophie à l'instar de la démarche Qualité, est infusée dans les actions au quotidien de l'équipe.

5.1. ENGAGEMENTS SUR LE VOLET ENVIRONNEMENTAL

Gestion des déchets :

- L'équipe pratique le tri des déchets, les consignes sont affichées dans les salles de pause, les capsules Nespresso sont recyclées, les papiers sont collectés par une association locale qui emploie des personnes en situation de handicap
- Un collecteur de piles usagées est mis à disposition
- Le prestataire en charge de la maintenance du photocopieur assure le recyclage des cartouches d'encre.
- Deux fois par an l'équipe assure un contrôle des stocks de documentations et les dépose en déchetterie si nécessaire.
- Le matériel informatique est également recyclé

Les impressions se font de manière raisonnée comme le stipule le règlement intérieur de la structure.

Gestion des ressources en énergie :

L'Office de Tourisme Anglet Côte Basque occupe des locaux mis à disposition par la commune d'Anglet. Cette mise à disposition est convenue via une convention rédigée pour chaque mandat.

Bien que la structure ne soit pas propriétaire des locaux, elle s'engage à mettre en œuvre les actions qui relèvent de son champ d'exploitation pour œuvrer en faveur de la sobriété énergétique.

Ainsi, une attention particulière est portée pour :

- Identifier et alerter des problèmes de déperdition d'énergie des bâtiments
- Maîtriser la consommation des fluides (régulation de la climatisation l'été et du chauffage l'hiver, ampoules basses consommations, mousseur aux robinets, chasses double-flux...)
- Proposer des solutions pour apporter du confort (contre le soleil mais aussi pour sécuriser les collaborateurs) comme des adhésifs sur les vitres ou des brises vues.

Un système d'alerte via un intranet sécurisé permet d'alerter les services municipaux sur les dysfonctionnements liés au bâtiment. Aussi, lors des rénovations ou améliorations majeures apportées aux locaux, la Direction est automatiquement consultée.

5.2 ENGAGEMENTS SUR LE VOLET ECONOMIQUE

L'Office de Tourisme Anglet Côte Basque s'évertue depuis plusieurs années à développer des recettes commerciales dans l'optique d'être financièrement autonome et exemplaire. La rigueur de cette organisation permet de proposer un plan d'actions annuel solide et ambitieux sans demander de subvention municipale depuis plusieurs années. C'est une ambition partagée par les membres du Comité de Direction et l'ensemble de l'équipe.

5.3. ENGAGEMENTS SUR LE VOLET SOCIAL

La structure s'engage également sur plusieurs points pour proposer un cadre sécuritaire à ses salariés :

- Une enquête est proposée chaque année pour évaluer le « climat social » au sein de l'équipe, recueillir les demandes des collaborateurs et réévaluer les actions mises en place sur le sujet.
- Des outils sont mis à disposition pour faciliter le quotidien et le confort au travail (siège ergonomique, tapis de souris, lampe de bureau, repose pied, porte charge et « diable » pour déplacer la documentation, aménagement d'une salle de pause...).
- Certains postes sont éligibles au télé-travail et les collaborateurs qui sont concernés disposent des équipements pour mener leurs missions dans les meilleures conditions (ordinateur portable, téléphone professionnel, accès au VPN, connexion à distance à leur session.

L'Office de Tourisme Anglet Côte Basque s'engage pour la formation des jeunes et accueille des étudiants en alternance ou des stagiaires.

La structure se positionne également pour faciliter l'hébergement des étudiants qu'elle accueille par le biais du service logement dans la résidence étudiante Houndaro à Anglet.