



RAPPORT ANNUEL RSE 2025

HIRUAK BAT AUTOCARS
Niveau Réunir RSE : EXEMPLAIRE
Score AFNOR : 97 %
22 juin 2026

L'année 2025 a été marquée par la mise en œuvre de la nouvelle offre de la Délégation de Service Public, l'intégration de nouveaux collaborateurs et la poursuite de nos engagements en matière de responsabilité sociétale.

Malgré un contexte d'activité soutenu, notre entreprise a poursuivi ses actions dans les domaines de la gouvernance, de la sécurité, de la qualité de service, de l'environnement et des conditions de travail.

L'audit AFNOR réalisé en juin 2025 a confirmé cette dynamique en nous attribuant un score de 97 %, permettant à Hiruak Bat Autocars d'accéder au niveau « Exemplaire » du label Réunir RSE.

Sommaire

1) Gouvernance	3
2) Sécurité et prévention des risques.....	4
3) Qualité et satisfaction client.....	5
4) Environnement	8
5) Relations et conditions de travail	10
6) Retour sur l'audit AFNOR du 6 juin 2025	13

1) Gouvernance

Indicateurs Gouvernance	2025	OBJ 2025	OBJ 2026
Nombre de comité de pilotage	3	2	2
Nombre de revue de gouvernance	1	1	1
Nombre de Kilomètres parcourus exercice comptable	1 832 767	constat	constat
Nombre de Kilomètres parcourus sur lignes directes par véhicules affrétés 100 % exercice comptable	851 225	constat	constat
CA réalisé exercice comptable	8 141 382	constat	constat
Répartition CA suivant activités	Scolaire : 26 % Lignes régulières : 65 % Autres : 9 %	constat	constat

REVUE DE GOUVERNANCE :

Dates	Participants
19/05/2025	– Pascal APHECETCHE, animateur sécurité et environnement, associé – Claude DETCHART, responsable communication et gestion de crise, PDG – Philippe MOUSTIRATS, animateur conditions de travail, RAF – Nelly SEGARD, référente RSE, responsable qualité,

COMITES DE PILOTAGE :

Dates	Participants
19/05/2025	– Pascal APHECETCHE, animateur sécurité et environnement, associé – Claude DETCHART, responsable communication et gestion de crise, PDG – Philippe MOUSTIRATS, animateur conditions de travail, RAF – Nelly SEGARD, référente RSE, responsable qualité,
27/05/2025	– Pascal APHECETCHE, animateur sécurité et environnement, associé – Claude DETCHART, responsable communication et gestion de crise, PDG – Philippe MOUSTIRATS, animateur conditions de travail, RAF – Nelly SEGARD, référente RSE, responsable qualité,
01/12/2025	– Pascal APHECETCHE, animateur sécurité et environnement, associé – Claude DETCHART, responsable communication et gestion de crise, PDG – Philippe MOUSTIRATS, animateur conditions de travail, RAF – Nathalie DETCHART, responsable exploitation – Nelly SEGARD, référente RSE, responsable qualité,

2) Sécurité et prévention des risques

Indicateurs Sécurité	Total 2025	OBJ 2025	OBJ 2026
Nombre de sinistres total sur la route (hors dépôt, station, ...)	47	25	40
Nombre de sinistre pour 100 000 km parcouru	2.56	2	2.18
Nombre de sinistres partiellement responsables	6	5	
Nombre de sinistres totalement responsables	54	20	40
Nombre de sinistre responsable pour 100 000 km parcouru	2.95	1.5	2.18
Nombre de sinistres au dépôt	4	1	1
Nombre de PV reçus pour excès de vitesse (hors VL)	9		
Nombre de contrôles permis validés par an	2	2	2

Sinistres :

78% de sinistres responsables en 2025 contre 65% en 2024 soit une augmentation de 20%. L'augmentation du nombre de sinistres en 2025 peut être liée aux remontées d'information plus nombreuses.

Suite à l'analyse des sinistres, nous constatons que 46% des sinistres responsables ont lieu à Bayonne notamment au rond-point d'Ametzondo et le long des quais. Les passages sont très étroits.

Le ratio « Nombre de sinistres responsables pour 100 000 km parcourus » a quasiment doublé. Cette évolution s'explique principalement par l'intégration de nouveaux conducteurs en septembre, dont la période de prise de poste est naturellement associée à un risque d'accrochages légèrement plus élevé.

Par le biais de l'application de l'assurance Réunir, nous constatons que nos chiffres sont moins bons que ceux des autres adhérents Réunir.

Plusieurs actions ont été menées sur l'axe sécurité et prévention des risques en 2025 :

- Les entretiens consécutifs à sinistre responsable ont été réalisés par Gérard ETCHELECOU pour les conducteurs de Mouguerre, et par Pascal APHECETCHE pour ceux de Saint-Palais et Sauguis.
- Les résultats de l'analyse des sinistres 2024 ont été diffusés sur les écrans d'information interne afin de sensibiliser l'ensemble du personnel.

