

ManaAra

Le programme solidaire de Norauto

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2024 – 2025



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.”

Mana Ara, le programme solidaire de Norauto a été créé en 2019 et s'est très vite développé à l'échelle nationale. En 2024-2025, il confirme son rôle clé dans la lutte contre la précarité de mobilité. Dans un contexte où des millions de personnes restent dépendantes de leur véhicule pour travailler, se soigner ou accomplir leurs démarches du quotidien, la moindre panne peut fragiliser durablement un équilibre personnel et professionnel déjà précaire.

Face à ces réalités, Mana Ara, le programme solidaire de Norauto, poursuit son développement et renforce son impact. Le programme s'appuie aujourd'hui sur un réseau national structuré de centres automobiles engagés et sur des partenaires prescripteurs mobilisés, permettant d'identifier et d'accompagner efficacement les bénéficiaires. Cette dynamique collective nous permet d'apporter des réponses concrètes, en facilitant l'accès à des réparations essentielles et en contribuant à préserver l'autonomie des personnes accompagnées.

Au-delà des résultats, cette année marque également une phase de consolidation du programme. L'amélioration continue de nos pratiques, le renforcement du dialogue avec notre réseau national et la montée en compétence des équipes témoignent de notre volonté d'inscrire Mana Ara, le programme solidaire de Norauto, dans une démarche pérenne, au plus près des besoins des territoires.

Ce rapport d'activité illustre l'engagement quotidien des équipes Norauto, des centres et des partenaires qui contribuent à faire vivre ce programme solidaire. Il reflète notre conviction que l'accès à la mobilité constitue un facteur clé d'inclusion sociale et professionnelle, et notre volonté de poursuivre ce travail collectif au service des publics les plus fragiles.



Hugo Deletre
Responsable du programme
solidaire Mana Ara



Anne-Danièle Fortunato
Directrice développement durable
chez Norauto France

SOMMAIRE

- Introduction 5
- Nos évolutions 2025 6
- Nos bénéficiaires 7
- Nos résultats 8
- Notre couverture nationale 10
- Nos parties prenantes 13
- Perspectives 2026 15
- Remerciements 16

Introduction

En 2024–2025, le programme solidaire de Norauto Mana Ara confirme sa maturité opérationnelle et son rôle structurant dans la mobilité inclusive. Avec 1 695 personnes accompagnées, 1 278 diagnostics réalisés et 742 réparations solidaires, le dispositif transforme concrètement près d'un dossier sur deux en solution de mobilité effective. Cette performance s'appuie sur un réseau national de 285 centres engagés, qui assurent une présence de proximité et permettent une réponse adaptée aux réalités territoriales.

Après une phase de forte croissance entre 2019 et 2023, le programme entre dans une phase de consolidation qualitative. Le taux de transformation des dossiers en diagnostics atteint désormais 75 %, contre 35 % au lancement, traduisant une amélioration continue de l'orientation et du traitement des situations. Cette progression reflète la structuration progressive des processus, la montée en compétence du réseau et le renforcement des partenariats prescripteurs.

Au-delà des volumes, Mana Ara, le programme solidaire de Norauto, agit sur des situations critiques de rupture de mobilité. Les véhicules accompagnés sont anciens, fortement kilométrés et souvent indispensables à l'accès au travail, aux soins et à la vie quotidienne. Le programme combine ainsi impact national et réponse locale, en sécurisant des mobilités essentielles pour des publics confrontés à des contraintes économiques et territoriales fortes. En rendant accessibles des réparations indispensables, Mana Ara, le programme solidaire de Norauto permet de prévenir des situations de rupture de mobilité, de préserver l'accès à l'emploi et aux services essentiels, et de renforcer durablement l'autonomie des bénéficiaires.

Le programme poursuit sa consolidation en alliant performance opérationnelle, maillage territorial et impact sociétal mesurable.

Chiffres clés du programme Mana Ara 2024–2025



1 695

dossiers
(-3,5% vs N-1)



364

euros sur le panier moyen
reste à charge bénéficiaire
(-5% vs N-1)



1 277

dossiers transformés
en diagnostics
(-2% vs N-1)



269 868

euros CA TTC Mana Ara (-4,5% vs N-1)



742

diagnostics transformés
en réparations
(-6% vs N-1)



101 614

euros de remise solidaire
(-13,27 % vs N-1)



285

centres participants dont
100% des succursales (+2,9 % vs N-1)

Nos évolutions 2025

L'écoute active de notre réseau de centres, de nos partenaires et des bénéficiaires constitue un levier essentiel d'amélioration continue du programme solidaire de Norauto Mana Ara. Les retours d'expérience du terrain et les échanges réguliers avec les équipes nous conduisent à ajuster nos pratiques, renforcer l'efficacité opérationnelle et améliorer la qualité de la prise en charge.

