



Entre les soussignés :

**L'Unité Economique et Sociale Norauto**, représentée par Madame Anne-Danièle FORTUNATO, Directrice des Relations et des Ressources Humaines Norauto France, dûment mandatée à cet effet,

Et

**Les Organisations Syndicales représentatives au sein de l'Unité Economique et Sociale (UES) Norauto**, représentées par :

- Monsieur Sylvestre AISSI en qualité de Délégué Syndical Central CFDT
- Monsieur Alain MONPEURT en qualité de Délégué Syndical Central CFE-CGC
- Monsieur Patrick BAUDUIN en qualité de Délégué Syndical Central CFTC
- Monsieur Laurent DESPRES en qualité de Délégué Syndical Central CGT
- Madame Corinne BRIENNE en qualité de Délégué Syndical Central FO.

Il est conclu l'accord suivant :

  
AM  
BP  
CB

## SOMMAIRE

---

<b>PREAMBULE</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 2 : DEFINITION DE LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES</b>	<b>6</b>
<b>ARTICLE 3 : MODALITES D'INFORMATION ET DE CONSULTATION DES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 4 : OBSERVATOIRE DES METIERS ET DES COMPETENCES</b>	<b>7</b>
<b>ARTICLE 5 : ACCOMPAGNER L'EVOLUTION DES ORGANISATIONS DE NORAUTO</b>	<b>8</b>
ARTICLE 5.1 : A CHAQUE TYPOLOGIE DE CENTRE SON ORGANISATION CIBLE	8
ARTICLE 5.2 : L'EVOLUTION DE LA PRISE EN CHARGE ET DE L'EXPERIENCE CLIENT	8
ARTICLE 5.3 : L'INTEGRATION DU WEB SOUS TOUTES SES FORMES AU SEIN DE CHAQUE CENTRE ET SERVICE	9
ARTICLE 5.4 : SIMPLIFIER LA VIE DE NOS CENTRES ET SERVICES	10
ARTICLE 5.5 : LA TRANSFORMATION DES SERVICES	10
<b>ARTICLE 6 : FAIRE EVOLUER NOS PROFILS ET NOS FILIERES METIERS</b>	<b>11</b>
ARTICLE 6.1 : TYPOLOGIE DES METIERS	11
ARTICLE 6.2 : CREATION D'UNE COMMISSION DES METIERS ET DES COMPETENCES	12
ARTICLE 6.3 : CARTOGRAPHIE DES METIERS ET DES COMPETENCES	12
<b>ARTICLE 7 : ANTICIPER ET PREPARER NOS RESSOURCES HUMAINES DE DEMAIN</b>	<b>13</b>
ARTICLE 7.1 : FACILITER LE RECRUTEMENT ET LA DETECTION DE JEUNES COLLABORATEURS DE TALENT	13
ARTICLE 7.2 : DEVELOPPER L'ALTERNANCE	14
ARTICLE 7.3 : RENFORCER L'ACCUEIL DES STAGIAIRES	14
<b>ARTICLE 8 : ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL DE NOS COLLABORATEURS</b>	<b>15</b>
ARTICLE 8.1 : ACCUEIL ET INTEGRATION DES COLLABORATEURS	15
ARTICLE 8.2 : SUIVI DU COLLABORATEUR	16
ARTICLE 8.2.1 : L'ENTRETIEN ANNUEL D'EVALUATION (EAE) DEVIENT L'ENTRETIEN ANNUEL DE DEVELOPPEMENT (EAD)	16
ARTICLE 8.2.2 : LES ENTRETIENS D'ACTIVITE INDIVIDUELS (EAI)	17
ARTICLE 8.2.3 : L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL	18
ARTICLE 8.3 : ACCOMPAGNER LES EVOLUTIONS DE CARRIERE	18
ARTICLE 8.3.1 : LES PERIODES DE DECOUVERTE ET D'EVOLUTION	18
ARTICLE 8.3.2 : LE COMITE CARRIERE DIRECTEUR DE CENTRE	19

Handwritten signatures and initials: JF, AM, BP, CB.