- Le revêtement du dépôt de Saint-Palais a été rénové durant l'été 2025.
- À l'issue des entretiens menés avec les conducteurs, Claude DETCHART a conclu qu'aucun besoin de mise en place d'un stage de récupération de points n'avait été identifié.

3) Qualité et satisfaction client

Qualité	Total 2025	OBJ 2025	OBJ 2026
Nombre de réclamations justifiées	47	20	40
Nombre total de réclamations	112		
Ratio réclamation justifiées pour 100 000 km	2.56		2.18
Délai moyen de retour suite à une réclamation (jour)	2.14	2	2
Nombre de pannes en service	26	13	20
Ratio pannes en service pour 100 000 km	1.42		1.4
Nombre d'autocontrôles terrain internes réalisés sur ligne régulière	0	70	40
Nombre d'anomalies détectées sur autocontrôle terrain interne			
Nombre d'anomalies véhicules (rayures, carrosserie) détectées sur autocontrôles terrain internes	0	50	
Nombre d'anomalies hors véhicules détectées sur autocontrôles terrain internes	0	8	
Ratio Anomalies / contrôles terrain	0	0.17	

Contrôles terrain :

Nous avons prévu pour 2025 de mettre en place une nouvelle organisation pour les contrôles terrain :

- Trouver une personne pour les contrôles et l'entretien des arrêts de bus qui fera également les contrôles en ligne.
 - Damien PELEGRINELLI pour contrôler l'état extérieur des véhicules (carrosserie)
 - Philippe FACHIN pour contrôler les équipements embarqués (girouettes, billettique...)
 - Mise en place dans l'entreprise du logiciel Kizeo Forms pour la réalisation et le suivi des contrôles terrain.
- En 2025, seuls les contrôles terrain réalisés au sein des dépôts ont été effectués par Pascal APHECETCHE et Gérard ETCHELECOU. Ces contrôles ont permis de vérifier la conformité des pratiques et des installations en matière de **sécurité et prévention des risques**, de **relations et conditions de travail** ainsi que de **protection de l'environnement**.

- La nouvelle organisation des contrôles terrain n'a finalement pas pu être déployée au cours de l'année. Son déploiement a donc été reporté à 2026, année durant laquelle la nouvelle méthodologie sera mise en œuvre avec l'appui de l'outil Kizeo Forms.

Contrôles des arrêts de bus :

Contrôles des arrêts de bus réalisés en novembre 2025 par Pauline, Nelly avec l'aide de Thomas. Mise en place d'un nouvel outil par le SMPBA pour remonter les anomalies constatées aux arrêts. Cet outil permet au SMPBA d'attribuer la tâche à l'OTI ou au délégataire qui peut ensuite intervenir et clôturer l'anomalie.

Pannes en service :

Le nombre relativement élevé de pannes constatées s'explique principalement par les mises à jour nécessaires sur les nouveaux véhicules.

Par ailleurs, avec un taux d'une panne pour 100 000 km parcourus, le niveau de fiabilité reste satisfaisant et conforme aux attentes.

Objets trouvés :

La procédure des objets trouvés a été mise à jour en 2025 suite à la mise en place de l'outil « France objets trouvés » par l'OTI dirigé par le délégataire du lot littoral.

Réclamations :

Un nouvel indicateur a été mis en place et suivi en 2025 : le « ratio de réclamations justifiées pour 100 000 km parcourus ». Contrairement au simple décompte des réclamations, cet indicateur offre une analyse plus représentative de la qualité de service en tenant compte du volume réel d'activité.

Répartition des réclamations justifiées en 2025

Sur l'ensemble de l'année 2025, **47 réclamations justifiées** ont été enregistrées.

Les principaux motifs de réclamation sont les suivants :

Thème	Nombre
Arrêt non desservi	14
Retard	9
Passage en avance	8
Comportement conducteur	6
Service non effectué	3
Autre	1
Billettique	1
Confort du véhicule	1
Correspondance	1
Surcharge	1
Erreur conducteur	1
Problème de prise en charge PMR	1
Total	47

Analyse :

Les réclamations sont principalement liées à des problématiques d'exploitation, avec les **arrêts non desservis** (30 % des réclamations), les **retards** (19 %) et les **passages en avance** (17 %) qui représentent à eux seuls près des deux tiers des réclamations justifiées de l'année.

Les réclamations concernant le **comportement des conducteurs** représentent 13 % des réclamations justifiées. Les autres motifs demeurent ponctuels et concernent des situations isolées.

