

# ManaAra

*Le programme solidaire de* Norauto

A photograph of three Norauto employees standing in a modern garage. They are wearing blue puffer jackets and matching blue work pants with reflective strips. The woman on the left is looking towards the camera, while the two men are looking slightly to the right. In the background, a dark car is on a lift, and the license plate reads 'NORAUTO 9'. The garage has a clean, industrial look with blue lighting accents.

**RAPPORT D'ACTIVITÉ**  
**2023 / 2024**

# Notre Mission

"Permettre aux automobilistes en situation de précarité d'entretenir et de réparer leur véhicule à des **tarifs solidaires** afin de **faciliter leur insertion sociale et professionnelle**".

# EDITO

Selon le baromètre des mobilités du quotidien, le nombre de personnes en situation de précarité de mobilité est passé de 13,5 millions à 15 millions en France entre 2022 et 2024.

La dépendance à la voiture individuelle, l'un des marqueurs majeurs de cette précarité, est une réalité aussi bien en milieu rural qu'en milieu urbain. Posséder et utiliser une voiture devient ainsi un indispensable coûteux pour s'insérer professionnellement et socialement.

Les budgets nécessaires à l'entretien, la réparation et l'alimentation en énergie des véhicules des ménages les plus modestes dépassent souvent ceux des classes moyennes ou des plus aisées, accentuant les difficultés d'insertion des populations précaires.

Norauto développe depuis 2019 le programme solidaire Mana Ara. Celui-ci a pour mission de permettre aux automobilistes en situation de précarité d'entretenir et de réparer leur véhicule à des tarifs solidaires, afin de faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

Au fil des années de collaboration avec nos parties prenantes, nous sommes heureux de partager avec vous nos avancées et d'apporter un éclairage sur les situations vécues par nos bénéficiaires à travers ce premier rapport d'activité.

Nous sommes fiers de poursuivre ce travail collectif, en partenariat avec l'ensemble des acteurs engagés, pour continuer à venir en aide aux publics en difficulté et contribuer à leur inclusion sociale et professionnelle.



**Hugo Deletre**

Responsable du programme  
solidaire Mana Ara



**Anne-Danièle Fortunato**

Directrice développement durable  
chez Norauto France

# SOMMAIRE

<b>1) Notre démarche d'amélioration</b> .....	<b>P4</b>
<b>2) 2023/2024 en chiffres</b> .....	<b>P5</b>
a) Notre activité.....	<b>P5</b>
b) Quelles réparations.....	<b>P8</b>
c) Les impacts du marché d'occasion.....	<b>P8</b>
d) Diffusion de notre action sur le territoire.....	<b>P10</b>
e) Profil de nos bénéficiaires.....	<b>P11</b>
<b>3) Notre coopération avec les associations</b> .....	<b>P14</b>
<b>4) Remerciements</b> .....	<b>P15</b>

# 1) NOTRE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION AU QUOTIDIEN

Nos échanges réguliers avec nos partenaires, nos bénéficiaires et l'écoute active de nos collaborateurs au quotidien nous obligent à nous interroger sur nos processus et à les revoir régulièrement. Cela nous a conduit à :

- **Un renforcement du lien de confiance avec nos partenaires et une simplification des processus de prescription.**

Nous avons collaboré étroitement avec nos partenaires pour revoir nos critères d'éligibilité, en les adaptant à la diversité de leurs publics ainsi qu'à leur connaissance précise des situations sociales et financières des bénéficiaires. Cette démarche a permis de simplifier les procédures, notamment en réduisant le nombre de justificatifs requis pour la mise en relation.

- **Une amélioration de notre communication à destination des bénéficiaires**

Depuis 2024, notre site manaara.org intègre la charte graphique de Norauto. Cette évolution vise à renforcer la lisibilité de notre appartenance au réseau Norauto, à clarifier notre positionnement, et à rendre explicite le soutien de l'entreprise, à l'origine de l'initiative, notamment en ce qui concerne la prise en charge financière des montants non facturés.

