

Communication sur le progrès.  
Couvrant la période d'avril 2016 à avril 2018

À nos parties prenantes,

Mobivia est signataire depuis 2007 du Pacte Mondial de l'ONU. Par la présente, nous témoignons à nouveau de notre volonté à soutenir les Dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies dans les domaines des droits de l'homme, du travail, de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Mobivia réitère ses engagements de long terme en faveur d'un développement durable. La RSE constitue un capital historique fort pour Mobivia et un levier majeur pour un développement que Mobivia veut durable et pérenne.

Groupe familial né dans le Nord de la France dans les années 1970 avec l'enseigne Norauto, créateur et leader des centres auto, Mobivia rassemble aujourd'hui, dans ses 35 entreprises<sup>1</sup>, 22 000 collaborateurs fédérés par une même mission : *Making mobility easier*, rendre la mobilité plus facile.

Au cours de ces deux derniers exercices (octobre 2015 – septembre 2017), Mobivia a poursuivi son développement, tant en croissance interne qu'externe, à la fois sur ses métiers historiques de l'entretien et de l'équipement automobile multimarques mais également sur les nouveaux enjeux de la Mobilité, sur ses territoires d'implantation comme sur de nouveaux.

Il est notamment à souligner l'intégration, fin 2016, de l'enseigne A.T.U (Auto Teile Unger), n°1 de l'entretien automobile en Allemagne, avec un réseau de 608 centres (en Allemagne, Autriche et Suisse), près de 10 000 collaborateurs et un chiffre d'affaires d'environ 1 milliard d'euros<sup>2</sup>.

Cette acquisition porte le maillage de Mobivia à plus de 2 030 centres, dans 19 pays, avec un effectif total à 22 000 collaborateurs, pour un chiffre d'affaires de 2,7 milliards d'euros<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Enseignes et participations dans des start-ups, à fin mars 2018

<sup>2</sup> Pour son exercice financier clos le 30 juin 2016

<sup>3</sup> En fin d'exercice 2016-2017, au 30 septembre 2017

2016 a été une année charnière pour Mobivia qui a vu un développement business historique et la revisite de son organisation. Cela a induit pour Mobivia à ouvrir un travail de revisite, revitalisation et restructuration de sa politique RSE. La feuille de route de la Responsabilité Sociétale de Mobivia d'être un levier de création de compétitivité et d'innovation pour un développement durable a été réaffirmée. Son pilotage retravaillé depuis ces dix-huit derniers mois.

Une nouvelle dynamique se met progressivement en place sous l'impulsion d'un nouveau Comité Ethique et RSE, émanation directe du Conseil d'Administration, dont la mission est de s'assurer que la RSE et l'Ethique sont placés au cœur de la Vision, de la gouvernance et de la stratégie de Mobivia, au service de la création de valeurs : économique, sociale, environnementale et sociétale.

Il est demandé aux principales Marques de Mobivia d'intégrer des engagements RSE au cœur de leurs stratégies et Visions. L'entreprise Norauto est pilote de cette démarche et finalise sa Vision RSE, alignée sur sa nouvelle Vision de Marque. Elle est le fruit d'un travail interne collaboratif, mené entre octobre 2017 et avril 2018 par un groupe représentatif de tous les pays d'implantation de Norauto et de tous ses métiers. Elle a également été challengée, en cours d'écriture, lors d'une réunion de parties prenantes, organisée pour la première fois sur ce périmètre et avec cet objectif de contribution active à la rédaction d'une vision RSE.

Mobivia lance également une démarche de matérialité qui a pour double objectif de requalifier les grands enjeux RSE de Mobivia et de répondre aux exigences de déclaration de reporting extra-financier telles que demandées par la « Directive RSE », transposée par l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et le décret n°2017-1265 du 9 août 2017, en révisant son système d'indicateurs et de tableau de bord, créés en 2014 selon l'article 225 de la loi Grenelle II. Ce travail nous permettra de vous présenter ultérieurement une mesure des résultats, que nous ne faisons pas figurer ici dans cet intervalle.

