

RAPPORT D'IMPACT

Mana Ara



EDITO	03
1. LES DATES CLÉS DE MANA ARA	04
2. MANA ARA, LE PROGRAMME SOLIDAIRE DE NORAUTO	05
2.1 <i>L'histoire d'une entreprise engagée</i>	05
2.2 <i>Norauto, une entreprise qui contribue à la transition écologique</i>	06
2.3 <i>D'une idée au programme solidaire Mana Ara</i>	07
2.4 <i>Des intrapreneurs au service de la mobilité pour tous</i>	08
2.5 <i>Une équipe dédiée au service de ses bénéficiaires</i>	09
2.6 <i>Une activité en croissance intégrée aux équipes de Norauto</i>	10
2.7 <i>Des partenaires pour un projet social</i>	11
2.8 <i>Comment bénéficier de Mana Ara ?</i>	12
3. NOTRE DÉMARCHE DE MESURE D'IMPACT	13
3.1 <i>Une action pour préparer le futur de Mana Ara</i>	13
3.2 <i>Une approche à la fois qualitative et quantitative</i>	14
3.3 <i>Les bénéficiaires de Mana Ara</i>	15
4. NOTRE CONTRIBUTION AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRE	18
4.1 <i>Mana Ara permet de rouler en sécurité</i>	18
4.2 <i>L'accessibilité à l'emploi, aux soins et à une meilleure qualité de vie</i>	22
5. MANA ARA UN PROGRAMME AU COEUR D'UN ÉCOSYSTÈME SOLIDAIRE	28
6. UNE FIERTÉ POUR NOS COLLABORATEURS	30
7. UN IMPACT POSITIF POUR NORAUTO	33
8. MANA ARA, LA ROUTE (SOLIDAIRE) EST ENCORE LONGUE	35
8.1 <i>Les perspectives de Mana Ara</i>	35
8.2 <i>Les remerciements</i>	36
8.3 <i>Glossaire</i>	37

ÉDITO

Faciliter le maintien ou le retour à l'emploi par la mobilité

Selon le baromètre de la mobilité de Wimoov, en 2022, 13.5 millions de français étaient en situation de précarité de mobilité.

Plus que jamais la mobilité est un enjeu majeur de société, face aux crises énergétiques, climatiques et l'accroissement des inégalités.

Garder ou rechercher un emploi s'avère représenter une importante complication lorsqu'on a une voiture en panne et qu'on ne dispose pas de ressources financières suffisantes pour la réparer.

C'est pour cette raison que Sophie Menez, jeune collaboratrice de Norauto, a voulu apporter une réponse à cette problématique en créant le programme solidaire Mana Ara (Route Solidaire en Maori), au sein de Norauto en 2018.

Son objectif était de contribuer à la réduction des inégalités face à la mobilité en permettant aux personnes en difficultés économiques de pouvoir réparer leur voiture à moindre coût.

Cinq ans plus tard, une équipe de 6 personnes, dont 3 retraités bénévoles et volontaires partageant des valeurs de partage et de solidarité, fait vivre au quotidien ce programme au sein de l'ensemble des centres de Norauto.

En 2023, Mana Ara représentait plus de 2100 dossiers et 830 réparations !

S'il nous est important de partager les résultats de notre programme solidaire, il nous est tout aussi primordial de rendre compte de notre contribution auprès de l'ensemble de nos parties prenantes tant internes qu'externes.

Pour cette raison, avec l'aide du cabinet Goodwill, nous avons rédigé ce rapport d'activité et de mesure d'impact.

C'est avec grand plaisir que nous vous laissons le découvrir !



Anne Danièle Fortunato

Directrice développement durable Norauto France

Hugo Deletre

Coordinateur projet Mana Ara



1. LES DATES CLÉS DE MANA ARA



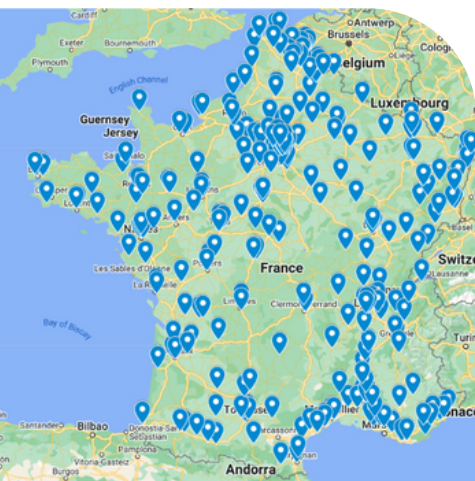
2. MANA ARA LE PROGRAMME SOLIDAIRE DE NORAUTO

2.1. L'histoire d'une entreprise engagée



Depuis plus de 50 ans, Norauto, l'entreprise fondatrice de l'écosystème Mobivia dont la raison d'être est ***"Parce que la mobilité est essentielle à chacun, nous entreprenons tous pour que nous soyons tous durablement mobiles"***, est pionnière du concept du centre auto. Elle accompagne les automobilistes en leur apportant des solutions de maintenance multimarques en matière de confort, d'entretien et de sécurité.

Dès le milieu des années 1990, Norauto a pris conscience de sa responsabilité en créant les filières de recyclage, en impulsant un management environnemental dans ses centres¹ et également avec des initiatives sociales et sociétales. Norauto a aussi soutenu des projets humanitaires ou d'insertion. Très vite, l'entreprise a compris que l'humain, l'environnement, le sociétal et l'économique étaient indissociables pour un développement durable.



Cartographie des centres associés à Mana Ara

1. En 2002, Norauto réalise sa 1ère certification ISO 14001 sur le management environnemental à Argenteuil.

2.2. Norauto, une entreprise qui contribue à la transition écologique

Face aux enjeux climatiques et à l'aggravation de la fracture sociale, l'accessibilité à la mobilité devient un enjeu majeur de ce XXI^e siècle pour chacun. C'est pour cette raison que Norauto l'a intégrée dans sa mission qui est de **“rendre accessible à chaque automobiliste des solutions durables de mobilité”**.



Mana Ara s'inscrit dans cet objectif puisque le programme est une aide pour réduire les inégalités autour de la mobilité.

La trajectoire durable de Norauto contribue à cette mission à travers deux axes majeurs :

- La réduction de l'empreinte carbone de son activité
- L'accompagnement de ses clients vers une mobilité plus durable, moins carbonée, économe en ressources, moins polluante et surtout plus accessible en contribuant à 5 des objectifs de Développement durable des Nations Unies.

2.3. D'une idée au programme solidaire

Mana Ara

En 2017, alors que l'entreprise permettait à ses collaborateurs de mener des projets d'intraprenariat, Sophie Menez, collaboratrice du contrôle de gestion, a relevé le défi d'apporter une réponse aux personnes privées de mobilité par manque de ressources financières suffisantes pour entretenir ou réparer leurs voitures.

Sophie a consacré une partie de son temps à explorer le sujet et rencontrer les acteurs de la mobilité inclusive et de l'économie sociale et solidaire pour comprendre les enjeux qu'impliquent un tel projet. Cela lui a permis de partager son idée avec les acteurs internes de Norauto pour recueillir leurs avis et leurs recommandations. En parallèle, elle a sollicité des acteurs internes de Norauto afin de recueillir les avis, attentes et recommandations. Ce processus lui a permis de développer une vision globale du projet et de créer des liens solides avec l'ensemble des futures parties prenantes.