ARTICLE 8.3.3 : ACCOMPAGNER VERS LA FRANCHISE	20
ARTICLE 8.3.4 : ACCOMPAGNER LE DEROULEMENT DE CARRIERE DES COLLABORATEURS EXERÇANT DES RESPONSABILITES SYNDICALES ET/OU AYANT UN MANDAT ELECTIF	20
ARTICLE 8.3.5 : ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL DES COLLABORATEURS AGES DE 45 ANS ET PLUS	22

**ARTICLE 9 : FAVORISER ET ACCOMPAGNER LA MOBILITE PROFESSIONNELLE** **22**

**ARTICLE 10 : ACCOMPAGNER LES PROJETS DE FORMATION DES COLLABORATEURS TOUT AU LONG DE LA VIE PROFESSIONNELLE** **23**

<b>ARTICLE 10.1 : DEVELOPPEMENT DES PARCOURS ET DES MODULES DE FORMATION</b>	<b>23</b>
10.1.1 : LES PARCOURS DE FORMATION	24
10.1.2 : LES MODULES DE FORMATION	24
<b>ARTICLE 10.2 : L'ACCOMPAGNEMENT DES FONCTIONS MANAGERIALES</b>	<b>24</b>
<b>ARTICLE 10.3 : DISPOSITIFS D'ACCES PERSONNEL A LA FORMATION</b>	<b>25</b>
ARTICLE 10.3.1 : LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE	25
ARTICLE 10.3.2 : LE BILAN DE COMPETENCES	26
ARTICLE 10.3.3 : LE CONGE INDIVIDUEL DE FORMATION	26
ARTICLE 10.3.4 : LE COMPTE PERSONNEL DE FORMATION	27
ARTICLE 10.3.5 : L'EVOLUTION DE NOS DISPOSITIFS DE FORMATION	27

**ARTICLE 11 : SUIVI DE L'ACCORD** **27**

**ARTICLE 12 : DATE D'APPLICATION ET DUREE DE L'ACCORD** **28**

**ARTICLE 13 : REVISION ET DENONCIATION DE L'ACCORD** **28**

**ARTICLE 14 : FORMALITES DE NOTIFICATION ET DE DEPOT DE L'ACCORD** **28**

**ANNEXE 1 : LISTE DES SOCIETES COMPOSANT L'UNITE ECONOMIQUE ET SOCIALE NORAUTO** **30**

**ANNEXE 2 : TERRAIN DE JEU DES CENTRES « LIBERES »** **31**

**ANNEXE 3 : FILIERE DES METIERS DU RESEAU** **32**

**ANNEXE 4 : CHARTE DE MOBILITE** **33**

**ANNEXE 5 : GRATIFICATION DES STAGIAIRES ECOLES** **35**

**ANNEXE 6 : GLOSSAIRE** **36**

  
 AM  
 4  
 BP  
 CB

## Préambule

---

« Notre volonté n'est pas simplement de prévoir l'avenir mais de le réussir ensemble ».

Norauto a bâti son succès et sa culture sur des valeurs humaines fortes : le partage, l'esprit d'entreprendre, la performance, le respect et l'authenticité.

Forte de ces valeurs, dans un esprit d'anticipation pour mieux accompagner ses collaborateurs, Norauto souhaite mettre en place à partir de son projet d'Entreprise et des évolutions et/ou mutations prévisibles de son environnement, une démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) impliquant les Partenaires Sociaux et la Direction Générale de Norauto France.

En effet, dans le contexte économique actuel, face à une concurrence de plus en plus agressive notamment due au développement d'internet et des innovations digitales (comme les véhicules électriques et connectés) et aussi au changement des habitudes de consommations des clients, Norauto doit se transformer afin d'acquérir une véritable agilité dans le but de satisfaire l'ensemble de ses clients, de ses collaborateurs, tout en continuant à être créateur de valeur. D'où l'ambition de Norauto développée dans le cadre du plan stratégique « NEW » : « Ensemble, engageons-nous à transformer l'Entreprise pour satisfaire et surprendre les Clients et les Collaborateurs ».

Afin de créer cette nouvelle dynamique, l'Entreprise a plusieurs challenges à relever : répondre aux évolutions technologiques et digitales et aux évolutions des habitudes de consommation par la mise en place d'une organisation plus agile et flexible.