Liste des points de contrôles du diagnostic gratuit Mana Ara	FAQ
+ Distribution	+ Quels sont les critères d'éligibilité à Mana Ara
+ Embrayage	+ Comment réaliser une demande auprès de Mana Ara
+ Liquides	+ Sous combien de temps suis-je appelé après avoir déposé mon dossier ?
+ Vision	+ Quel est le % pris en charge par Mana Ara ?
+ Circuit de charge	+ De qui vient l'aide financière apportée par Mana Ara ?
+ Voyants	+ Comment encourager la démarche Mana Ara ?
+ Tenue de route	+ Et si j'ai besoin d'une dépanneuse pour ma voiture ?
+ Freins	
+ Echappement	
+ Transmission	

## Création d'un support pédagogique pour mieux accompagner les bénéficiaires

Une vidéo illustrant le parcours type d'un bénéficiaire a été réalisée afin de faciliter la compréhension des étapes du dispositif. Accessible dès la page d'accueil du site manaara.org, elle est également intégrée au mail de confirmation envoyé à chaque bénéficiaire lors de la validation de son dossier, leur offrant ainsi un repère clair dès le début de leur accompagnement.



- **Mise en place d'un dispositif d'écoute pour mieux comprendre les besoins des bénéficiaires**

Depuis 2024, un questionnaire est adressé aux personnes ayant effectué une demande, quelques semaines après leur inscription. Ce retour d'expérience nous permet d'évaluer leur compréhension du programme, de recueillir leurs ressentis, d'identifier d'éventuelles difficultés ou attentes, et de mieux anticiper leur intérêt pour de futures solutions que nous pourrions développer.

## 2) 2023/2024 EN CHIFFRES

### a) Notre activité

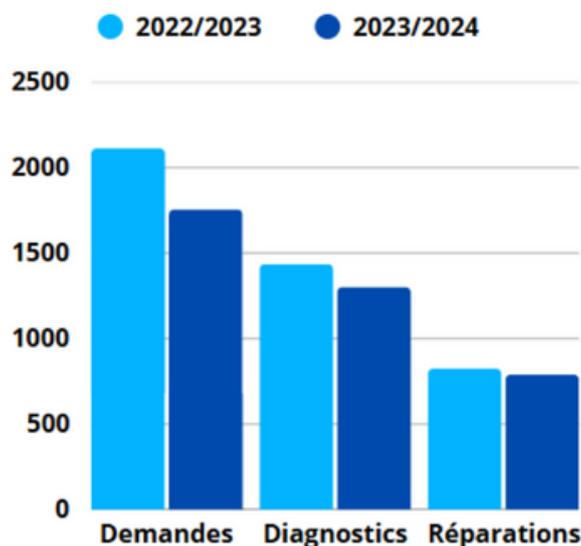
Pour bénéficier du programme solidaire Mana Ara, les bénéficiaires peuvent soit déposer une demande directement via notre site internet, soit être orientés par l'un de nos partenaires.

# 27%

**Des bénéficiaires de Mana Ara ont été orientés par un de nos partenaires.**

Sur l'exercice 2023/2024, les actions engagées en matière de **communication**, **l'automatisation de certaines tâches** administratives ainsi que **l'ajustement de notre discours téléphonique** ont permis un gain significatif en efficacité.

Ainsi, malgré une baisse du nombre de demandes acceptées par rapport à N-1, nous avons **maintenu un volume de diagnostics proche de celui de l'exercice précédent** et un **nombre de réparations à tarif solidaire quasiment équivalent**, comme l'illustre le graphique ci-dessous.