Des tests ont été menés pour définir l'éligibilité, les conditions d'intervention, les niveaux de prise en charge avec les premiers partenaires comme les CCAS¹. Un projet d'entreprise commençait alors à voir le jour !

Mana Ara a débuté dans les Hauts de France début 2019 sur le même modèle qu'aujourd'hui. Compte tenu de la demande des bénéficiaires, très vite, le programme a été déployé dans toute la France. C'est alors que de nouveaux partenariats se sont formés notamment avec Wimoov1.

En 2020, tandis que Sophie accepte une nouvelle mission au sein de Mobivia, Mana Ara continue de se développer, soutenu par Patrick Dhennin, Directeur Générale de Norauto France. Hugo Deletre, collaborateur partageant une partie de son temps à Mana Ara depuis plusieurs mois, reprend alors l'animation du programme.

D'un projet, Mana Ara devient *Le Programme solidaire de Norauto*, accessible depuis le site norauto.fr.

Pour répondre à la demande des bénéficiaires, l'équipe s'est agrandie avec l'arrivée de retraités volontaires adhérant aux valeurs de partage et de solidarité et qui avaient à cœur de transmettre leurs connaissances et expériences.

Au quotidien, ils font preuve d'empathie et de bienveillance pour aider les bénéficiaires en difficultés. Ils ont un dynamisme et un enthousiasme incroyables. Le programme solidaire ne pourrait pas atteindre les mêmes résultats sans eux !



2.4. Des intrapreneurs au service de la mobilité pour tous

“Après 10 ans dans la finance au sein de Norauto, j’ai eu envie d’allier mes compétences professionnelles avec mes convictions personnelles. En effet, j’ai toujours eu à cœur d’aider les personnes autour de moi, de réduire les inégalités, de créer du lien... Cela faisait un moment que je me renseignais sur ce qu’il se passait autour de moi pour transformer la société, dans la mobilité mais pas seulement. J’ai donc cherché en quoi notre cœur d’activité pouvait résoudre des problématiques sociales. La mobilité est l’un des premiers facteurs d’insertion des personnes, c’est donc un réel frein à l’inclusion. Dès lors, il était naturel pour moi de travailler à rendre tout cela plus simple pour tous. Il me paraissait évident que nos entreprises pourraient avoir un impact positif sur de nombreuses personnes. C’est en m’inspirant de différents modèles existants que j’ai pu tester un premier modèle pour Mana Ara reflétant notre expertise et nos valeurs.

Après des mois de tests puis la réintégration à l’offre Norauto, Hugo a été intégré à l’équipe pour m’aider dans l’accompagnement de nos bénéficiaires et le développement de notre programme. C’est avec un immense plaisir qu’après un an de collaboration avec lui, j’ai décidé de lui laisser la main pour continuer à faire grandir Mana Ara, pour partir vers d’autres horizons chez Mobivia.”

Sophie Menez, fondatrice du projet Mana Ara



“Dans la relation client chez Norauto depuis 6 ans, j’ai manifesté le souhait de travailler sur un sujet plus en lien avec mes convictions. J’ai alors fait la connaissance de Sophie Menez, et j’ai accompagné en 2019 les premiers bénéficiaires de Mana Ara. Dans un premier temps, 1h chaque jour suffisait, mais le programme grandissant, mon temps de travail sur Mana Ara a progressivement évolué jusqu’au temps complet.

Quand Sophie a pris d’autres horizons professionnels, j’ai eu la chance de prendre son relais sur la coordination du projet. Les volumes continuant de croître, avec Anne-Danièle Fortunato nous avons alors entrepris de créer l’équipe Mana Ara afin d’accueillir tous les bénéficiaires, tout en restant sur un modèle de sobriété pour faire face aux défis du business model d’un programme à impact social. Aujourd’hui, c’est un plaisir d’animer avec cette équipe, notre programme solidaire, et de faire de Mana Ara l’un des acteurs de la mobilité inclusive au sein d’un écosystème composé de structures engagées.”

Hugo Deletre, coordinateur de projet Mana Ara

2.5. Une équipe dédiée au service de ses bénéficiaires

Mana Ara est intégrée à la direction développement durable dont la leader est Anne Danièle Fortunato. L'équipe est composée des 3 retraités bénévoles: Jean-Claude, Bernard et Xavier, d'une collaboratrice en insertion, d'un stagiaire, et d'Hugo Deletre qui coordonne et anime cette équipe.



Jean Claude

retraité de chez Norauto et toujours disponible



Xavier

retraité de chez Norauto et toujours engagé



Bernard

retraité de chez Norauto depuis 6 ans et toujours solidaire

"Norauto m'a contacté pour l'action Solidaire Mana-Ara et c'est avec plaisir que j'ai accepté cette mission. Elle me permet d'accompagner Hugo et de l'aider dans cette tâche qui nous tient tout particulièrement à cœur."

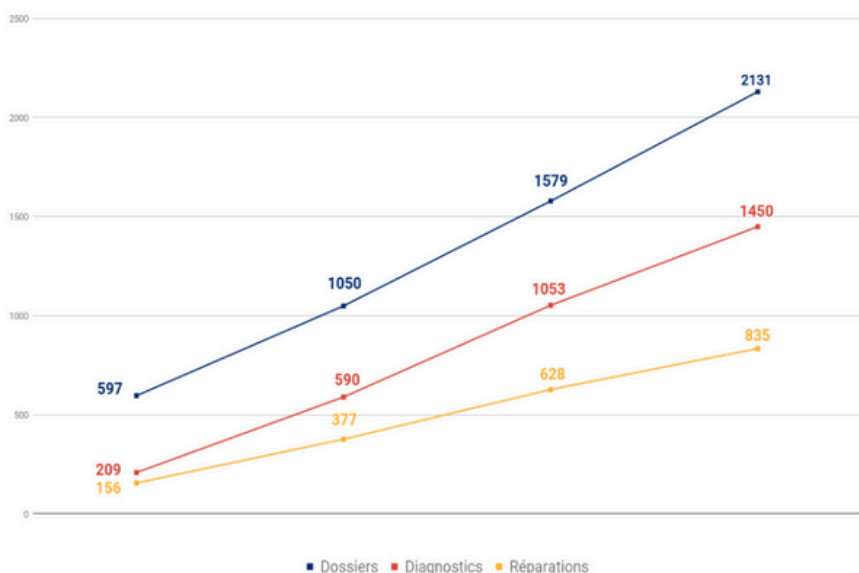
Xavier, volontaire Mana Ara



2.6. Une activité en croissance intégrée aux équipes de Norauto

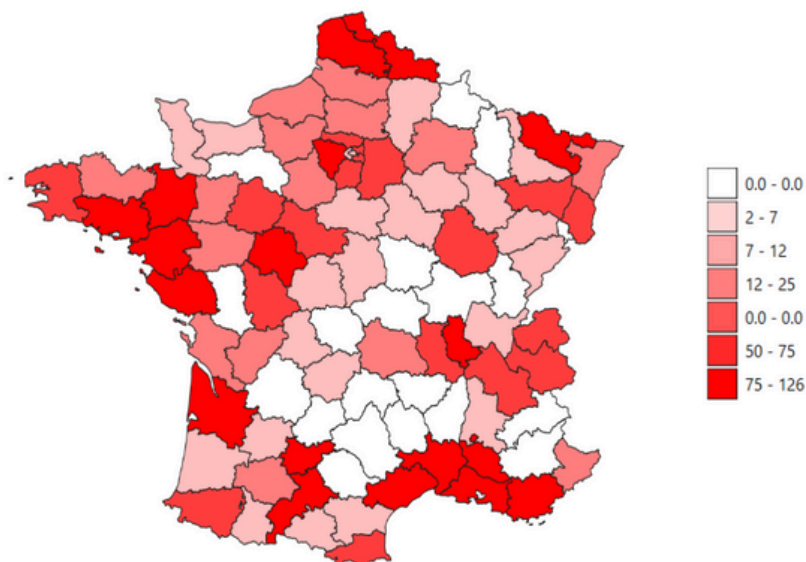
Grâce à la participation et à l'engagement de près de 300 de nos centres, nous avons pu constater une croissance régulière sur les 3 derniers exercices. Ainsi, Mana Ara est passé de 600 à 2100 demandes par an.