Cette démarche s'est traduite en 2024–2025 par plusieurs évolutions structurantes :

- **Un renforcement du lien avec le réseau de centres et une amélioration des processus opérationnels**

Des interventions régulières sont menées lors des réunions de directeurs de centre, organisées à l'échelle régionale. Ces temps d'échange permettent de réaffirmer le sens et les objectifs du programme solidaire de Norauto Mana Ara, tout en recueillant les retours du terrain. Ils contribuent également à améliorer les procédures de prise de rendez-vous par l'équipe dédiée et à perfectionner les conditions de prise en charge des bénéficiaires au sein des centres. Cette démarche renforce l'appropriation du programme par le réseau et améliore la qualité de l'accompagnement proposé.

- **Renforcement de l'expertise terrain et de l'accompagnement**

L'année 2025 marque une étape clé dans l'optimisation du programme avec l'intégration de bénévoles retraités, anciens directeurs de centres automobiles Norauto. Forts d'une solide expertise terrain et d'une parfaite connaissance du maillage réseau, ils apportent un regard neuf et une crédibilité renforcée auprès des différentes parties prenantes.

Leur implication permet un accompagnement facilité grâce à une meilleure fluidité dans les échanges avec les centres automobiles. Véritables relais opérationnels, ils assurent des remontées terrain précieuses qui nous permettent d'ajuster nos procédures en temps réel et d'améliorer durablement la qualité de service du dispositif.

- **Une accessibilité renforcée des solutions économiques et responsables**

Afin de lever les freins financiers à la mobilité, l'équipe du programme solidaire de Norauto Mana Ara systématise désormais l'intégration des pneus reconditionnés Léonard dans ses préconisations, dès que la dimension du véhicule le permet. Cette démarche de conseil personnalisé s'appuie sur le référentiel CA+ de l'enseigne, qui distingue les produits et services ayant le meilleur impact environnemental et sociétal.

Le recours à ce dispositif permet d'offrir aux bénéficiaires une solution de sécurité fiable, assortie d'une garantie de 4 ans. En privilégiant une fabrication française issue de l'économie circulaire, le programme solidaire de Norauto Mana Ara garantit une mobilité durable et responsable pour tous. Ce choix illustre une volonté d'associer la dimension environnementale au programme solidaire : il ne s'agit pas seulement de réparer un véhicule, mais de proposer une alternative à faible empreinte carbone, préservant les ressources par une approche d'économie circulaire.

Nos bénéficiaires

Le programme solidaire de Norauto Mana Ara accompagne principalement des personnes actives professionnellement confrontées à des contraintes fortes de mobilité. La majorité des bénéficiaires sont des femmes, dont une part significative de mères seules, révélant l'importance du programme dans le maintien de l'autonomie familiale et professionnelle. La mobilité apparaît comme un levier déterminant d'insertion sociale, en particulier pour l'accès à l'emploi et aux soins.

Nos bénéficiaires



Âge moyen : **43 ans**

67 % de femmes dont 31% de mamans solos

L'accès au travail
est le premier besoin
déclaré (52%)

L'accès aux soins
est le deuxième
besoin déclaré



Urbain :
46 %



Périurbain :
13 %



Rural :
41 %

**Source : "le Baromètre de la Mobilité solidaire" 436 participants parmi nos bénéficiaires*

Nombre de véhicules pris en charge par modèle (top 10)



Kilométrage moyen :
193 556 km

Nombre de km/an moyen :
9 600 km

50 % des véhicules
ont entre 12 et 19 ans



QUELS SONT LES VÉHICULES MANA ARA ?

