

POLITIQUE RSE – AUTOCARS HIRUAK BAT

Implantée dans le Pays Basque depuis 1937, notre société de transport routier de voyageurs a su développer ses activités et faire de la satisfaction de nos clients un enjeu prioritaire.

Nous souhaitons aujourd'hui réaffirmer notre volonté de promouvoir le développement de la mobilité sur notre territoire. Nous agissons avec un souci constant d'écoute de nos parties prenantes (collaborateurs/salariés, donneurs d'ordres, voyageurs, organismes institutionnels) et d'amélioration continue de nos pratiques.

En tant qu'adhérent au Réseau Réunir depuis 2009, c'est tout naturellement que nous nous sommes engagés en 2022 dans la démarche de labellisation RSE REUNIR « Mon entreprise s'engage », référentiel d'évaluation fiable et robuste de la Responsabilité Sociale des Entreprises adapté pour les PME de transports de voyageurs.

Ce référentiel repose sur un axe stratégique et structurant : **la gouvernance**.

Il repose également sur quatre axes opérationnels pour lesquels nous nous sommes fixés les objectifs suivants :

La qualité et la satisfaction des clients :

- Maintenir le niveau d'exigence/les engagements basé sur le référentiel AFNOR.
- Renforcer l'écoute, affiner la compréhension des attentes de nos clients et notre réactivité face à leurs besoins (signalétique fixe et embarquée, fiabilité, respect de l'itinéraire, attitude, accueil physique et téléphonique, tenue, objets trouvés, écoute des clients, propreté des véhicules, confort des passagers, entretien du matériel, sécurité, formation)

Les relations et conditions de travail :

- Préserver la santé et la QVT pour nos collaborateurs/salariés
- Soutenir les emplois et les accompagnements de parcours professionnels
- Encourager et faciliter l'intégration de personne en reconversion ou éloignées de l'emploi

La sécurité et la prévention des risques :

- Améliorer en continu la sécurité et l'environnement de travail de nos collaborateurs/salariés
- Consolider les dispositifs de sécurité des voyageurs

L'environnement :

- Optimiser la gestion des déchets
- Suivre rigoureusement la consommation de carburant
- Valoriser notre système de récupération d'eau
- Améliorer la performance thermique de nos bâtiments
- Accélérer notre dynamique en matière transition énergétique

Notre démarche vise à ancrer durablement et concrètement la RSE auprès de nos parties prenantes.

Je m'engage à mettre à disposition les ressources nécessaires à l'atteinte de ces objectifs et à soutenir l'équipe projet RSE.

Fait à Saint-Palais le 15/05/2025

Signature (avec qualité du signataire)

PDG - Claude DETCHART