Cela représente depuis 2019 plus de **5700 dossiers** débouchant sur près de **3400 diagnostics** gratuits réalisés dans nos centres et caractérisés par plus de **2000 réparations** effectives.



Activités Mana Ara 2019-2023

Répartition géographique des dossiers Mana Ara exercice 2021-2022



2.7. DES PARTENAIRES POUR UN PROJET SOCIAL

Pour aider au mieux et cibler le plus justement possible ses bénéficiaires, Mana Ara a la chance d'être entouré de **partenaires¹ nationaux** tels que Wimoov, l'ADMR, l'ADIE ou encore Pôle Emploi ainsi que de **partenariats locaux** comme le département Loire Atlantique, Montauban service, Emmaüs action Ouest, Crésus2 ou encore la mission locale de l'arrondissement de Dijon.



1. cf glossaire

2.8. Comment bénéficier de Mana Ara ?

Dépôt de dossier sur
manaara.org par le bénéficiaire
ou un partenaire



Validation par nos conseillers

Diagnostic gratuit dans un
des 286 centres Norauto



Réparations à tarif solidaire

3. NOTRE DÉMARCHE DE MESURE D'IMPACT

3.1. Une action pour préparer le futur de Mana Ara



Après 4 années d'activité, il nous semblait essentiel d'identifier la contribution de ce programme auprès de nos parties prenantes et d'en mesurer l'impact.

Nous avons plusieurs objectifs en entreprenant cette démarche :

- Dresser le bilan de notre activité
- Être à l'écoute de nos parties prenantes pour répondre à leurs attentes
- Préparer l'avenir en projetant notre programme solidaire dans les années futures.

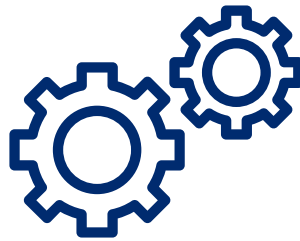


3.2. Une approche à la fois qualitative et quantitative

Pour réaliser cette étude, nous avons fait appel à Goodwill-management, un cabinet de conseil spécialisé en responsabilité sociale des entreprises (RSE) et mesure d'impact.

La démarche s'est déroulée en plusieurs étapes :

- Cartographie des parties prenantes
- Liste et priorisation des impacts à étudier
- Définition des indicateurs
- Construction des protocoles de collectes de données puis application
- Analyse et valorisation de ces données



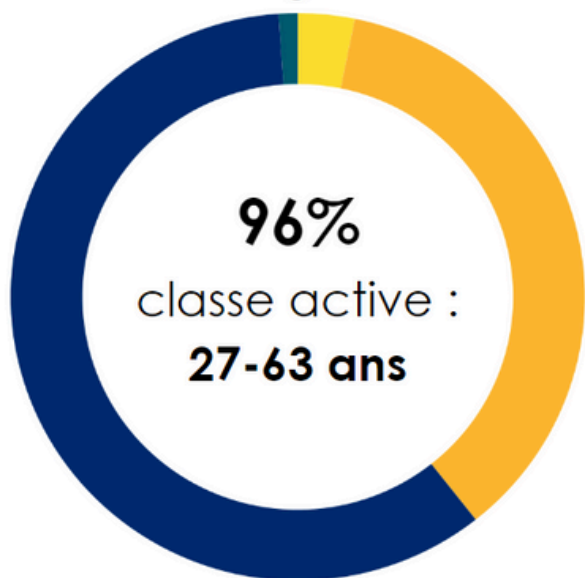
Nous avons collecté des données auprès des bénéficiaires de Mana Ara sur l'exercice fiscal 2021-2022, auprès des collaborateurs en centre et auprès des partenaires du programme.

Un sondage a été envoyé à 600 bénéficiaires pour lequel nous avons reçu une centaine de réponses¹ nous permettant une approche quantitative. En parallèle, des entretiens téléphoniques auprès de bénéficiaires, de collaborateurs et de partenaires, ont permis de récolter des éléments qualitatifs afin de conduire une approche globale qui inclut également leur perception du programme.

1. 96 réponses ont été recueillies, ces chiffres permettent une marge d'erreur de 9% pour 95% de confiance.

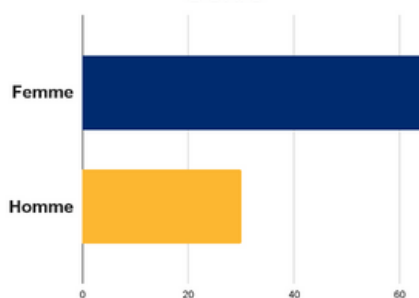
3.3. Les bénéficiaires de Mana Ara

Âge



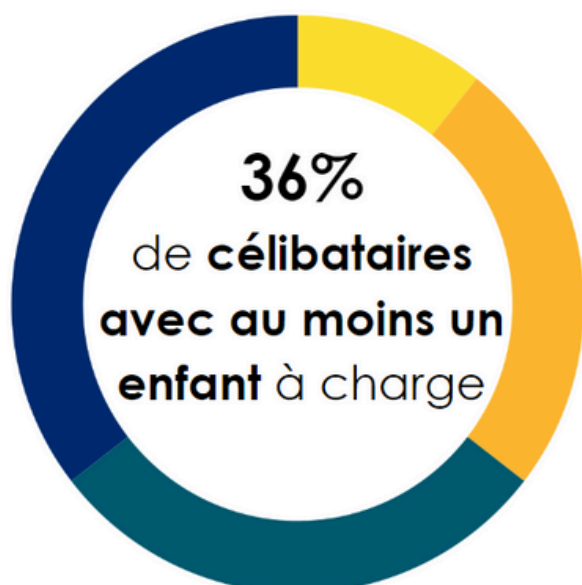
- Moins de 26 ans
- 27-40 ans
- 41-63 ans
- Plus de 64 ans