Citroën C3

Peugeot 207

Renault Clio 3

Peugeot 208 I

Peugeot 206

Renault Clio II

Renault Twingo I

Renault Modus

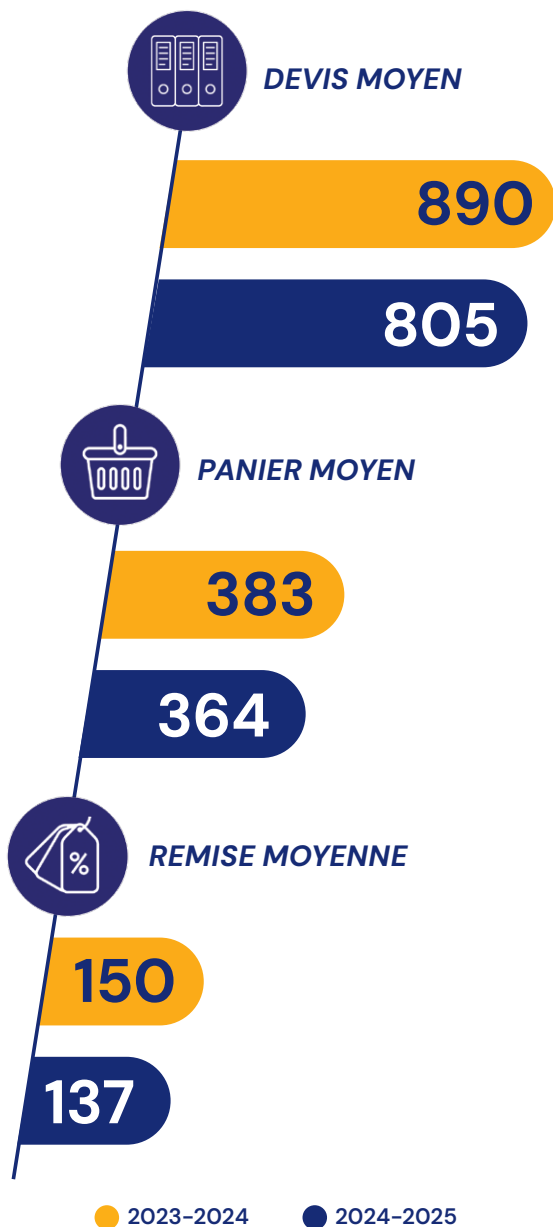
Renault Clio 4

Citroën C3 II

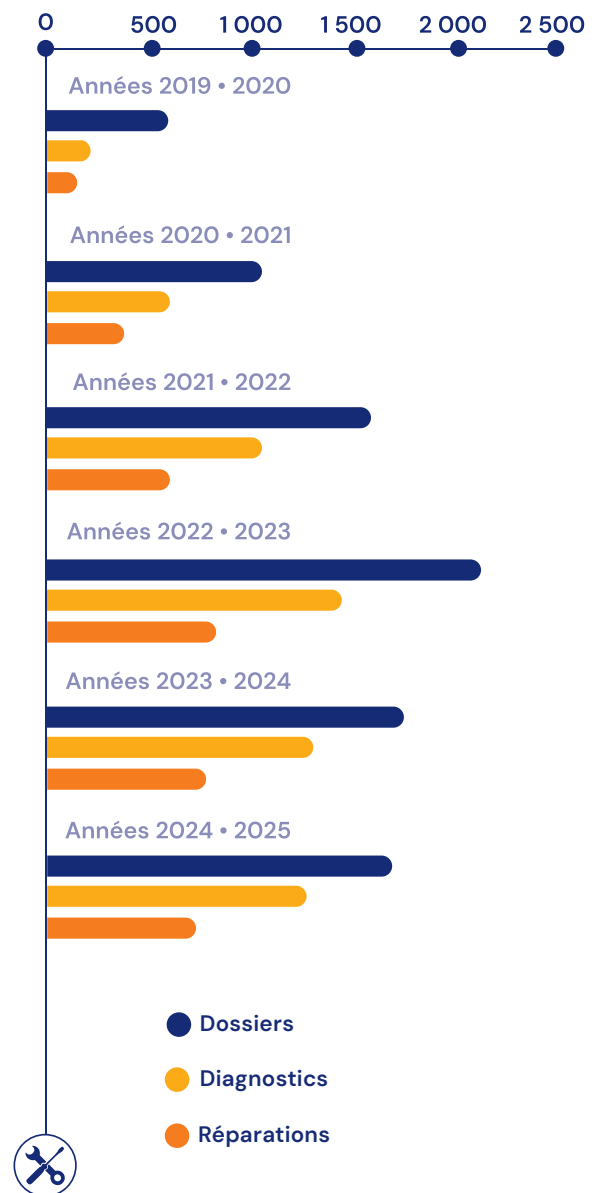
Chaque intervention permet de préserver l'autonomie des bénéficiaires. En effet, les véhicules accompagnés sont anciens et fortement kilométrés, traduisant une exposition élevée au risque de panne et de rupture de mobilité. Il s'agit majoritairement de citadines économiques, utilisées pour des déplacements liés essentiellement au travail.