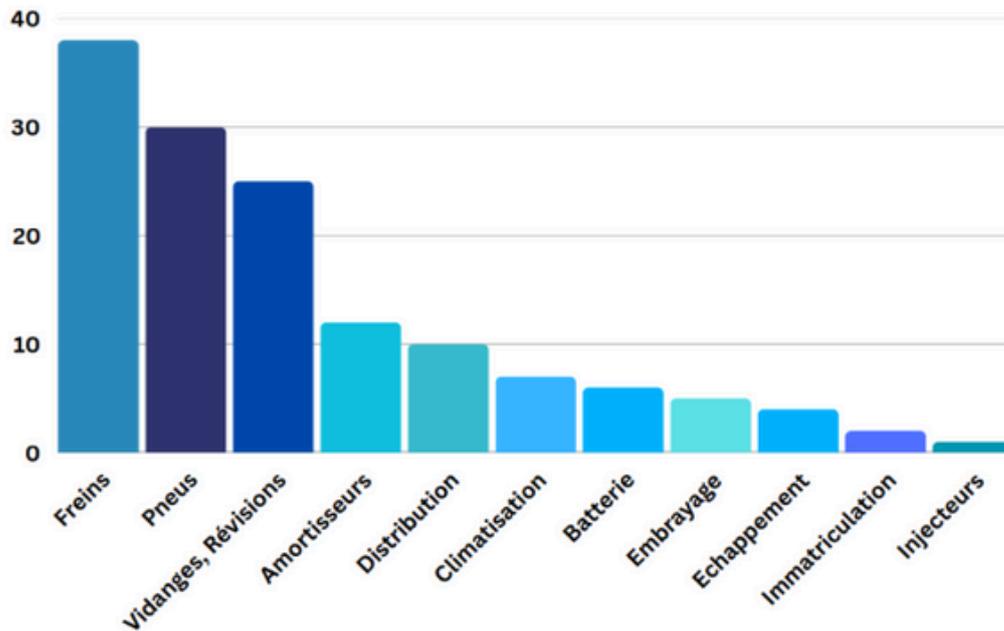
# 44%

**des personnes ayant déposé un dossier Mana Ara ont suivi l'intégralité du parcours d'accompagnement, comprenant à la fois le diagnostic gratuit et les réparations à tarif solidaire.**

Le suivi du taux de réparations à tarif solidaire constitue un indicateur clé pour assurer la viabilité de notre modèle économique et atteindre l'équilibre financier. Les bénéficiaires n'allant pas au bout du parcours sont, lorsque cela est pertinent, orientés vers nos partenaires capables de répondre aux nouvelles problématiques rencontrées.

## b) Quelles réparations ?

Pour la première fois, nous avons pu analyser les différentes catégories de réparation réalisées dans le cadre de Mana Ara lors de l'exercice 2023/2024.



# 39%

**des véhicules ayant fait l'objet de réparations ont bénéficié d'une intervention sur le système de freinage.**

Parmi ces réparations, nous retrouvons principalement des prestations essentielles à la sécurité comme les freins, les pneus mais aussi la vidange, indispensable à la longévité de la voiture mais souvent repoussée faute de capacités financières.

À l'inverse des prestations courantes, certaines interventions plus complexes et coûteuses — telles que le remplacement de l'embrayage ou des injecteurs — ne sont pas systématiquement réalisables au sein du réseau Norauto. Leur nature et leur coût amènent fréquemment les bénéficiaires à s'interroger sur l'opportunité de conserver leur véhicule ou d'en changer.

# 383€

**Prix du panier moyen réglé par nos bénéficiaires en caisse.**

# 150€

**Montant moyen de la remise accordée dans le cadre de Mana Ara, appliquée sur le tarif affiché en centre Norauto**

## c) Les impacts du marché de l'occasion

Pour les ménages en situation de précarité, l'acquisition d'un véhicule récent ou faiblement kilométré devient de plus en plus difficile. Selon l'étude GIPA publiée en mai 2025, l'âge moyen des véhicules d'occasion achetés est en progression. Désormais, les transactions portant sur des véhicules âgés de plus de 16 ans — principalement des modèles diesel — dépassent en nombre celles relatives aux véhicules âgés de 2 à 5 ans, tranche qui constituait historiquement le segment le plus prisé.