Genre



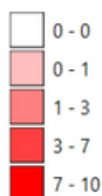
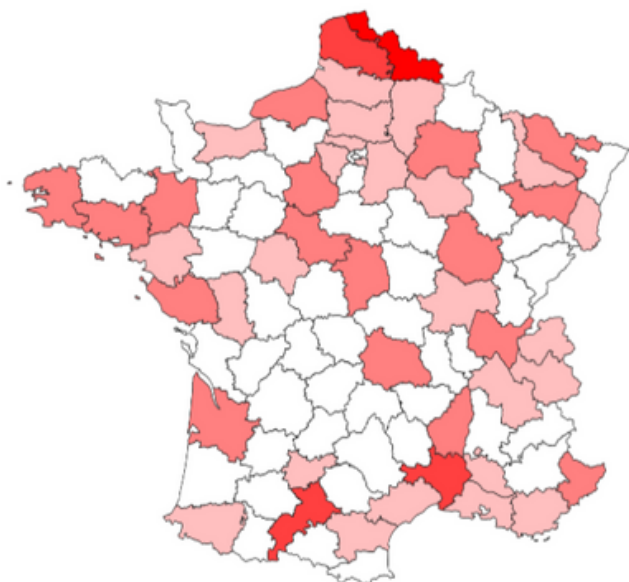
69%
des répondants
sont des **femmes**

Situation familiale



- En couple sans enfant
- En couple avec enfant(s)
- Célibataire sans enfant
- Célibataire avec enfant(s)

Région géographique des répondants à notre étude

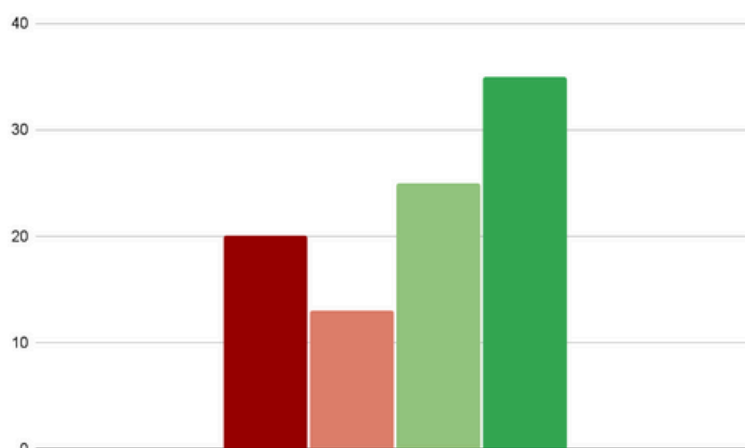
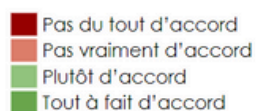


Nombre de bénéficiaires par département



Nordine et Yamina Loucif, bénéficiaires de Mana Ara habitants le Nord de la France

65%
ont dans leur entourage une
personne en **situation de
dépendance**



“Moi-même ou une personne de mon entourage personnel/professionnel sommes en situation de dépendance (handicap, maladie, vieillesse), me rendant dépendant de mon véhicule.”

Des répondants représentatifs des bénéficiaires Mana Ara

Les répondants à cette étude confirment la perception de nos équipes sur le terrain. Nos bénéficiaires sont majoritairement des femmes et presque l'ensemble de nos répondants fait partie de la tranche active des 27-63 ans.

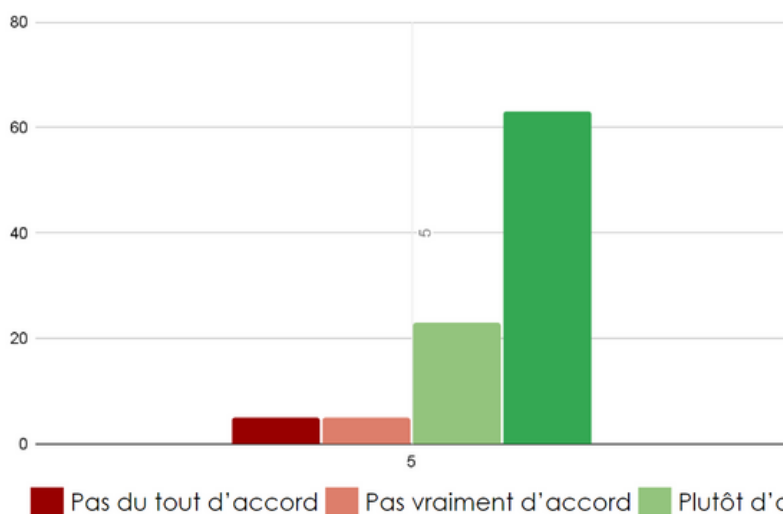
Plus d'un tiers des bénéficiaires est célibataire avec au moins un enfant à charge et les deux tiers ont au moins une personne en situation de dépendance dans leur entourage proche.



4. NOTRE CONTRIBUTION AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES

4.1. Mana Ara permet de rouler en sécurité

“Grâce à Mana Ara, j’ai pu planifier les réparations nécessaires pour mon véhicule”

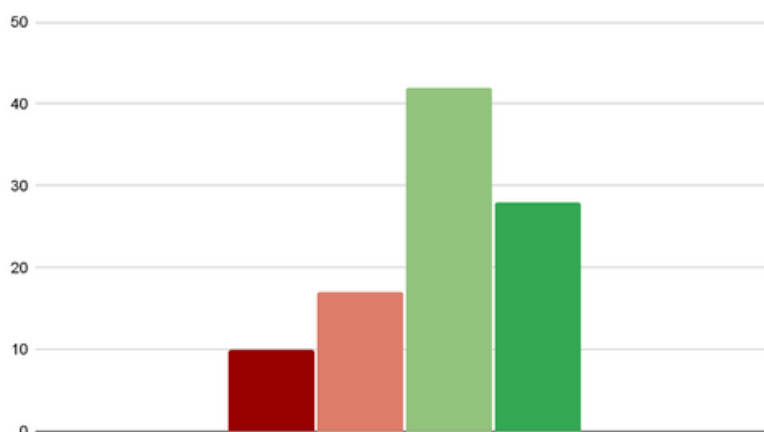


90%
ont pu **planifier les réparations**
nécessaires pour leur véhicule

“Sans Mana Ara, j’aurais attendu plus de temps avant de faire des réparations urgentes et je n’aurais pas fait celles qui l’étaient moins.”

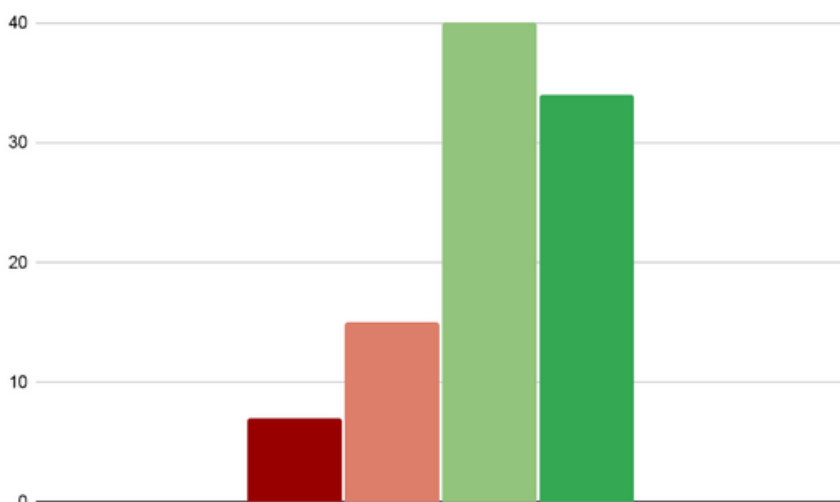
Sandrine

72%
ont accès à un véhicule
fiable et **sécurisé**



“Sans Mana Ara, je n’aurais pas accès à un véhicule fiable et sécurisé”

“Grâce à Mana Ara, je me sens autonome dans ma mobilité au quotidien”