Dans l'objectif de faire vivre à chaque Client une expérience Norauto unique, innovante et différenciante, les axes du plan stratégique doivent s'appuyer d'une part, sur l'engagement des Collaborateurs et l'évolution des organisations, et d'autre part, sur le développement des points de contacts, la réallocation des investissements et le développement d'une offre innovante.

Pour atteindre ces objectifs, Norauto ainsi que l'ensemble des collaborateurs se doivent d'adopter un état d'esprit « 3 C », c'est-à-dire en pensant systématiquement aux collaborateurs, aux clients, et à la création de valeur tout en privilégiant dans ses actions la simplification et l'innovation.

Ainsi, dans le cadre de ces nouvelles orientations, la GPEC vise à concrétiser la transformation de Norauto et à définir les besoins de l'Entreprise et leurs évolutions en matière d'emplois et de compétences, tant de façon quantitative que qualitative.

En ce sens, la GPEC doit permettre à Norauto de mettre en cohérence les compétences actuelles et futures de ses collaborateurs avec les besoins découlant de son plan à trois ans tels que développer sa stratégie omnicanale, améliorer la prise en charge de ses clients et accompagner les évolutions de concept.

Le présent accord s'inscrit dans une démarche novatrice de politique de l'emploi fondée sur un dialogue social responsable et constructif. La Direction souhaite réaffirmer qu'elle considère les Partenaires Sociaux comme des véritables parties prenantes dans cette transformation de Norauto au même titre que la Direction et les collaborateurs.

AN  
BP  
CB

---

Cet accord traduit la préoccupation partagée de la Direction et des Partenaires Sociaux d'assurer, dans l'ensemble des métiers présents au sein de Norauto, une évolution des compétences des collaborateurs. Il s'agit de maintenir et de favoriser la progression de leur évolution professionnelle, tout au long de leur carrière, afin d'anticiper et de développer leur employabilité et leur adaptation aux évolutions des métiers. La GPEC doit également permettre d'orienter les collaborateurs vers des actions de développement professionnel afin de valoriser leur savoir-faire et leur savoir-être ainsi que leur qualification professionnelle en lien avec les besoins de Norauto.

Les parties signataires s'accordent sur les différents objectifs à atteindre dans l'accord GPEC, à savoir, anticiper l'évolution des métiers, optimiser les ressources internes, promouvoir la mobilité professionnelle et géographique mais aussi accompagner les collaborateurs dans leur développement professionnel.

La réussite de cette démarche de GPEC passe par une compréhension et une implication de tous les acteurs clés de Norauto tant au niveau des Services Centraux que du Réseau, et s'inscrit nécessairement dans un processus de dialogue social.

## **Article 1 : Objet et Champ d'application de l'accord**

---

Le présent accord s'inscrit dans le cadre des articles L. 2242-15 et suivants du Code du travail visant à négocier, au sein d'une entreprise employant au moins 300 salariés, un dispositif de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC).

Le présent accord a vocation à s'appliquer à l'ensemble des collaborateurs de l'UES Norauto. La composition de l'UES Norauto, au jour de la conclusion du présent accord, est précisée en annexe 1.

## **Article 2 : Définition de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences**

---

La pérennisation d'une entreprise passe nécessairement par sa faculté à s'adapter aux diverses évolutions auxquelles elle doit faire face.

Norauto souhaite que sa démarche de GPEC, associant les Partenaires Sociaux, soit un élément clé de sa politique de Ressources Humaines.

En effet, la finalité de la GPEC est d'anticiper les évolutions prévisibles des emplois et des métiers, des compétences et des qualifications, liées aux mutations économiques, démographiques et technologiques, au regard des stratégies de l'Entreprise, pour permettre à celle-ci de renforcer son dynamisme et sa compétitivité.

En sus, elle doit permettre aux collaborateurs de disposer des informations et des outils dont ils ont besoin pour être les acteurs de leurs parcours professionnels au sein de Norauto, afin de maintenir et de développer leur employabilité.

  
AN  
BP  
CB

En ce sens, elle vise réellement à concilier les évolutions de Norauto et les attentes des collaborateurs, ces derniers étant les acteurs de la démarche stratégique en cours.