Nos résultats

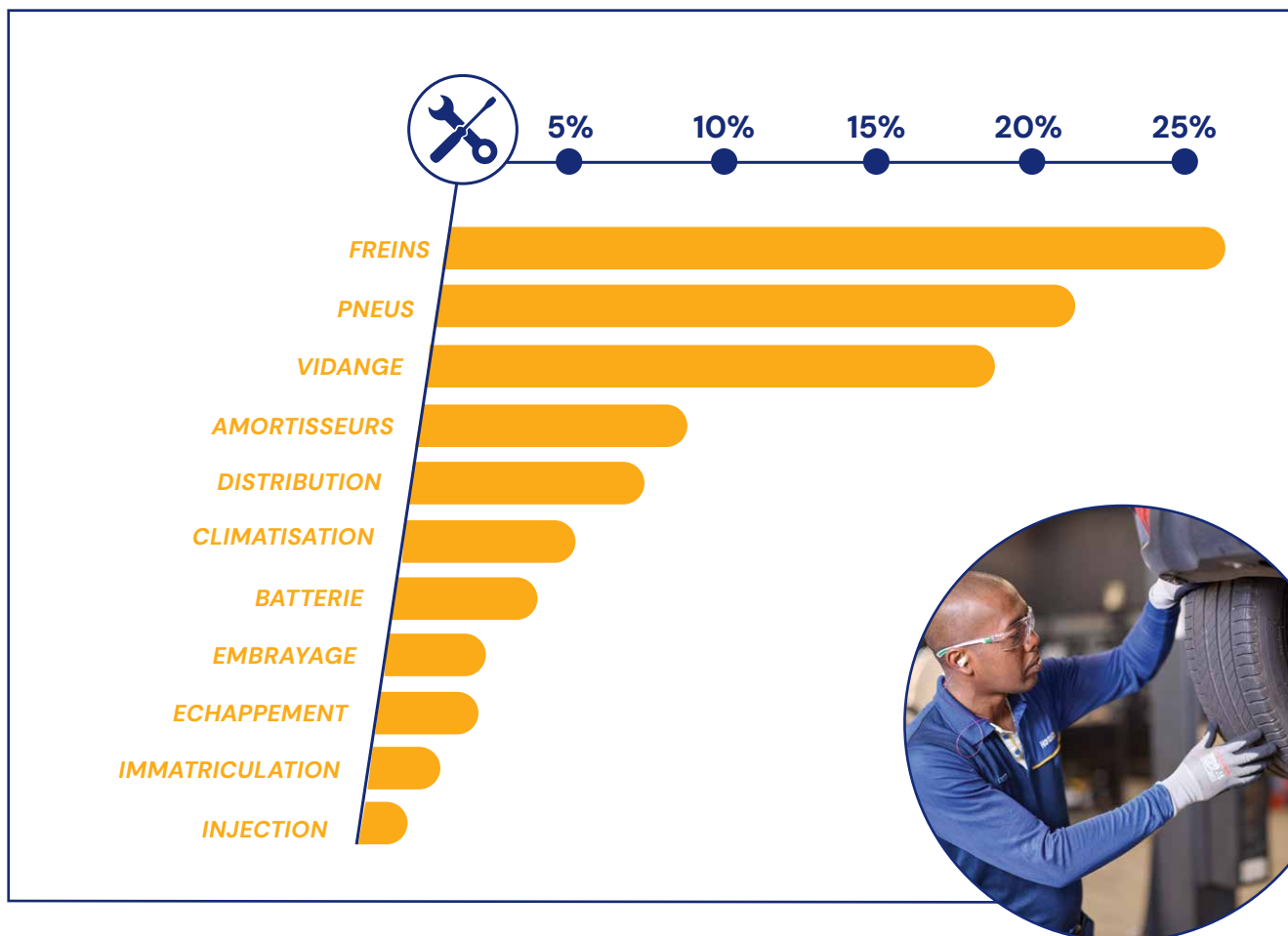
évolution de la différence
entre panier, devis et
remise moyens (en €)



évolution de l'activité
d'année en année



L'exercice 2024-2025 confirme une structure d'intervention stable, centrée sur les besoins mécaniques les plus essentiels. Les réparations financées concernent majoritairement des postes indispensables à la sécurité, à l'entretien courant et au maintien en circulation des véhicules, traduisant la vocation très concrète et sociale du programme.



Les interventions du programme se concentrent principalement sur le freinage, les pneumatiques et la vidange. Cette répartition confirme que Mana Ara, le programme solidaire de Norauto, agit d'abord sur les besoins les plus urgents, en finançant des réparations nécessaires à la sécurité, à la fiabilité du véhicule et à la continuité des déplacements du quotidien.

En 2024-2025, les remises solidaires mobilisées par le programme atteignent 101 614 €. La remise moyenne continue de représenter plus d'un tiers du montant payé par le bénéficiaire, confirmant son rôle essentiel dans l'accès aux réparations. Elle constitue un levier concret pour rendre finançables des interventions souvent indispensables au maintien en circulation du véhicule.



Panier moyen :

364 €



Remise moyenne :

137 €



7 passages en
centre / an

Malgré une légère baisse du volume global de dossiers, les indicateurs économiques témoignent d'une efficacité opérationnelle durable. Le niveau des paniers moyens, le nombre de réparations réalisées et l'activité générée dans le réseau de centres partenaires traduisent la capacité du programme à maintenir un impact concret et régulier. Cette stabilité confirme la maturité du dispositif, dont les processus et le maillage territorial permettent de répondre efficacement aux besoins identifiés. La remise solidaire joue un rôle central en réduisant le reste à charge, rendant possibles des réparations essentielles qui auraient autrement été reportées ou abandonnées.