Par rapport au premier semestre, une amélioration est observée au second semestre avec une diminution du nombre total de réclamations justifiées, notamment sur les thèmes du comportement des conducteurs et des passages en avance. Les arrêts non desservis et les retards restent néanmoins les principaux points de vigilance.

4) Environnement

Indicateurs Environnement	Total 2025	Obj 2025	Obj 2026
Consommation d'eau totale de l'entreprise annuelle (m3) Mouguerre	373	600	400
Consommation d'eau totale de l'entreprise annuelle (m3) Saint-Palais		600	
Consommation d'eau du réseau pour le lavage des véhicules (m3)		200	
Nombre de lavage Saint Palais			
Consommation moyenne d'eau réseau par lavage (m3)			
Quantité de déchets dangereux collectés par CHIMIREC (T) annuel		2	
Quantité de déchets collectés par SAICANATUR (cartons, tout venant) T		0.8	
Consommation d'électricité du site (kWh) Saint-Palais	23 682	21800	23500
Consommation d'électricité du site (kWh) Mouguerre	12 066	14000	12000
Consommation d'électricité du site (kWh) Sauguis	2 782		2700
Consommation globale de gasoil des véhicules (L)	600 850	450000	
Kilométrage parcourus (km)	2 018 913		
Ratio consommation par kilomètre	0.30		
Consommation globale de gasoil des véhicules affectés à 100 % aux lignes inter-urbaines (L)	343 835	210000	450000
Kilométrage parcourus (km) véhicules affectés 100 % lignes régulières	1 116 913		
Ratio consommation par kilomètre véhicules affectés 100 % lignes régulières	0.31		
Consommation moyenne globale de gasoil des véhicules (L/100km)	29.76	28	28
Consommation moyenne globale de gasoil des véhicules affectés à 100 % aux lignes régulières (L/100km)	30.78	29.5	30

Action reportée :

La formation à l'éco-conduite avec notre prestataire n'a pas pu être mise en œuvre. Une solution alternative sera étudiée pour 2026.

Actions réalisées :

- Le suivi de la consommation d'eau de lavage a été renforcé grâce à l'installation de compteurs sur les trois dépôts par Pascal APHECTECHE.
- Des formations MAN destinées aux conducteurs ont été mises en place en décembre 2025 afin d'optimiser l'utilisation des véhicules et de favoriser une conduite plus efficiente.
- **Renouvellement du parc en 2025 dans le cadre de la nouvelle délégation de service public: Conformément à la politique de renouvellement du parc**, celui-ci est composé, à fin 2025, quasi exclusivement de véhicules répondant à la norme **Euro 6**. Seuls **deux véhicules Euro 4** demeurent encore en exploitation. Le renouvellement engagé ces dernières années a ainsi permis d'atteindre un parc à près de **100 % conforme à la norme Euro 6**, contribuant à la réduction de l'impact environnemental de l'activité et à l'amélioration des performances énergétiques des véhicules. **Les nouveaux véhicules MAN acquis en 2025** sont équipés d'un système d'arrêt automatique du moteur. Lorsque le conducteur quitte son poste de conduite, le moteur s'éteint automatiquement au bout de 10 minutes, ce qui permet de réduire la consommation de carburant et de diminuer les émissions de gaz à effet de serre et de limiter les nuisances sonores.

5) Relations et conditions de travail

Indicateurs Relation et condition de travail	2025	OBJ 2025	OBJ 2026
Taux d'absentéisme global annuel exercice comptable	3.78	4.30%	4%
Nombre d'arrêts de travail exercice comptable	13	6	11
Nombre de jours d'arrêts de travail exercice comptable	535	400	400
Répartition des absences maladie ATMP par catégorie (reconversion professionnelle, cumul emploi retraite, autres)	Reconversion médicale : 18 % Autres : 82 % Cumul Emploi Retraite : 0 %	constat	
Taux de rotation des salariés annuel	42.11%	25%	30%
Taux micro absentéisme (<3 jours) Annuel	0.07%	0.03%	0.03%
Part Hommes / Femmes Annuel	H: 79.34% F : 20.66 %	constat	

Actions réalisées :

- Le partenariat avec les salles de sport a été mis en place. Malgré les actions de communication et de sensibilisation menées en interne, l'offre reste peu utilisée par les salariés.
- Un diagnostic de l'entreprise a été réalisé par une ostéopathe en décembre 2025, comprenant une journée de dépistage sur chacun des sites dans le cadre d'un audit des troubles musculosquelettiques (TMS).
- Un état des lieux des pratiques RH a également été effectué par Philippe.
- La remise du guide « Transportez-vous bien » à chaque salarié a été poursuivie en 2025, afin de continuer à sensibiliser l'ensemble du personnel aux bonnes pratiques en matière de santé, de sécurité et de prévention des risques professionnels.
- La promotion du dispositif **Réunir Avantages** s'est poursuivie en 2025. Cette plateforme, proposée à l'ensemble des salariés, permet de bénéficier de tarifs préférentiels sur de nombreux loisirs et services. Les informations de connexion restent accessibles à chaque salarié via son espace OneDrive personnel (dossier à partager – Infos diverses – Réunir Avantages). Par ailleurs, des rappels et informations sont régulièrement diffusés sur les écrans d'information internes afin de favoriser l'utilisation de ce dispositif.