Par ailleurs, le coût moyen de l'entretien automobile a augmenté de 7,64 % en 2024, selon le magazine Capital du 13 novembre 2024. L'association Réseau Action Climat estime que le budget annuel moyen d'un automobiliste s'élève à 4 210 €.

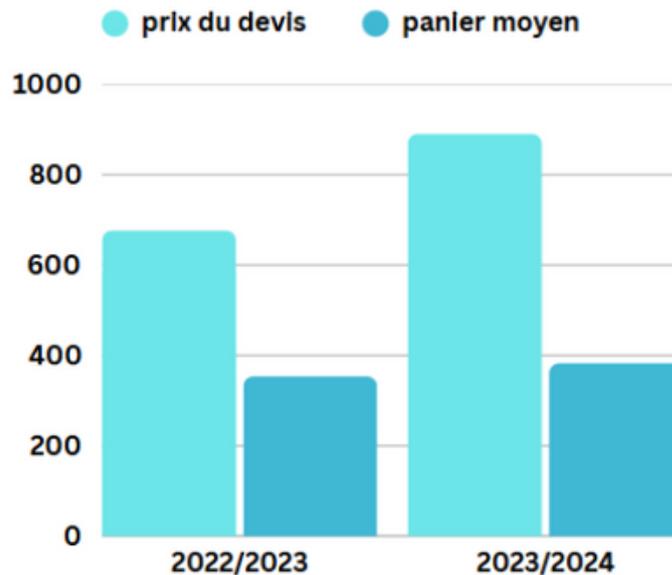
Les publics accompagnés rencontrent ainsi des difficultés croissantes pour accéder à un véhicule en bon état, tandis que le coût des réparations sur leurs véhicules augmente significativement, comme illustré ci-dessous.

# 31%

**de hausse du montant des devis réalisés lors du diagnostic gratuit.**

Entre les deux derniers exercices, on observe une hausse notable du montant des devis établis à l'issue des diagnostics. Toutefois, le panier moyen – correspondant aux réparations effectivement réalisées par les bénéficiaires – n'évolue que très peu. Cette tendance met en lumière les difficultés financières croissantes de nombreux ménages accompagnés, dont certains se retrouvent en impasse face à des obligations comme le passage au contrôle technique.

Cette réalité, bien que souvent sous-estimée, est confirmée par la dernière étude du CREDOC sur les personnes contraintes de renoncer à l'usage de leur véhicule "Les éconduits de la voiture". Selon cette enquête, 5 % des titulaires du permis de conduire déclarent annuler au moins un déplacement par mois en raison de l'absence de contrôle technique à jour.



L'ADIE et l'association Crésus, tous deux partenaires de Mana Ara, permettent un accompagnement sur des sujets de micro-crédit constatent ces mêmes difficultés

**Eliott Inguenaud, Responsable Mobilité Durable et Inclusive chez l'ADIE:**

“Les montants des microcrédits servant à financer l'acquisition de véhicules ont considérablement augmenté ces dernières années. Malgré cela, nos études d'impact montrent que l'âge moyen des véhicules achetés est en constante augmentation, il en est de même pour les budget carburant, entretien et réparation de nos clients.”

**Aristote Zola, Responsable Partenariat et Développement Microcrédit chez Crésus:**

“De nombreuses personnes accompagnées par Crésus se retrouvent souvent dans l'incapacité de financer les réparations essentielles au bon fonctionnement de leur véhicule, dont elles dépendent très souvent pour se rendre à leur travail.

Pour répondre efficacement à cette urgence, une collaboration étroite entre Crésus et Mana Ara a été mise en place. Elle vise à offrir rapidement une solution aux personnes en situation d'exclusion afin de garantir leur maintien dans l'emploi.