Notre couverture nationale

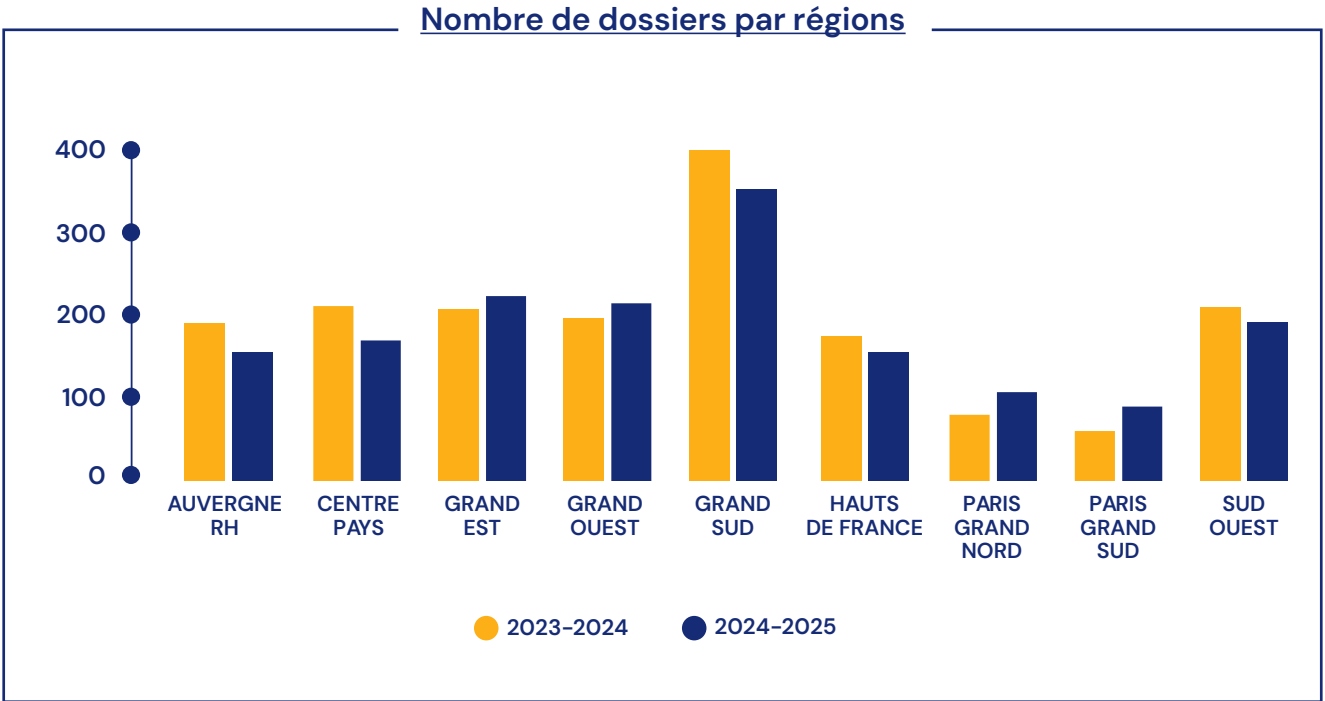


■ Plus de 60 passages en centre
■ Entre 20 et 60 passages en centre
■ Entre 5 et 20 passages en centre
■ Moins de 5 passages en centre

Bien que ces territoires soient couverts par notre réseau de centres autos, que le besoin dans ces territoires soit présent, ces zones blanches sont le reflet d'une mobilisation encore limitée du réseau local et des relais prescripteurs. Elles constituent ainsi des territoires prioritaires pour le développement du programme avec le renforcement des partenariats représentent un levier direct d'augmentation de l'impact territorial.

Les départements les plus actifs illustrent concrètement la structuration territoriale du programme, avec deux pôles majeurs qui se détachent nettement : les Bouches-du-Rhône et le Nord. Leur niveau d'activité élevé témoigne à la fois de l'intensité des besoins locaux et de la capacité du réseau à y répondre efficacement. Autour de ces territoires moteurs, d'autres départements comme le Morbihan, la Moselle ou la Gironde prolongent cette dynamique et participent à l'ancrage du programme à l'échelle locale.

Cette dynamique repose sur l'étroite collaboration avec nos partenaires prescripteurs : l'implication historique de Wimoov, de l'ADMR et de l'ADIE permet un maillage efficace et une orientation ciblée des bénéficiaires. Grâce à leur expertise locale, ces partenaires affirment et démontrent l'utilité sociale de nos centres automobiles sur le territoire.



Les trois régions les plus touchées par la pauvreté selon l'INSEE figurent parmi les plus actives du programme