### **Article 3 : Modalités d'information et de consultation des Instances Représentatives du Personnel**

---

Afin de mieux appréhender la situation de Norauto et de ses évolutions, et d'analyser les effets prévisibles sur l'emploi et les compétences, Norauto s'engage à informer et consulter le Comité Central d'Entreprise et les Comités d'Etablissements sur la stratégie et les grandes orientations de l'Entreprise, notamment au travers de la Base de Données Economiques et Sociales.

Au cours du dernier semestre de chaque année, le Comité Central d'Entreprise sera informé sur les axes stratégiques retenus à moyen et long terme et consulté sur les conséquences prévisibles sur l'emploi qui en découlent. Lors de cette réunion, Norauto communiquera notamment au Comité Central d'Entreprise la stratégie, la situation économique et les perspectives de l'Entreprise pour les trois années à venir. Ces informations seront également transmises aux Comités d'Etablissements.

### **Article 4 : Observatoire des métiers et des compétences**

---

Afin de s'assurer de la plus grande efficacité du dispositif GPEC, Norauto met en place un « Observatoire des métiers et des compétences ».

Les parties entendent donner à cet observatoire un rôle actif. A ce titre, outre le bon suivi des dispositions du présent accord, cette instance sera un lieu d'échange, de réflexion, d'analyse et de travail devant lui permettre d'être force de proposition sur la gestion prospective des emplois et des compétences.

L'observatoire aura pour mission :

- D'analyser les évolutions des emplois et des compétences,
- D'échanger sur la cartographie des métiers de l'Entreprise,
- De faire évoluer le référentiel des métiers et des compétences mis en place par la Commission créée spécifiquement dans le cadre du présent accord,
- De proposer des pistes en matière de formation et d'accompagnement correspondant aux évolutions des emplois,
- De suivre les tests mis en place dans le cadre de l'accord,
- De veiller à la bonne application du présent accord.

Cet observatoire, présidé par la Direction des Relations et Ressources Humaines, se réunira au minimum une fois par an, sur convocation de la Direction, et sera composé :

- de deux représentants de chaque organisation syndicale signataire du présent accord
- d'un représentant du Service Formation
- d'un représentant du Service Développement RH.

  
AM  
BP  
CB

A cette occasion, les éventuels documents d'étude et/ou d'information seront transmis 8 jours avant la tenue de l'observatoire.

Pour une bonne coordination entre tous les acteurs du dialogue social au sein de l'entreprise, l'Observatoire établira, après chaque réunion, un rapport à destination des Instances Représentatives du Personnel.

Au terme de l'accord, un bilan sera effectué. La Direction et les organisations syndicales engageront à cet effet une nouvelle phase de négociation pour, soit renouveler le présent accord, soit négocier un nouvel accord.

## **Article 5 : Accompagner l'évolution des organisations de Norauto**

---

Afin de satisfaire et surprendre ses Clients et ses Collaborateurs, tout en étant créateur de valeur, Norauto doit répondre à plusieurs défis :

- adapter son organisation à chaque centre et à chaque service,
- améliorer la prise en charge et l'expérience Client,
- intégrer le web sous toutes ses formes, la digitalisation des parcours Client et la data,
- faciliter la vie de ses centres et de ses services.

### **Article 5.1 : A chaque typologie de centre son organisation cible**

Les filières métiers au sein de Norauto ont nécessairement vocation à évoluer par la définition « d'organisations cibles » fonctions du chiffre d'affaires de chaque Centre.

Ces organisations cibles sont mises en place en tenant compte au préalable de différents indicateurs du Centre, tels que : la quote-part atelier, le chiffre d'affaires, la localisation géographiques, etc. A chaque organisation cible correspond des besoins en terme de métiers, de compétences, de niveau managérial. Dans ce cadre, Norauto préfère privilégier une démarche construite en collaboration avec les collaborateurs.