Cette réussite repose sur la qualité du service proposé par les équipes de Norauto, ainsi que sur son vaste réseau de garages répartis à travers le territoire.”

## d) Diffusion de notre action sur le territoire

À l'image de notre partenariat avec le Département de Loire-Atlantique, Norauto peut contribuer à une mobilité plus accessible en collaborant avec les plateformes mobilité locales. Ce partenariat nous permet d'aider des personnes pour qui il a déjà été vérifié que la voiture est la meilleure solution de mobilité.

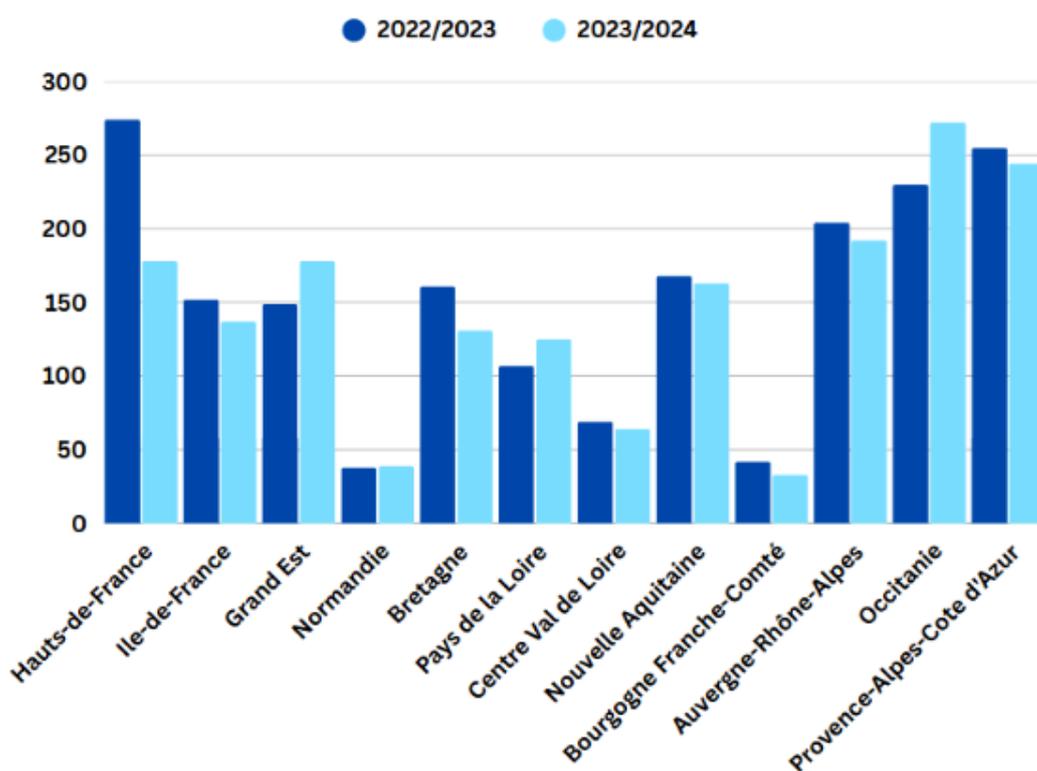
# 277

### Centres Norauto participants

Bien que notre niveau d'activité soit resté stable au cours des deux derniers exercices, nous observons une diminution du nombre de demandes pour le programme solidaire Mana Ara dans la région Hauts-de-France. En revanche, la région Occitanie enregistre la hausse la plus significative, devenant ainsi la zone la plus sollicitée.

Les régions Normandie, Centre-Val de Loire et Bourgogne-Franche-Comté sont celles ayant reçu le moins de demandes.

Ces disparités régionales dans l'activité peuvent s'expliquer par plusieurs facteurs : le degré de dépendance à la voiture individuelle en milieu rural, le niveau de précarité, la densité du réseau de nos partenaires ainsi que la connaissance du programme Mana Ara par les acteurs sociaux locaux.