Mobivia ouvre enfin la réflexion sur la mission de l'entreprise en résonance avec les propositions actuelles figurant dans le Rapport Notat/Sénard sur l'objet social de l'entreprise remis le 9 mars 2018 au gouvernement et qui élargit le but de l'entreprise à une contribution au bien commun.

Mobivia est pleinement engagé pour ancrer davantage encore ses engagements au cœur de sa stratégie au service de la création de valeurs : économique, sociale, environnementale et sociétale. A titre d'illustration, nous vous invitons à lire ci-dessous quelques exemples traduisant nos engagements.

« Notre Groupe a toutes ses chances parce qu'il a des valeurs fortes. En tant que fondateur et actionnaire, je vois deux points clefs pour l'avenir. En premier lieu, il s'agit de continuer l'histoire en prenant soin de ne mettre en place aucun projet qui ne soit pas au profit des hommes, dans le profond respect des hommes. C'est de notre responsabilité sociétale de donner un travail au plus grand nombre et un travail de qualité. En second lieu, il paraît essentiel que nos créations, nos innovations et nos activités soient réalisées dans un profond respect de la planète, ce qui est difficile dans nos métiers. Cette notion peut nous faire découvrir et créer de nouvelles activités, de nouvelles richesses. Nous devons tous être des écologistes dans nos comportements, en tant qu'acteurs. Agir pour ne pas subir, être acteur de son propre avenir est la clef essentielle. Quand on construit l'avenir, on élimine la peur, on suscite l'enthousiasme. » Eric Derville, fondateur de Norauto

Olivier Mélis,  
Président Exécutif de Mobivia Corporate Services  
Directeur général délégué de Mobivia



## 1. Droits de l'Homme et Lutte contre la corruption

*Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux Droits de l'Homme.*

*Principe 2 : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des Droits de l'Homme.*

*Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.*

Mobivia s'attache à exercer son métier de façon responsable. Cet engagement se déploie tout au long de la chaîne de valeurs.

L'engagement éthique de Mobivia (*Principes 1, 2 et 10*), qui a pris forme dès mi-2015, pour aboutir à une charte éthique partagée par toutes les entités de Mobivia en 2016, a été réaffirmé au plus haut niveau des derniers mois, avec un pilotage désormais opéré par le Comité Ethique et RSE de Mobivia.

Des actions de renforcement de nos politiques, de mise en œuvre d'outils, de déploiement et de communication, tant en interne qu'externe, notamment partenaires et fournisseurs, ont été menées.

- Politiques
  - o au niveau groupe : finalisation et déploiement de la Charte Ethique de Mobivia depuis le printemps 2016
  - o au niveau de notre centrale de référencement :
    - pour rappel, mise en place en 2012 d'une *Charte Ethique Collaborateurs*, signés par tous les collaborateurs de la centrale ;
    - édition en 2014 du guide *Principes d'achats : nos engagements* ;
    - signature en 2014 d'une *Charte éthique Fournisseurs*, qui repose sur les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies. 100 % des fournisseurs de la centrale en sont signataires. En 2016, la centrale a ainsi réalisé 170 audits sociaux et environnementaux fournisseurs et certifié 50 fournisseurs ;
    - et signature en octobre 2016 d'une *Politique Qualité*, qui rappelle, entre autres, « *le respect des règlements et législations en vigueur et de nos engagements* » et la nécessité d' « *entretenir des relations transparentes avec nos parties prenantes* ».
  - o au niveau des entités : structuration du pilotage, adaptation des politiques, signature des collaborateurs concernés et adaptation / création d'outils (cf ci-dessous) spécifiques selon les entités
- Information
  - o diffusion multilingue (12 langues) de la Charte éthique et des livrets auprès des collaborateurs groupe ;
  - o création d'un système d'alerte éthique, partagé en interne et externe visant à faire remonter tout manquement aux règles de la Charte Ethique constatés ;
  - o affichage dédié à la loi Sapin, adapté à toutes les entités, disponible en anglais et français, mis en œuvre en 2017 ;
  - o ...



## 2. Droits du travail

*Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.*

*Principe 4 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.*

*Principe 5 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.*

*Principe 6 : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession*

Axe majeur de sa politique RSE, l'engagement de Mobivia « Des collaborateurs plus écoutés » se traduit par sa politique de recrutement, de sécurité, de formation et de mobilité interne.