77%

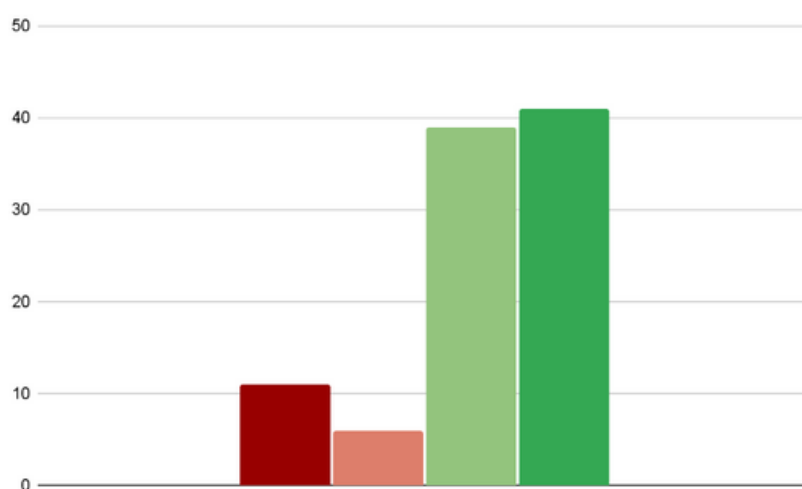
se sentent **autonomes** dans leur mobilité au quotidien

■ Pas du tout d'accord ■ Pas vraiment d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Tout à fait d'accord

“Je suis aidante familiale et je dois me déplacer trois fois par jour. Mana Ara m’a permis d’être autonome dans l’aide que j’apporte à mon papa.”

Malika

82%
sont **rassurés et plus en sécurité**
dans leurs trajets



“Sans Mana Ara, je n’aurais pas accès à un véhicule fiable et sécurisé”

En 2019 en France, 560 000 véhicules n'avaient pas leur contrôle technique, soit plus d'un sur 60. Source : Le Parisien

En 2020 en France, il a été recensé 1 305 accidents corporels où un véhicule présentait une défaillance technique (pneumatique, éclairage, défektivité mécanique, etc.). Source : ONISR1

Lorsque nous voyons les résultats des études ci-dessus , nous comprenons d'autant mieux ce que nous partage notre bénéficiaire Sandrine :

*“La prise en charge était vraiment assez conséquente !”
“Cela m’a permis à chaque fois de planifier les réparations en payant en trois fois.”*

Sandrine, bénéficiaire Mana Ara

En effet, pour Sandrine, comme pour beaucoup d'automobilistes, entretenir sa voiture représente un **budget conséquent** dont il n'est pas facile de disposer lorsque nous avons de faibles revenus. Avec le programme solidaire Norauto, notre bénéficiaire a pu être aidée ainsi que planifier les réparations prioritaires pour **sa sécurité et le fonctionnement optimal** de son véhicule.

Notre programme permet de faire un **diagnostic gratuit** et d'identifier les différentes réparations à effectuer pour que notre bénéficiaire se déplace en toute sécurité. Par cet accompagnement, il prend conscience de la possible nécessité de déclencher une **démarche de réparations** ou de planification de celles-ci et il gagne ainsi en **autonomie**.

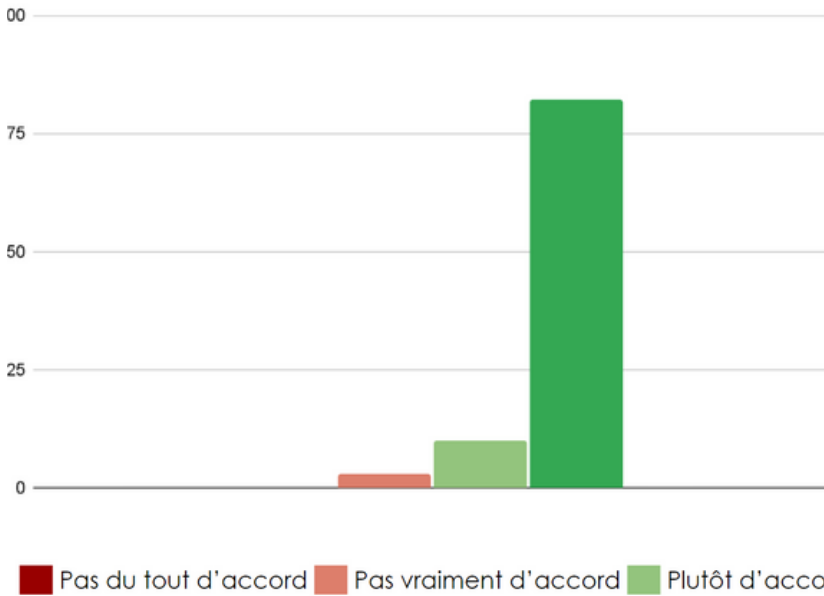
43% des personnes interrogées n'auraient **pas fait réparer** leur véhicule sans Mana Ara et **92%** de ceux-ci déclarent **se sentir plus en sécurité**.

Nous pouvons, en conclusion, que notre programme a contribué à la sécurité sur la route de nos bénéficiaires.



4.2. L'accessibilité à l'emploi, aux soins et à une meilleure qualité de vie

“Ne pas avoir mon propre véhicule est un frein à l'emploi”

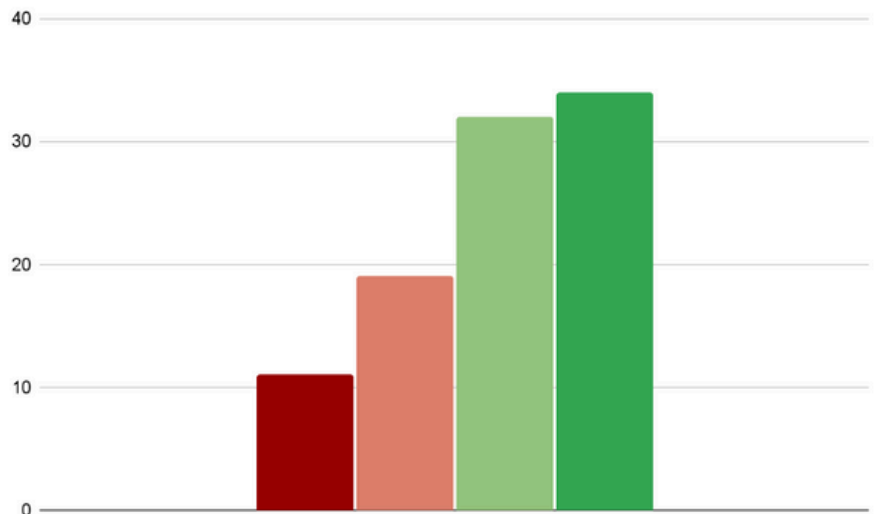


97%
sont freinés dans l'accès à l'emploi
s'ils n'ont pas leur propre véhicule

“La première chose qu'on demande à un entretien d'embauche c'est si on a une voiture.”
François



69%
ont été aidés dans leur
chemin d'emploi



“Sans Mana Ara, je n'aurais pas accès à un véhicule fiable et sécurisé”

En 2022, 75% des Français utilisaient leur voiture pour leur trajet domicile-travail, et ce chiffre doit être supérieur dans les villes plus petites d'où viennent la majorité de nos bénéficiaires. Source IIFOP

En 2016, près d'un Français sur 4 a déjà renoncé à un travail ou une formation faute de pouvoir s'y rendre Selon le LMI1

Lorsque nous voyons les résultats des études ci-dessus , nous comprenons d'autant mieux ce que nous partage notre bénéficiaire Sandrine :

“Les employeurs ne veulent pas de personnes qui ne sont pas véhiculées.”