Pour ces raisons, nous chercherons dans les prochains mois à mobiliser les acteurs sociaux des départements les moins actifs afin de mieux comprendre ces territoires et y accentuer notre action si besoin.

### e) Profil de nos bénéficiaires

Bien que notre mission principale soit de favoriser l'insertion sociale et professionnelle en améliorant l'accès à l'entretien et à la réparation des véhicules, Mana Ara accompagne également des personnes pour lesquelles la reprise d'un emploi ou d'une formation n'est pas une priorité à court terme. Cette situation peut s'expliquer par divers facteurs tels qu'un handicap, un rôle d'aidant familial ou d'autres contraintes personnelles.

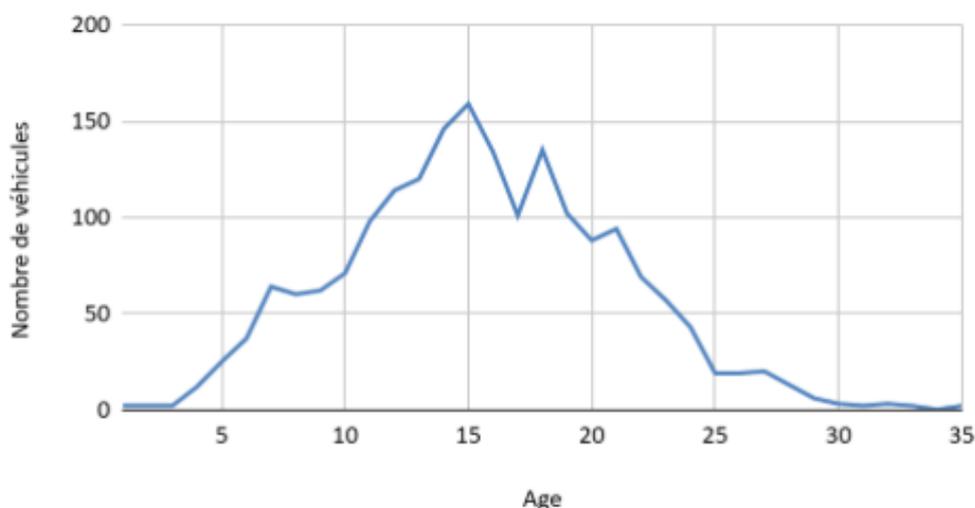
Comme le montre notre rapport d'impact accessible via le QR code, l'accompagnement proposé par Mana Ara peut aller au-delà de l'insertion professionnelle, en soutenant notamment l'accès aux soins ou à d'autres services essentiels.



Les personnes que nous accompagnons sont majoritairement des femmes, souvent des mères isolées, qui élèvent seules un ou plusieurs enfants. Cette situation crée une forte dépendance à la voiture, notamment pour les trajets liés à l'école, aux rendez-vous médicaux ou à d'autres activités du quotidien.

