



## NORAUTO LABELLISÉ DEPUIS 2018

« Sur la 1<sup>ère</sup> marche du Podium  
Enseigne Responsable® 2024 »

L'audit de renouvellement de Norauto pour sa 7<sup>ème</sup> année, confirme le très bon niveau de maturité de l'entreprise et de son engagement sincère en matière de développement durable. La bonne maîtrise des sujets DD se traduit par une note de 4,35.

Sur les 7 Questions Centrales de l'ISO 26000, base du Référentiel Enseigne Responsable, 6 des notes sont supérieures à 4/5 et le chapitre "Communautés et développement local" obtient une note de 5/5 !

L'implication et l'engagement des équipes participent à cet excellent résultat. Norauto dispose d'une gouvernance structurée qui porte la RSE au plus haut niveau de l'organisation.

Des sensibilisations sont mises en place et se matérialisent de plusieurs manières : des temps d'échanges sont régulièrement organisés au siège (Lunch & Learn), ainsi que dans les centres (sous format webinars), et des informations sont transmises sur le portail d'informations internes. Une newsletter « Votre actu DD » a également été mise en place. De plus, de nombreux e-learning traitant des sujets du développement durable sont à disposition des collaborateurs (DD, labellisation, CA à impact positif, etc).

Par ailleurs, le développement durable est désormais pleinement intégré dans le pilotage des services à travers les OKR (Objectives and Key Result).



**ENSEMBLE**  
POUR LE PROGRÈS LOCAL,  
SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

## LES POINTS FORTS 2024



### ✓ Gouvernance

La gouvernance de la démarche est pleinement maîtrisée. Le déploiement du DD est structuré et piloté par une équipe de 5 personnes.

### ✓ Droits de l'homme

Norauto s'engage en matière d'égalité professionnelle et met l'accent sur la féminisation de ses équipes dans une section à dominante masculine.

L'index égalité professionnelle est à 89/100.

### ✓ Relations et conditions de travail

Afin de clarifier les trajectoires de carrière au sein de l'entreprise, un référentiel de compétences et de nouvelles fiches métiers (toutes en lien avec la démarche DD).

### ✓ Environnement

Réduction de l'empreinte carbone, baisse de 7% des émissions. Démarche d'adaptation sur les vagues de chaleur. Développement du CA à impact positif. Poursuite de l'état des lieux Biodiversité. Déploiement de la démarche Numérique Responsable.

### ✓ Loyauté des pratiques

Création d'un e-learning sur la lutte anti-corruption. Formation spécifique aux allégations environnementales pour garantir des pratiques marketing conformes et éviter les risques de greenwashing.

### ✓ Questions relatives aux consommateurs

La prise en compte des intérêts des clients est un sujet essentiel. La relation client est parfaitement maîtrisée avec une baisse de 13 points sur les tickets réclamation au cours de l'année. Norauto s'engage à promouvoir des pratiques responsables auprès de ses clients. Sur les réseaux sociaux, 20 % de la visibilité mensuelle traite de sujets DD.

### ✓ Communautés et développement

Une entreprise très active sur les territoires. Depuis 2019, Norauto développe le projet Mana Ara qui permet à des ménages d'obtenir des réparations à un tarif solidaire. L'entreprise s'engage également à travers la Mobivia Foundation.



## ACTION REMARQUABLE

« La formation : faire grandir et fidéliser nos pilotes »

« Chaque année, nous formons plus de 5 000 collaborateurs grâce à un réseau de 35 sites de formation, notre académie interne, un portail dédié, et une riche bibliothèque de 200 contenus digitaux.



Pour accompagner nos collaborateurs dans leur évolution de carrière et les préparer aux métiers de demain, nous proposons un large éventail de formations couvrant divers domaines : intégration, entretien, mécanique, dépollution, électronique, relation client/vente, efficacité professionnelle, santé et sécurité, et bien plus encore.

Nous offrons également des parcours certifiants (CQP) et qualifiants via nos écoles spécialisées en mécanique et électrotechnique, nos programmes pour chefs d'atelier et responsables de vente, ainsi que notre Université des Leaders.



Nos formations sont dispensées par des experts métiers, un réseau de 130 formateurs internes occasionnels, ainsi que des partenaires externes de confiance.

**Durant le dernier exercice, plus de 100 000 heures de formation ont été proposées à nos collaborateurs.** Parmi ces formations, 47 % étaient axées sur l'atelier, 28 % concernaient la vente, la relation client et la gestion, et 17 % étaient dédiées au management et à l'efficacité professionnelle. En outre, 134 CQP ont été attribués.

En matière de Développement Durable, nous mettons à disposition plusieurs modules e-learning. Dès leur arrivée, nos collaborateurs suivent une formation obligatoire intitulée **L'Environnement chez Norauto.**

Des modules complémentaires approfondissent les thèmes liés au Développement Durable chez Norauto, tels que notre trajectoire bas carbone, notre offre à impact positif, nos labellisations, la mobilité responsable et bien d'autres sujets essentiels ».

**Anne-Danièle Fortunato,**  
**Leader RSE Norauto.**