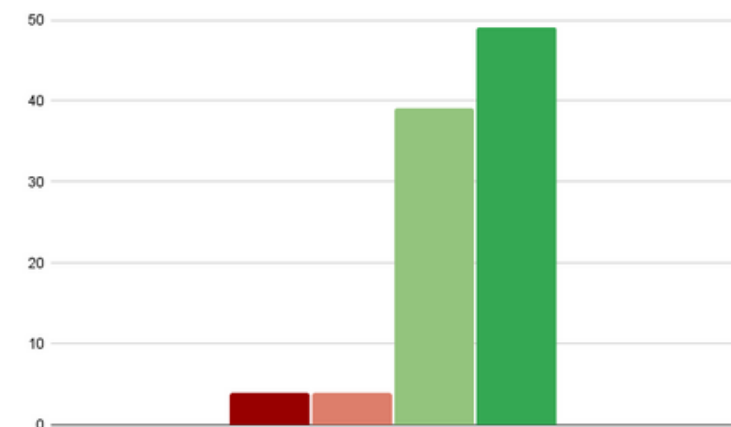
*“Cela m'a permis de retourner au travail sereinement.”
Alexandre, bénéficiaire Mana Ara*

Comme Alexandre qui utilise sa voiture pour aller sur son lieu de travail, **97%** de nos répondants sont freinés dans l'accès à l'emploi s'ils n'ont pas leur propre véhicule. **79%** d'entre eux ont pu **garder ou trouver un emploi ou une formation** grâce à notre action.

Nous pouvons en conclure que notre programme solidaire Mana Ara apporte une solution face à la problématique de l'accès à l'emploi.



“Ne pas avoir mon propre véhicule est un frein à l'accès aux soins”

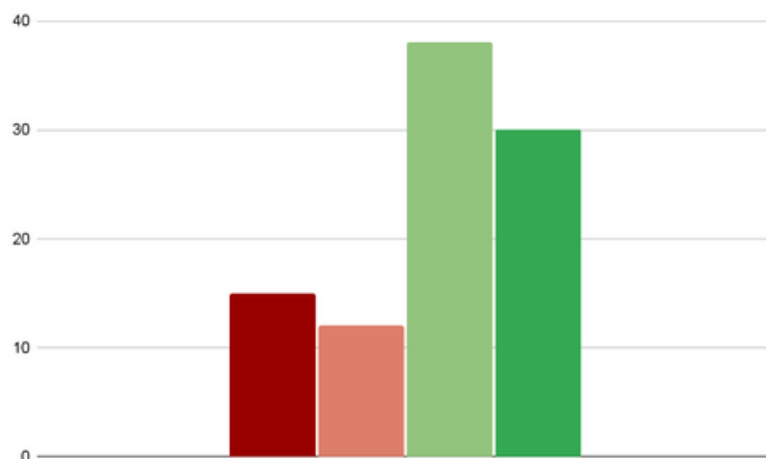


92%
sont freinés dans **leur accès aux soins**
sans leur propre véhicule

Pas du tout d'accord **Pas vraiment d'accord** **Plutôt d'accord** **Tout à fait d'accord**

“Je n'ai pas de déplacement réguliers pour mes soins, mais je n'ai pas d'autres choix que mon véhicule dans ces cas-là.”

72%
ont pu **accéder aux**
soins nécessaires



“Grâce à l'action solidaire Mana Ara, j'ai pu accéder aux soins dont j'avais besoin”

Nous avons utilisé le baromètre sanitaire UFC-Que-Choisir¹ qui classe les Français selon un barème de désert médical en fonction de leur lieu de résidence. Cela nous a permis de voir si les bénéficiaires dans des zones médicales prioritaires ont pu être soutenues par l'action solidaire Mana Ara.

Parmi les personnes interrogées qui considèrent l'absence de véhicule personnel comme un **frein à l'accès aux soins**, plus de **86%** nous disent avoir pu y accéder.

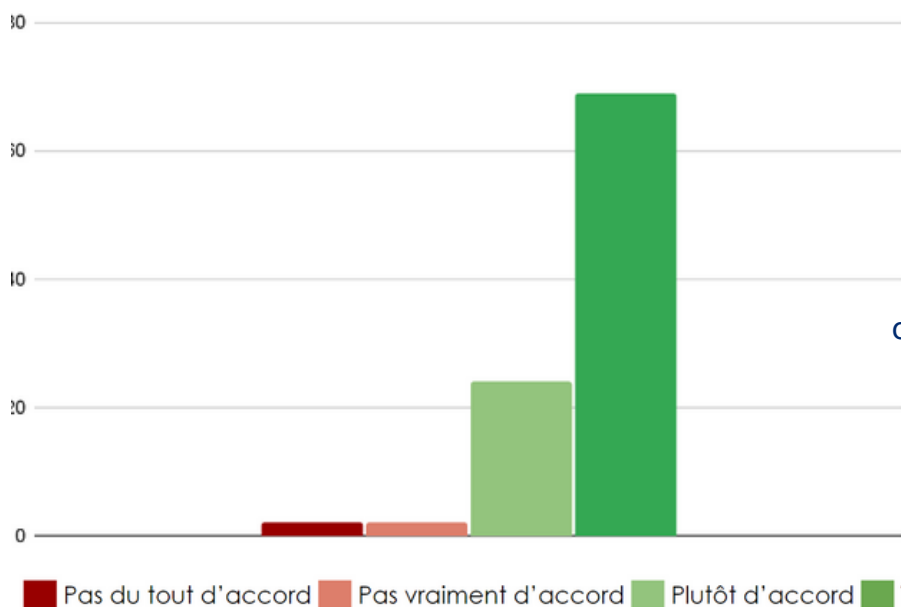
Le baromètre sanitaire UFC-Que-Choisir indique que **76%** de nos bénéficiaires qui habitent les zones les plus touchées par les déserts médicaux, ont bénéficié d'une **meilleure accessibilité aux soins**. Ainsi, Mana Ara a pu contribuer à l'accès aux soins pour les personnes en difficultés dans ce domaine.

Nous ne pouvons que nous réjouir du rôle et de l'apport de notre programme solidaire, à l'accès aux services médicaux grâce à une voiture en bon état de fonctionnement.



1. L'échelle des zones se situe de 1 à 5 et les deux zones les plus touchées sont caractérisées ainsi : "désert médical et accès difficile dans un rayon de 30 minutes sans dépassement d'honoraires".