**En moyenne, leur voiture diesel à 15 ans et 187000 km. Elle parcourt 12600 km/an.**

**Age des véhicules Mana Ara**

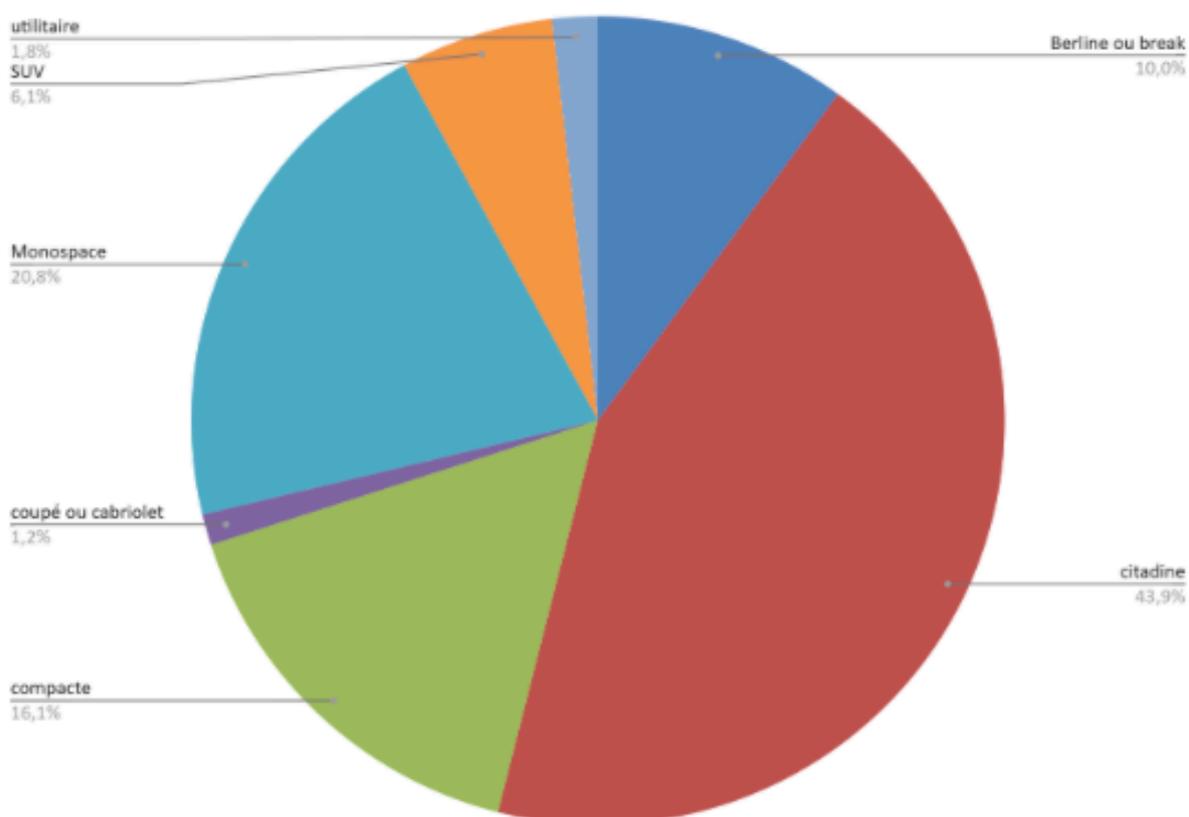


# 33%

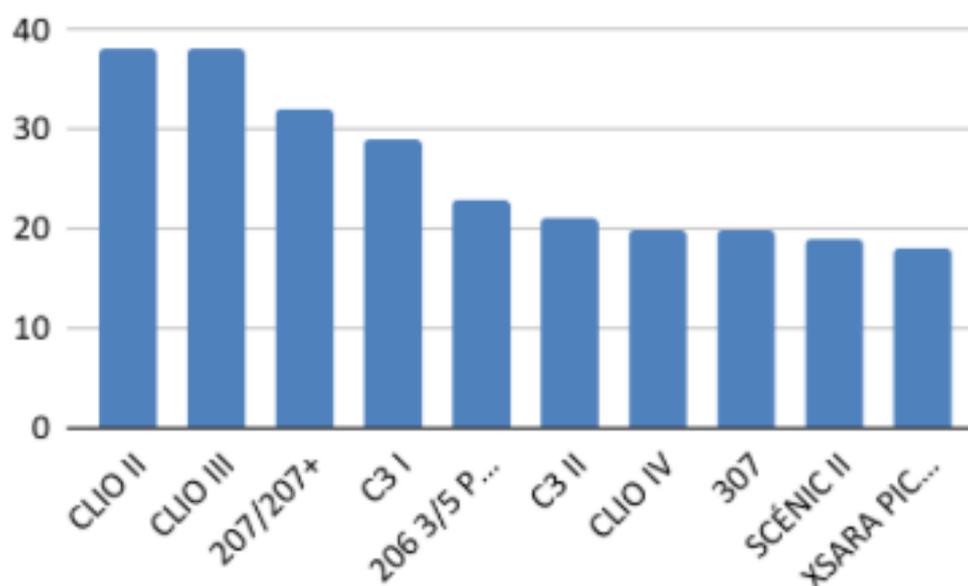
des véhicules de nos bénéficiaires ont plus de 18 ans.