Dans le même sens, Norauto s'oriente dans une démarche d'expérimentation, sous forme de « laboratoires », avec les centres dits « libérés » (dont le « terrain de jeu » est annexé au présent accord). L'objectif est, dans un cadre défini, de donner la responsabilité, l'autonomie et l'initiative aux équipes de ces centres pour transformer l'expérience collaborateur et client afin satisfaire et surprendre chaque collaborateur et chaque client pour être créateur de valeur. Pour autant, ces centres doivent agir dans le respect des obligations légales, conventionnelles et réglementaires, des règles en matière de sécurité des personnes, des plans de ventes nationaux, de l'entretien des biens et de l'image de la marque.

### **Article 5.2 : L'évolution de la prise en charge et de l'expérience client**

L'expérience Client désigne « l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un Client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service ».

Norauto souhaite proposer une expérience client unique et différenciante afin de fidéliser le Client.

  
AM  
BP  
CB

En ce sens, Norauto s'oriente pour les trois prochaines années vers une nouvelle stratégie de Prise En Charge (PEC) et de parcours Client ; l'objectif principal étant d'augmenter de manière significative l'expérience et la Satisfaction Client par un meilleur accompagnement.

Cela doit notamment permettre au sein des Centres de :

- modifier le parcours Client, y compris des clients WEB, afin de simplifier et améliorer leur expérience d'achat,
- diminuer le temps d'attente en Accueil Atelier,
- adapter les capacités de prise en charge aux flux de Norauto
- fluidifier et faciliter le parcours Client (par exemple par la création au sein des grands Centres de pôles distincts : celui dédié à la prise de rendez-vous et celui dédié à la remise/réception des clés).

Pour faciliter la prise en charge Client, au regard de ses orientations stratégiques et des besoins qui en découlent, Norauto souhaite associer les notions essentielles de polyvalence et de conseil à la démarche GPEC et entend mettre en place toutes les mesures nécessaires pour accompagner ses collaborateurs dans ce sens. Aussi, conformément à la définition donnée par la Convention Collective des Services de l'Automobile, la polyvalence s'entend comme la capacité du collaborateur résultant d'une faculté d'adaptation éprouvée dans la diversité des situations professionnelles. Pour accompagner les collaborateurs vers cette polyvalence, de nombreux moyens seront mis en œuvre et proposés par l'entreprise, tels que : la formation professionnelle, le tutorat,...

Norauto souhaite placer le Client au cœur de ses attentions. Pour y répondre, le Service Travaux Expansion Concept expérimente, en partenariat avec les Centres, des aménagements nouveaux (espaces Clients, accueil WEB..) et des technologies innovantes (« e-sign », écrans dynamiques,...).

Par ailleurs, l'entreprise devra se doter d'outils et de compétences en data pour mener à bien cette politique, centrée Client. La data permet de reconnaître le consommateur en magasin, de se doter d'outils de CRM (Customer relationship management, c'est-à-dire d'outils de la relation client) intelligents capables d'anticiper les meilleures offres et de créer de nouveaux liens avec les clients.

### **Article 5.3 : L'intégration du web sous toutes ses formes au sein de chaque Centre et Service**

L'Entreprise souhaite développer son commerce digital afin de réunir et de coordonner les points de contact avec le Client. Cette digitalisation de la relation client doit nous permettre d'améliorer l'efficacité commerciale et aussi la satisfaction de ses Clients.

Face au marché économique mouvant et aux nouvelles tendances de consommations, les applications connectées et plus généralement le e-commerce doivent être renforcés. Cette démarche passe nécessairement par le développement du site e-commerce, créateur de valeur et d'expérience client avec pour objectif d'atteindre d'ici 2017, 75 M€ de chiffre d'affaires.

De plus, le web doit générer du trafic client vers les Centres. L'accompagnement du Client WEB nécessite au sein des Centres une appropriation des outils digitaux.

AM  
BP  
CB

Dans ce sens, Norauto souhaite développer des points de contacts multiples et dématérialisés, notamment au moyen :

- d'applications connectées (telles que « e-pneu », « e-sign », « e-devis » et « e-catalogue »),
- d'un site web mobile,
- etc.