Le groupe et ses entités ont poursuivi leurs engagements en matière de conditions de travail, de prévention des incidents, accidents et maladies professionnels, de dialogue social, d'accompagnement des collaborateurs, de lutte contre les discriminations et de promotion de la mixité et de la diversité.

A titre d'exemple (*Principe 6*), Norauto France est signataire depuis le 22 février 2018 de la Charte Entreprises & Quartiers, qui participe de ses engagements et de son ancrage territorial. Norauto propose d'apporter sa contribution concrète au développement économique, social et culturel de ces quartiers. Pour sa première signature, Norauto a souhaité se concentrer sur le département du Nord, où il est implanté historiquement et a son siège social. Plusieurs initiatives, déjà existantes ou nouvelles, répondent à cette volonté :

- Challenge Mécanique: en partenariat avec des lycées professionnels, Norauto organise, depuis 2012, un concours ludique et pédagogique permettant de contribuer à l'insertion des jeunes.
- Accueil de jeunes en apprentissage ou en contrat de professionnalisation, issus des quartiers prioritaires en partenariat avec plusieurs lycées et instituts.
- Visites guidées organisées dans différents centres autos afin de permettre aux jeunes de découvrir le fonctionnement d'un centre et les métiers inhérents à ce dernier.

- Partenariat avec l'association Entreprise pour Apprendre(EPA) : projets de mini-entreprise avec différents lycées sur une période scolaire ; accompagnement et aide à l'organisation d'un camp de l'innovation.
- Partenariat avec l'association Sport dans ma ville : accompagnement des jeunes dans leur orientation scolaire et de carrière grâce au système de parrainage par les collaborateurs Norauto.
- Engagement auprès du CREPI (Clubs régionaux d'entreprise partenaires de l'insertion) dans les actions de recrutement

A titre d'exemple (*Principe 6*), l'enseigne Carter-Cash France a recours au « recrutement à l'aveugle ».

### 3. Environnement

*Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.*

*Principe 8 : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.*

*Principe 9 : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.*

La mobilité durable (*Principes 7 et 9*) est au cœur de la proposition d'offre de produits et services de Mobivia, qui s'étend dans les enseignes historiques (par ex : offre d'électromobilité et de mobilité douce et vélos à assistance électrique chez Norauto, A.T.U... ; véhicules de courtoisie électriques ; gammes de produits et services atelier en faveur de l'écoperformance des véhicules... ; pièces de réemploi ; intrapreneuriat d'un business social visant à favoriser l'inclusion par l'accessibilité au véhicule... ) et se renouvelle par les startups innovantes qu'appuient CarStudio, structure d'open innovation dédiée aux services automobiles de Mobivia , et Via ID, accélérateur de business dédié aux nouvelles mobilités, intelligentes, durables et du quotidien.

Mobivia poursuit son engagement historique (*Principe 9*), datant de 1995, en faveur de la réduction de l'incidence de son activité sur l'environnement, avec 18 filières de recyclage des produits usagés issus de son activité d'entretien et de réparation automobile dans nos plus de 2030 ateliers, initiées depuis 1995.

Et le renforce avec la création en 2017 une nouvelle activité dédiée à l'économie circulaire, "iWip : integrate Waste in product!" (*Principe 8*). Cette nouvelle entité répond aux engagements de notre politique RSE, chapitre « Etre économe en ressources », de même qu'au douzième Objectif de Développement Durable de l'ONU « Consommation et production responsables ».

iWip traduit la volonté forte de Mobivia et de ses enseignes de contribuer à une consommation et à une production responsables à travers le principe des "3 R" : "Réduire", "Réutiliser" et "Recycler" les produits. Ainsi que d'intégrer, progressivement, les déchets dans nos produits.



Mobivia porte également une attention particulière à l'optimisation logistique afin de limiter l'empreinte carbone du transport de marchandises (par ex : mise en place d'une plateforme de centralisation des commandes, porte-containers « slow streaming », utilisation de barges et de trains...).

Norauto est également signataire du Manifeste des Entreprises en faveur d'une véritable transition écologique de la France.