Grand Sud : **355** dossiers

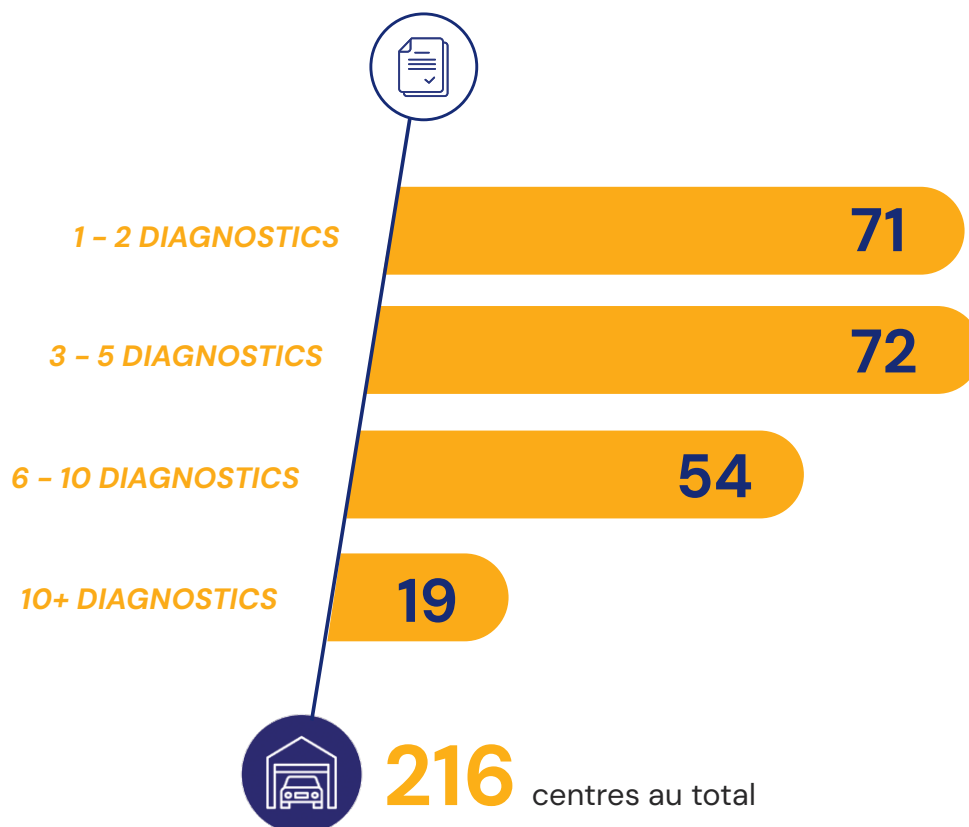
Hauts-de-France : **143** dossiers

Île de France : **208** dossiers

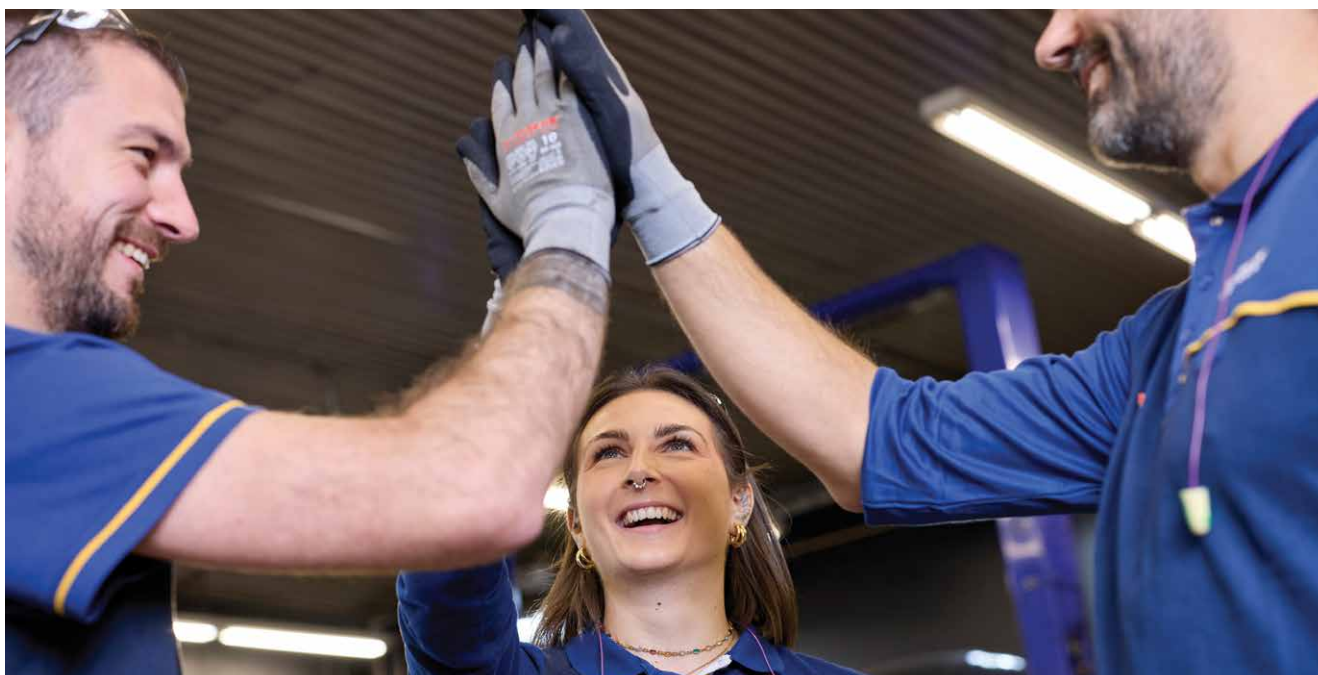
Source pour les régions les plus touchées par la pauvreté : Observatoire de l'inégalité, INSEE, 2021.

Les régions les plus touchées par la pauvreté figurent parmi les principales zones d'intervention du programme. Le Grand Sud concentre 355 dossiers, tandis que les Hauts-de-France et les territoires franciliens cumulent plus de 350 dossiers à eux seuls. Cette correspondance confirme que le programme solidaire de Norauto Mana Ara intervient prioritairement dans les territoires les plus exposés à la précarité de mobilité, où les besoins d'accompagnement sont les plus élevés.