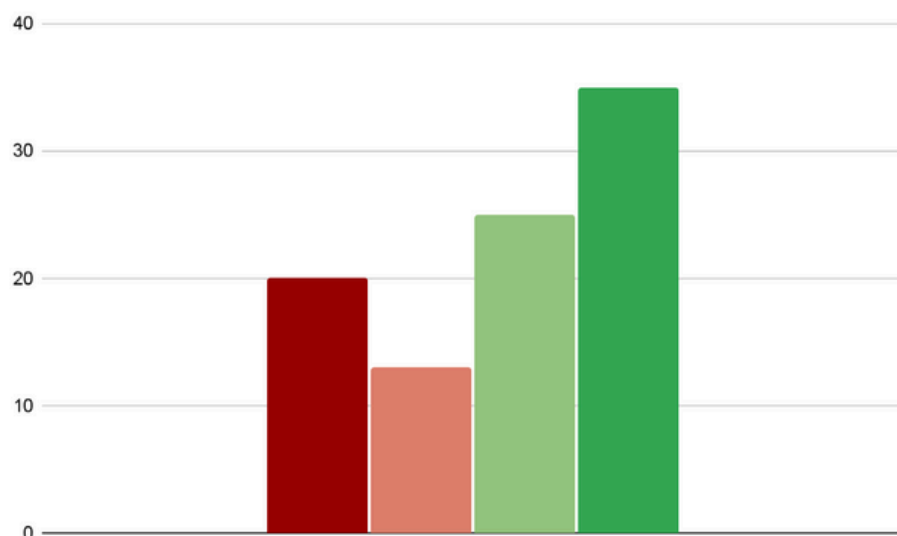
Ne pas avoir mon propre véhicule est un frein pour ma qualité de vie (accès aux loisirs, à mes proches, à mes amis,...).



96%
ont une **baisse de qualité** de vie sans
leur propre véhicule

“C’est carrément vital !”

78%
ont pu **améliorer leur**
qualité de vie



Grâce à l'action solidaire Mana Ara, j'ai pu améliorer ma qualité de vie

Elsa est une bénéficiaire de Mana Ara qui a pu réparer son véhicule à moindre coûts. Empêchée dans sa recherche d'emploi en l'absence de son véhicule personnel, elle a finalement pu trouver un travail lui permettant de se déplacer autrement. Aujourd'hui sa voiture l'aide dans ses relations sociales.

"Mon véhicule est aujourd'hui une aide pour continuer à entretenir mes relations sociales."

Comme nous venons de l'évoquer, notre programme solidaire est une véritable aide à l'emploi et à l'accès aux soins. En outre, il permet également d'améliorer la qualité de vie et de rendre plus autonomes nos bénéficiaires.

Chacun fait appel à Mana Ara pour répondre à des problématiques différentes. Cependant, en combinant les aides procurées par Mana Ara, il vient que **95%** des bénéficiaires ont reçu de l'aide dans **l'employabilité, l'accessibilité aux soins, l'autonomie au quotidien ou encore l'amélioration de la qualité.**

Ce chiffre nous assure donc du **large éventail** d'aides indirectes fournies par Norauto à ses bénéficiaires ainsi que de la pertinence de l'action solidaire. Pratiquement tous les bénéficiaires jouissent d'importantes aides.



5. MANA ARA, UN PROGRAMME AU COEUR D'UN ECOSYSTEME SOLIDAIRE

Il ressort de notre étude que nos partenaires sont très satisfaits de notre collaboration, notre programme aide leurs bénéficiaires dans leur accès à la mobilité.

Ils apprécient beaucoup le maillage territorial qui permet d'apporter de l'aide presque partout dans l'hexagone.

“Norauto est une enseigne reconnue, gage de confiance pour les bénéficiaires”

Eliott Inguenaud, Responsable mobilité durable et inclusive ADIE

Nos partenaires reconnaissent le **professionnalisme** de Norauto qui rassure et apporte de la **sérénité** à leurs clients avec une grille tarifaire très **compétitive**.

Pour nos interlocutrices de l'ADMR, notre programme solidaire est “**vital**” et répond, totalement aux besoins de leurs salariés, pour qui posséder un véhicule est indispensable pour exercer leur métier.

Pour, l'ADIE, le partenariat est vraiment **bénéfique** car leur enseigne finance aussi l'achat de véhicules pour leurs clients. Il est donc important de pouvoir les vérifier et les faire réparer si nécessaire. Cela sécurise également leur structure dans le remboursement du prêt car, grâce à Mana Ara, leur client a plus de chance de pouvoir entretenir, réparer son véhicule et par conséquent garder son véhicule nécessaire pour se rendre au travail



Certains de nos partenaires nous indiquent que **Mana Ara contribue à faire reculer la mécanique de rue** qui est généralement pratiquée hors des cadres légaux et réglementaires en matière d'environnement, de sécurité, d'occupation d'espace public ou d'exercice de la mécanique sans aucun engagement de réparations fiables et durables.

“Les territoires ruraux sont particulièrement en attente de ce type de solution.”

Jean Marc Malbranque, service opérationnels partenariats Pôle Emploi Hauts de France

Chez **Pôle Emploi**, notre interlocuteur nous explique combien en campagne ce programme est intéressant. La voiture y est souvent un élément essentiel de mobilité et il est nécessaire pour **tous** de la remettre en état si besoin.

Wimoov quant à lui, met en avant la simplicité et la praticité du partenariat avec Mana . Norauto offre une **solution clé en main** avec un mode de prise en charge rapide.

Toutefois, nos partenaires regrettent qu'il n'y ait pas plus de personnes qui pensent en bénéficier. Selon eux, cela pourrait provenir d'un manque de communication en interne au sein de leurs établissements, ou bien la difficulté pour certains publics de remplir un formulaire uniquement numérique.

Ils suggèrent la mise en place d'une **ligne directe Mana Ara** car il arrive que les centres Norauto n'aient pas toute l'information sur le programme solidaire et le processus qui en découle.



6. UNE FIERTÉ POUR NOS COLLABORATEURS

Lorsque nous avons interviewés nos collaborateurs sur le programme solidaire Mana Ara, nous avons constaté que celui-ci est encore souvent méconnu au profit d'engagements plus anciens comme les **filières de recyclage** des déchets, la **Fondation** ou plus récemment le **pneu reconditionné Léonard**.



Dès que nous leur expliquons l'**objectif** poursuivi par Mana Ara, il y souscrivent très **favorablement** et sont fiers de la mise en place d'un tel programme au sein de Norauto. Ils nous disent :

“Je pense que c’est vraiment une bonne action qui permet d’aider les gens. Il est normal pour les grandes entreprises de s’engager socialement.”

Raphaël



“C’est une bonne chose, il faut essayer d’aider ceux qui mettent de la bonne volonté et cherchent à reprendre un emploi.”

Marie-José

Toutefois, Ils attirent notre attention sur les points suivants :

- Ne pas vendre des prestations à perte
- Vérifier la situation financière des bénéficiaires pour qu'il n'y ait pas d'abus
- Ne pas avoir une différence de traitement entre un bénéficiaire et un client Norauto
- Revoir la légitimité d'une réparation de véhicule avec une grosse cylindrée

Lors de nos interviews, ce fut l'occasion de les rassurer en précisant que Mana Ara est un programme à **l'équilibre financier**, qu'il y a des **critères sociaux d'éligibilité** pour avoir accès au programme, que les bénéficiaires sont **accueillis comme n'importe quel client dans nos centres**.

Quant au véhicule, il y a un travail de sensibilisation à mener auprès des bénéficiaires pour les réorienter vers des plus petites cylindrées, nécessitant moins de dépenses financières et d'entretien. Un critère de puissance fiscale devrait, peut-être, être ajouté.

Nous ne pouvons que nous réjouir que Mana Ara renforce chez nos collaborateurs, le sentiment de fierté d'appartenance à Norauto. Nous retenons de ces interviews que nous devons développer notre communication en interne pour une meilleure connaissance du dispositif.



