

Norauto

NORAUTO,
ENGAGÉ VERS UNE
TRAJECTOIRE BAS
CARBONE ET UNE
MOBILITÉ POUR TOUS



Depuis 2017 Membre du
COLLECTIF GÉNÉRATION RESPONSABLE®.

Depuis 2018 enseigne engagée et labellisée
ENSEIGNE RESPONSABLE®.

Depuis 2019, réseau engagé
COMMERÇANT RESPONSABLE®.

Membre fondateur de l'opération
ENSEMBLE POUR LE CLIMAT.

Cette année Norauto fête ses 50 ans. Autant d'années d'expérience qui en ont fait le leader européen de l'entretien et de la réparation automobile multimarque. Au cours de ces cinq décennies, Norauto a su s'adapter et prendre les virages pour toujours accompagner ses clients dans ses nouvelles mobilités.

Aujourd'hui l'entreprise continue de se réinventer et inclut encore plus globalement la démarche développement durable dans l'accompagnement des automobilistes. Cela se traduit par deux axes forts qui sont d'assurer la préservation du climat et d'assurer la bonne santé et la sécurité de ses collaborateurs et de ses clients. La réduction de notre empreinte carbone s'articule sur 3 objectifs concrets d'ici 2022 :

- Réduire de 30% nos émissions carbone.
- Réduire de 20% notre consommation énergétique.
- Réduire de 15% notre usage du plastique.

Pour ce qui est de la sécurité, nous visons le zéro accident de travail et développons les solutions telles que l'écocontrôle et le boîtier bio-ethanol qui participent à réduire la pollution de l'air et les émissions de particules fines, préservant la santé de chacun.

Ces objectifs prennent également vie sous la forme de nombreuses actions. Nous avons par exemple développé un meuble de tri dans nos centres pour sensibiliser nos clients aux gestes de valorisation des déchets et leur faciliter la gestion de ces produits usagés en lien avec le véhicule. De plus, nous avons commencé à opérer un "relamping" des centres qui consiste à remplacer les anciens tubes néons très consommateurs par des lampes led bien plus économiques et à la durée de vie prolongée. Cela représente une réduction de consommation de l'ordre de 60%, soit un gain considérable que ce soit sur la facture mais surtout pour la planète.

Ces projets de meuble de tri et de relamping ont déjà été reconnus et récompensés par des R AWARDS® 2019 pour les initiatives Gestion des déchets et Performance énergétique.



Un accompagnement solidaire pour la mobilité de tous

Parce que la mobilité est l'un des premiers freins à l'emploi, le programme solidaire Mana Ara

“route solidaire” a été développé au sein de Norauto pour accompagner les personnes connaissant des difficultés financières sur l'entretien et la réparation de leur véhicule. Avec ce programme, notre volonté est de faire en sorte que chacun puisse avoir accès à une mobilité plus sûre et plus durable. Le processus se fait en deux étapes. Tout d'abord, nous réalisons un diagnostic gratuit du véhicule en centre Norauto.

Ce bilan de l'état général de la voiture permet de prévoir les éventuels travaux à réaliser dans les prochains mois ainsi que le budget à allouer à la voiture. Une fois ce diagnostic réalisé et si les travaux sont la meilleure solution, nous accompagnons nos bénéficiaires dans la priorisation de



ceux-ci et apportons une aide financière allant de 20 à 40% du montant de la facture. Pour accéder au programme Mana Ara, le bénéficiaire peut être orienté par l'une de nos structures partenaires : les plateformes de mobilité inclusive WIMOOV, le réseau de services à la personne ADMR et l'organisme de micro-crédit ADIE entre autres.

Il peut également contacter directement le programme via le site internet manaara.org sous condition d'avoir un quotient familial CAF inférieur à 750€ et la carte grise au même nom. Le bénéficiaire est alors contacté par téléphone par un membre de notre équipe dédiée qui restera son unique interlocuteur du début à la fin de son parcours, en dehors de son passage en centre Norauto pour les prestations, pour répondre à toutes ses questions.

Ils définissent ensemble la date et le lieu de rendez-vous pour le diagnostic, puis celle des travaux si besoin. **Le projet a été développé en intrapreneuriat par une collaboratrice à temps plein pendant un an.**

Cette année a été mise à profit pour développer un processus non contraignant à la fois pour le bénéficiaire et pour les collaborateurs Norauto, mais également pour développer des partenariats d'acteurs oeuvrant au quotidien pour ces personnes connaissant des difficultés dans leur insertion à cause de leur mobilité.

En 2019, le projet a reçu plusieurs récompenses dans le cadre des R AWARDS® du Collectif Génération Responsable® et du Conseil National des Professionnels de l'Automobile, reconnaissance du travail important que le projet a nécessité et de l'engagement de son initiatrice.

Après un début dans les Hauts-de-France, le programme touche aujourd'hui les 280 succursales de Norauto France ainsi que les collaborateurs qui y travaillent, accompagnant nos clients vers une mobilité plus sûre et plus durable, en phase avec la démarche Développement Durable de l'entreprise.

Une seconde personne a rejoint l'équipe à mi temps, en charge de la prise en charge et de l'accompagnement des bénéficiaires au quotidien.

Le projet se déploie maintenant au-delà des frontières françaises avec des premiers tests dans nos enseignes en Allemagne et en Espagne.

LE LABEL ENSEIGNE RESPONSABLE, UNE RÉELLE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Norauto a toujours été une entreprise historiquement engagée dans le domaine de la RSE, notamment en matière environnementale avec la certification ISO 14001 de nos centres et la gestion des déchets. Mais, nous n'avions aucune évaluation globale de notre démarche RSE jusqu'en 2018. Souhaitant renforcer nos engagements en matière de développement durable, nous avons voulu avoir un état des lieux objectif de nos forces et faiblesses. C'est dans ce cadre, que nous avons décidé de nous engager dans la démarche de labellisation "Enseigne Responsable" du Collectif Génération Responsable. Le processus d'évaluation par SGS, organisme tiers indépendant, repose sur les piliers de la Norme ISO 26 000 mais son approche est avant tout simple, pragmatique et concrète. Nous avons été labellisé "Enseigne Responsable" dès la première année avec une note très satisfaisante. Mais c'est avant tout la démarche de progrès dans laquelle nous nous inscrivons qui est, selon moi, la plus importante.

Cette labellisation nous a permis, avec les recommandations de l'auditeur, de structurer notre approche, d'identifier nos points forts, mais surtout nos axes de progrès. Celle-ci a de surcroît renforcé le sentiment de fierté de nos équipes et leurs engagements pour le développement durable au sein de leurs métiers. Nous avons pu, également, largement communiquer sur ce label. D'ailleurs, 80% de nos clients, nous ont indiqué (enquête d'août 2019) que c'était important que Norauto soit labellisé "Enseigne Responsable".

Je suis vraiment très heureuse des progrès que nous avons pu réaliser, grâce, notamment à cette démarche de labellisation.



Anne-Danièle Fortunato,
Leader Développement Durable de Norauto