Distribution de l'activité des centres automobiles Norauto partenaires



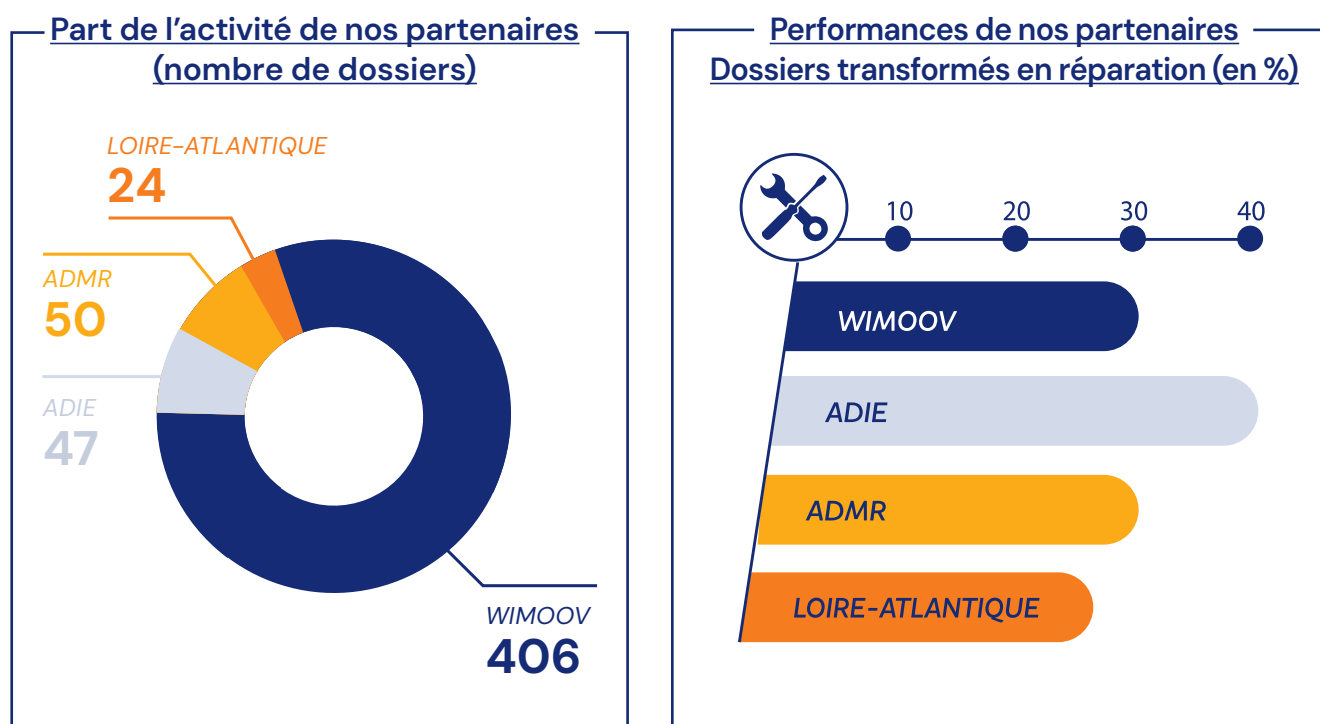
Le réseau de centres du programme solidaire de Norauto Mana Ara constitue un maillage territorial étendu, particulièrement présent dans les territoires les plus exposés à la précarité de mobilité. Si une majorité de centres automobiles intervient ponctuellement, d'autres concentrent une part significative de l'activité, jouant un rôle structurant dans l'impact du programme. Cette organisation confirme à la fois la capacité du dispositif à agir auprès des publics les plus vulnérables à travers le développement de partenariats avec des prescripteurs et la poursuite de l'activation des centres encore peu sollicités.



Nos parties prenantes

Mana Ara le programme solidaire de Norauto s'inscrit dans des partenariats historiques avec des acteurs reconnus tels que Wimoov, l'ADMR et l'ADIE. Ces collaborations de long terme renforcent l'ancrage territorial du programme et assurent une continuité dans l'identification et l'accompagnement des bénéficiaires. En s'appuyant sur des structures engagées auprès des publics vulnérables, le programme consolide sa présence locale et sa capacité d'intervention dans la durée.

Sur les 1 695 dossiers accompagnés en 2024-2025, 541 sont issus de prescriptions partenaires, dont 406 via Wimoov, 50 via l'ADMR, 47 via l'ADIE, ainsi que 24 en Loire-Atlantique et 14 portés par d'autres associations. Cette dynamique entre les partenaires et Mana Ara, le programme solidaire de Norauto est constante et toujours en évolution, permettant d'ajuster continuellement nos actions aux besoins du terrain.



Les partenaires jouent un rôle structurant dans le fonctionnement du programme, avec des contributions complémentaires selon leur positionnement et leur implantation territoriale.

Wimoov constitue le principal partenaire en volume, grâce à son maillage national et sa capacité à orienter un grand nombre de bénéficiaires vers le dispositif. L'ADMR, avec un périmètre d'intervention plus restreint, affiche quant à elle un bon taux de transformation. L'ADIE intervient de façon plus ciblée, à travers des pôles locaux concentrés, renforçant l'implantation territoriale du programme.

Cette répartition différenciée de l'activité illustre la complémentarité entre partenaires à large couverture et relais spécialisés, renforçant le maillage du dispositif et sa capacité à atteindre efficacement les publics les plus fragiles sur l'ensemble du territoire.