Les véhicules les plus fréquemment rencontrés sont principalement des citadines, mais aussi des monospaces, un choix qui reflète la composition familiale des bénéficiaires accompagnés.

Pourcentage



Ci-dessous, le top 10 des véhicules les plus souvent entretenus dans nos ateliers dans le cadre de Mana Ara lors de l'exercice 2023/2024:



Les véhicules recensés proviennent majoritairement d'anciennes générations. Ce classement met en évidence des modèles couramment présents sur le réseau routier, sans qu'aucun ne soit issu d'une marque dite « premium ».

### 3) NOTRE COOPÉRATION AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Dans une logique d'amélioration continue du ciblage de notre aide, nous collaborons depuis nos débuts avec un réseau de partenaires fidèles : associations, collectivités territoriales, organismes publics. Qu'ils interviennent sur les questions de mobilité, de gestion budgétaire, d'insertion professionnelle ou d'aide à la personne, ces acteurs œuvrent à nos côtés pour un objectif partagé : garantir la mobilité de nos bénéficiaires et ainsi favoriser leur insertion, leur autonomie et leur accès aux soins.

Depuis 2023, cette coopération a franchi une nouvelle étape avec certains partenaires, à travers la mise en place d'indicateurs partagés, construits en fonction des profils des publics accompagnés dans le cadre de leurs missions.

#### ***Wimoov & Mana Ara : Un partenariat renforcé pour une mobilité plus inclusive***

Partenaires depuis 2019, Wimoov et le programme solidaire de Norauto "Mana Ara" ont renforcé leur engagement commun en 2024 en mettant en place une collaboration spécifique visant à simplifier l'accès au dispositif de réparation solidaire.

Partant du constat que de nombreux bénéficiaires rencontrent des difficultés dans leurs démarches, Wimoov est désormais reconnu comme tiers de confiance par Norauto. Concrètement, cela signifie que les bénéficiaires accompagnés par Wimoov peuvent accéder au programme Mana Ara sans avoir à fournir de justificatifs complémentaires. Un premier diagnostic de mobilité est réalisé par Wimoov, qui oriente ensuite les personnes éligibles vers le dispositif de réparation à tarif solidaire.

Afin de toucher un public encore plus large, notamment les demandeurs d'emploi accompagnés par Wimoov, les critères d'éligibilité ont été assouplis grâce à une révision du quotient familial. Cette évolution a permis d'ouvrir l'accès à un plus grand nombre de bénéficiaires, entraînant une hausse des orientations vers le programme.

Au-delà de l'aide à la réparation, les bénéficiaires profitent également de l'accompagnement de Wimoov pour découvrir d'autres solutions de mobilité adaptées à leurs besoins. Grâce à des conseils personnalisés, ils développent leurs compétences en intermodalité et multimodalité, explorant ainsi des alternatives comme le covoiturage ou l'autopartage.

Wimoov s'engage pleinement aux côtés de Norauto pour rendre la mobilité plus accessible, inclusive et durable, en contribuant activement aux réflexions de l'entreprise sur l'évolution de ses services.

---

Nous remercions toutes celles et ceux qui se mobilisent, particulièrement nos collaborateurs dans les centres, engagés autour du programme Mana Ara, qui permettent son existence au sein de chaque centre. Ces collaborateurs apportent leur expertise pour que les automobilistes accompagnés par ce programme solidaire puissent reprendre la route sereinement.

**“ Mana Ara, au service d'une mobilité plus sûre, plus propre,  
plus durable accessible à tous”**