Pour notre étude, nous avons également interrogé certains de nos directeurs de centre très engagés dans la démarche et qui l'encouragent fortement !

“Dans la région Paloise nous travaillons avec Mana Ara depuis plusieurs années... Nous avons le réflexe de nous appuyer sur sa structure pour développer différents autres projets sociaux.

Cette générosité sincère crée du lien avec nos clients et il devient par là un formidable moteur nécessaire pour nos équipes. Nous évoluons dans une entreprise et ce genre de structure reste humaine, ne l'oublions pas !

Je remercie Man ara pour sa disponibilité, pour être cet accélérateur et facilitateur d'initiatives locales dont nous avons besoin.

MERCI MANA ARA ET LONGUE VIE A TOI !”

Laurent Carrette, ancien directeur de centre Auch et directeur support région Midi-Pyrénées.

“J'éprouve beaucoup de fierté comme collaborateur d'une entreprise dotée d'un programme solidaire. C'est important pour moi que notre entreprise agisse pour la solidarité car cela permet de montrer aux clients que nous les entourons dans les bons comme dans les mauvais moments : qu'on peut compter sur nous !”

Jérémie Piteault, directeur de centre Nice



7. UN IMPACT POSITIF POUR NORAUTO

Un programme à l'équilibre

Comme nous l'avons déjà mentionné, ce programme solidaire s'inscrit dans la **démarche développement durable** de Norauto.

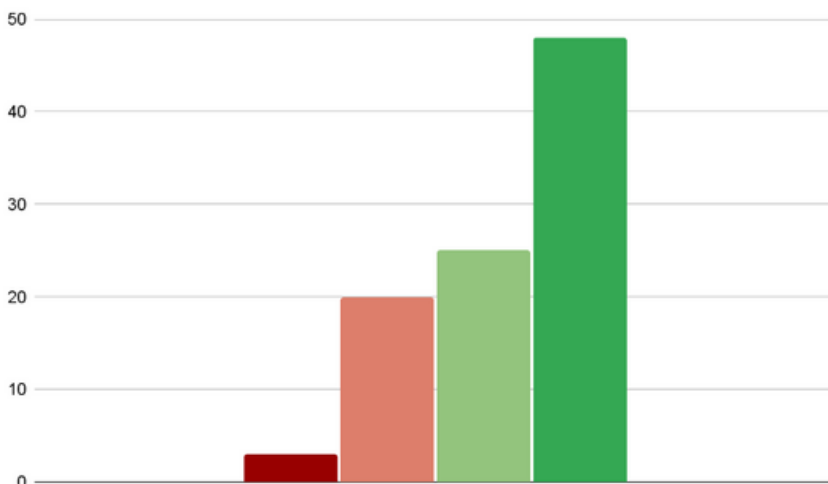
Depuis sa création, son objectif est de permettre une **mobilité plus inclusive**, notamment pour les personnes en situation financière difficile et contribuer, ainsi à la **réduction des inégalités** face à la mobilité.



L'organisation et le mode de fonctionnement de l'activité sont basés sur des principes de **frugalité** et de **sobriété** afin de maintenir l'équilibre financier du programme, atteint depuis 2022 grâce à l'implication de toute l'équipe.


L'ensemble du chiffre d'affaires généré par Mana contribue à la quote-part du **chiffre d'affaires à impact positif de Norauto**.

En outre, notre programme attire de nouveaux clients pour Norauto. En effet, Nous nous sommes aperçus que **76%** des bénéficiaires ne seraient pas venus chez Norauto sans Mana Ara.



1/4
seulement auraient été chez
**Norauto sans notre programme
solidaire**

“Je ne serais pas venu chez Norauto si je n'avais pas bénéficié de Mana Ara”



Ainsi, notre programme solidaire est aujourd'hui à l'équilibre financier. Il contribue au chiffre d'affaire à impact positif de Norauto et permet de fidéliser les bénéficiaires en nouveaux clients Norauto.

8. MANA ARA, LA ROUTE (SOLIDAIRE) EST ENCORE LONGUE

8.1. Les perspectives pour Mana Ara

Nous sommes très heureux, d'avoir pu mener cette année cette mesure d'impact qui démontre la **contribution positive** de Mana Ara auprès de ses différentes **parties prenantes**.

Mais ne voulons pas en rester là...

Nous avons à cœur de **poursuivre ce programme** et de le développer en apportant de nouvelles **solutions innovantes** de mobilité inclusive afin de toujours mieux répondre aux attentes de nos bénéficiaires et partenaires. Ainsi, être plus d'être présent sur l'ensemble du territoire français en nouant de nouveaux partenariats pour **rendre accessible** la mobilité aux personnes les plus fragilisées est un de nos objectifs. Nous souhaitons également améliorer et développer notre communication interne et externe pour une meilleure connaissance de Mana Ara.

Porter ce programme solidaire **hors de nos frontières** dans les entreprises de l'écosystème Mobivia est notre ambition pour 2024 !



8.2. Remerciements

Nous remercions tous ceux qui nous ont aidé dans la réalisation de cette étude d'impact.

- Helga Sallé qui nous a accompagnés pour mesurer l'impact de Mana Ara.
- Nos collaborateurs du réseau Norauto qui ont pris le temps de répondre à nos questions.
- Nos partenaires qui nous ont partagé leur expérience.
- Nos bénéficiaires qui ont répondu à notre enquête et plus particulièrement ceux qui ont accepté un échange téléphonique.

Nous remercions également tous ceux qui sont mobilisés autour du programme sans qui Mana Ara ne pourrait exister.

Nos collaborateurs, partenaires, l'équipe Mana Ara ainsi que Sophie Menez, Patrick Dhennin, Bénédicte Barbry et Thibault Lesaffre qui chacun à leur manière nous ont permis de développer le projet et nous permettent aujourd'hui de nous y investir.

8.3. Glossaire

ADIE, ou Association pour le Droit à l'Initiative Economique, est une association qui aide les personnes qui n'ont pas accès au système bancaire traditionnel à créer leur propre entreprise au moyen de microcrédits.

ADMR, ou Aide à Domicile en Milieu Rural, est un réseau associatif au service de tous pour toute la vie depuis 1945.

AFODIL, ou Association pour la FOrmation et le Développement à l'Initiative Locale, oeuvre pour accompagner des publics en réinsertion professionnelle.

Crésus est une association dont l'activité depuis 31 ans est d'accompagner des personnes en difficultés dans le cadre de dépôt de dossiers de surendettement.

Emmaüs est une association qui vient en aide aux personnes victimes d'exclusion depuis 1949. Nous entretenons un partenariat avec Emmaüs Action Ouest.

Mobivia est un écosystème dédié à la mobilité d'aujourd'hui et de demain qui anime 11 Marques et 23 startups. Aux côtés des usagers depuis 50 ans, les entreprises de Mobivia accompagnent chaque usager en proximité dans sa mobilité, quels que soient ses besoins, ses moyens, ses choix, en lui proposant des solutions de mobilité utiles, innovantes et durables.

TAPAJ ou Travail Alternatif Payé À la Journée, est une innovation médico-sociale afin d'aider les 16-25 ans dans le besoin à reprendre le contrôle de leur vie et prévenir de conduites addictives.

Wimooov est une association qui milite depuis 1998 pour une mobilité choisie et non subie.

***Merci pour
votre lecture***



ManaAra
Le programme solidaire de Norauto