Mana Ara le programme solidaire de Norauto agit directement sur la continuité de la vie professionnelle et sociale

Le Baromètre des Mobilités du Quotidien, mené par Wimoov en 2024 auprès de 12 500 personnes, met en évidence une aggravation de la précarité de mobilité en France, qui concerne désormais 15 millions de personnes. Près d'un tiers de la population ne dispose pas d'une liberté réelle de déplacement, en raison de contraintes économiques ou territoriales. Ces résultats soulignent le rôle essentiel de programmes solidaires comme Mana Ara, le programme solidaire de Norauto, qui contribuent concrètement à restaurer l'accès à une mobilité autonome et durable.

Source : Baromètre des Mobilités du Quotidien de Wimoov 2024, 3ème édition, <https://barometremobilites-quotidien.org/>

Expérience des bénéficiaires

Verbatims issus d'un questionnaire adressé aux 1695 personnes ayant déposé un dossier validé sur l'exercice 2024/2025.

"Quand on a des difficultés financières, ça aide vraiment sur les gros frais qu'on peut avoir sur une voiture et la prise en charge est très rapide."

"C'est un programme qui vous permet d'avancer malgré les difficultés."

"Ce service évite de rechercher un prestataire quelconque.avec son aide financière (non négligeable) il permet d'accéder directement à un prestataire reconnu avec en plus un suivi du dossier et un délai de traitement très court."

Résultats de notre enquête de satisfaction (277 participants)

Satisfaction globale :

★★★★☆ **4,3/5**



86 % recommandent
Mana Ara

92 % jugent les
informations claires

Les résultats de l'enquête de satisfaction témoignent d'un bon niveau de satisfaction et confirment l'utilité du programme pour les bénéficiaires. L'accompagnement proposé, la clarté du dispositif et la rapidité d'intervention contribuent à retrouver efficacement la mobilité et à répondre aux besoins quotidiens des usagers.

Perspectives 2026

En 2026, le programme solidaire Norauto Mana Ara franchira une nouvelle étape, avec pour objectif de développer son ancrage territorial et d'améliorer l'identification des publics bénéficiaires.

Équilibrage territorial et extension du réseau de partenaires

Afin de garantir une équité d'accès à la mobilité solidaire, nous nous fixons pour priorité de développer nos partenariats dans les départements aujourd'hui peu sollicités. L'objectif est de combler les zones peu fréquentées et de s'assurer que chaque bénéficiaire, quelle que soit sa localisation géographique, puisse trouver un point d'appui Mana Ara. Ces nouvelles collaborations permettront de mieux répondre aux problématiques locales d'emploi, mais aussi de santé et d'inclusion sociale.

Un soutien ciblé pour les métiers du soin et de l'aide à domicile

Tout en maintenant notre accompagnement auprès de l'ensemble des publics précaires, nous porterons une attention particulière aux aides à domicile. L'action de Mana Ara, le programme solidaire de Norauto génère ici un double impact social : en sécurisant la mobilité de ces professionnelles, nous garantissons non seulement leur propre maintien dans l'emploi, mais nous assurons également la continuité des soins et du lien social pour les personnes dépendantes dont elles ont la charge.

Valorisation de l'engagement des collaborateurs

Pour pérenniser le dispositif, il est essentiel de renforcer la communication sur l'impact concret des actions menées par nos équipes en centre automobile. En partageant les réussites et les retours d'expérience du terrain, nous souhaitons renforcer la fierté d'appartenance et l'engagement de nos collaborateurs. Une meilleure compréhension de l'utilité sociétale du programme est le premier moteur de sa réussite opérationnelle.

Une offre de produits et services responsables et durables

Nous souhaitons intégrer davantage la dimension environnementale à travers les solutions techniques proposées en centre :

Renforcer l'utilisation du pneu reconditionné Léonard

En renforçant l'utilisation de ce produit reconditionné, nous permettons aux ménages en difficulté d'accéder à une sécurité de bon niveau à un coût maîtrisé.

Remerciements

La réussite du programme solidaire de Norauto Mana Ara et son impact concret sur la mobilité ne seraient pas possibles sans une mobilisation collective et humaine. Ce rapport est l'occasion de témoigner notre reconnaissance à celles et ceux qui s'engagent à nos côtés pour faire de la solidarité une réalité quotidienne.

À nos partenaires institutionnels et associatifs

Nous remercions chaleureusement nos partenaires pour leur confiance et leur rôle essentiel dans l'identification et l'accompagnement des bénéficiaires. Merci à : Wimoov, ADMR, ADIE, le Département de la Loire-Atlantique, Crésus et Alter & Go.

À nos retraités bénévoles

Un immense merci à nos anciens directeurs et formateurs de centre automobiles qui mettent leur expertise et leur temps au service du programme. Leur regard terrain et leur accompagnement sont des piliers de notre action :

- Jean-Claude Savant
- Laurent Carrette
- Philippe Baralle

Au réseau Norauto

Enfin, toute notre gratitude s'adresse aux collaborateurs des centres automobiles Norauto. Ce sont eux qui, en intervenant chaque jour sur les véhicules des bénéficiaires, rendent cette action concrète. Leur professionnalisme et leur engagement opérationnel sont le moteur de la solidarité au cœur de notre métier.