Formations réalisées :

Au cours de l'année 2025, plusieurs actions de formation et de sensibilisation ont été mises en œuvre afin de renforcer les compétences des collaborateurs et d'améliorer la sécurité ainsi que la qualité de service.

- **Formation « Car pédagogique »**

Organisée par le SMPBA, cette formation a permis aux participants de vivre une mise en situation réaliste grâce à un véhicule simulant un renversement lors d'un accident.

Nombre de participants : 21 personnes.

- **Formation Qualité**

Organisée en interne tout au long de l'année, cette formation visait à sensibiliser les collaborateurs aux exigences et aux bonnes pratiques en matière de qualité.

Nombre de participants : 17 personnes.

- **Formation Continue Obligatoire (FCO)**

Nombre de participants : 3 conducteurs.

- **Formation MAN**

Organisée les 26 et 27 novembre 2025, cette formation avait pour objectif d'optimiser l'utilisation des véhicules et de promouvoir une conduite plus efficiente.

Nombre de participants : 20 conducteurs.

- **Sensibilisation à l'utilisation du défibrillateur**

Une session de sensibilisation a été organisée le 2 avril 2025 afin de familiariser les salariés à l'utilisation du défibrillateur.

Nombre de participants : 8 personnes.

- **Formation à la billettique des lignes régulières**

Cette formation a été dispensée aux nouveaux conducteurs de lignes régulières au fur et à mesure de leur arrivée dans l'entreprise tout au long de l'année.

- **Formation à la billettique légère**

Une formation spécifique à l'utilisation des PDC a été réalisée pour les conducteurs intervenant sur les lignes 65 et 66 durant la période estivale.

L'intégration des nouveaux conducteurs s'est poursuivie en 2025 grâce au **système de tutorat déjà en place depuis plusieurs années** au sein de l'entreprise. Ce dispositif permet un accompagnement personnalisé lors de la prise de poste, facilite la transmission des bonnes pratiques et contribue à garantir la qualité et la sécurité du service rendu.

6) Retour sur l'audit AFNOR du 6 juin 2025

	Nombre de points attribués	Points totaux maximum	Critères obligatoires non conformes	Équivalence en %
GOUVERNANCE	51	54	0	94%
QUALITÉ & SATISFACTION DES CLIENTS	41	41	0	100%
SÉCURITÉ & PRÉVENTION DES RISQUES	54	54	0	100%
ENVIRONNEMENT	65	65	0	100%
RELATIONS & CONDITIONS DE TRAVAIL	56	61	0	91%

L'audit a été réalisé par un auditeur de l'AFNOR qui avait déjà conduit une évaluation de notre entreprise en 2022 (score de 61%)

Le résultat obtenu est très satisfaisant, avec un score de **97 %**, nous permettant d'accéder au niveau « **Exemplaire** ».

Toutefois, nous souhaitons apporter quelques précisions concernant certains points ayant fait l'objet de non-conformités. Nous prenons en compte les observations formulées et reconnaissons que les éléments présentés lors de l'audit auraient pu être davantage précis et étayés. Nous souhaitons néanmoins rappeler que des pratiques et actions ont été mises en place afin de répondre aux exigences du référentiel sur les points concernés :

1. **Gouvernance** : une non-conformité a été relevée concernant la prise en compte des attentes des parties prenantes. Celles-ci sont intégrées dans nos pratiques, notamment au travers des échanges réguliers avec nos principales parties prenantes (donneurs d'ordre, élus, usagers, etc.). Nous comprenons toutefois que ces démarches pourraient être davantage formalisées et tracées.
2. **Relations et conditions de travail** : une non-conformité a été relevée concernant les pratiques managériales collaboratives et l'intégration de la RSE dans les fiches de poste. Des actions et pratiques sont d'ores et déjà mises en œuvre sur ces deux volets. Nous prenons néanmoins en compte la nécessité de mieux les formaliser et de mieux les valoriser afin d'en faciliter l'appréciation lors des audits.

Synthèse de notre auditeur :

« Un accroissement de l'offre et de l'activité lié à la nouvelle DSP

une politique RSE qui se renforce d'année en année

Conditions de travail améliorées

Évolutions RH très conséquentes

Politique environnementale exemplaire

Recommandations : maintenir l'effort dans la durée ! »