La Direction souhaite accompagner les collaborateurs dans la prise en charge des clients et des véhicules connectés. Aussi, dans le cadre de la digitalisation, Norauto permet à ses collaborateurs, à titre subsidiaire et uniquement sur la base du volontariat, d'utiliser leurs équipements personnels (smartphone, tablette, ordinateur, ...) à des fins professionnelles pour favoriser l'appropriation du digital et sa généralisation au quotidien (BYOD = « Bring your own device » = apportez vos équipements personnels de communication). Pour autant, ces équipements personnels viennent en complément des équipements professionnels déjà mis à disposition des collaborateurs par l'entreprise (tablettes, catalogues électroniques, ordinateurs...). Les modalités d'application et d'utilisation seront définies dans un cadre particulier et d'un commun accord avec le manager, afin de s'assurer d'une bonne pratique du BYOD.

#### **Article 5.4 : Simplifier la vie de nos Centres et Services**

L'organisation des Centres se doit à l'avenir d'être plus souple, plus agile, centrée sur les Collaborateurs et les Clients dans un esprit de simplification tel que prévu au sein du plan stratégique.

Cette simplification se concrétise, à titre d'exemple, par :

- la mise en place d'une base client centralisée dont l'objectif est d'améliorer la connaissance Client de l'Entreprise,
- les livraisons triées, pour gagner en efficacité lors de la mise en rayon des produits,
- la centralisation de certaines tâches administratives notamment au niveau de la paie afin de libérer les Centres,
- une assistance DAF avec un numéro unique (8123),
- un groupe de travail « faisons simple » chargé de mettre en place des actions innovantes,
- l'accès à des communautés Google+
- etc.

#### **Article 5.5 : La transformation des Services**

Les mutations engagées au sein de nos centres, présentées précédemment, entraînent nécessairement une évolution de l'organisation au sein des Services. Ces derniers vont devoir anticiper et accompagner ces changements dans un esprit « 3C » (Collaborateur, Client, Créateur de valeur).

Dans ce contexte, un fonctionnement en mode projet est lancé. Il s'agit d'une mission temporaire (avec des livrables tous les 90 jours), intégrant des collaborateurs d'horizons différents (réseau/siège), sur un projet commun.



Chaque collaborateur peut soumettre son idée sur le Google site dédié au « Mode Projet », en consultant au préalable les projets déjà en cours et/ou en contactant le coordinateur projet de l'Entreprise. A partir de cette étape, un appel à candidatures peut être initié et plusieurs acteurs, tous volontaires, doivent être identifiés :

- le sponsor : influant par sa position et sa connaissance des sujets, il guide et facilite le projet ;
- le leader : il suit son cap en toute autonomie et en fonction de la feuille de route déterminée, il anime les contributeurs et fait avancer le projet ;
- et les contributeurs : ils apportent leurs compétences au projet et en développent de nouvelles.

Pour accompagner le leader dans son rôle, plusieurs dispositifs sont mis en place :

- un accompagnement et une formation (avec une boîte à outils) pour construire son groupe projet, animer et clarifier le rôle de chacun ;
- une communauté projet pour faciliter la communication avec l'équipe projet ;
- une communauté leaders de projet pour s'entraider en tant que leader et s'échanger les bonnes pratiques.

## **Article 6 : Faire évoluer nos profils et nos filières métiers**

---

Dans le cadre de ses nouvelles orientations, Norauto entend développer une démarche d'anticipation des emplois et des compétences permettant de prendre en compte les facteurs économiques, technologiques, sociaux et humains auxquels elle sera confrontée et devra s'adapter.

Afin de déterminer les impacts prévisibles de sa stratégie sur les emplois et les compétences, Norauto a identifié plusieurs typologies de métiers, dans le but de développer et de sécuriser au mieux les parcours professionnels de tous les collaborateurs.

La définition de ces types de métiers a un double objectif :

- s'entendre sur les différentes typologies de métiers,
- afin d'établir une cartographie des métiers, évolutive en fonction des caractéristiques de chaque métier et du contexte interne et externe à l'Entreprise.

### **Article 6.1 : Typologie des métiers**

Plusieurs types de métiers ont été identifiés :

- les métiers stables : il s'agit des métiers dont les tâches n'évoluent pas significativement et pour lesquels aucune évolution importante n'est identifiée à court ou moyen terme.
- Les métiers en mouvement : il s'agit des métiers soumis aux évolutions du contexte interne ou externe de l'Entreprise ; qu'il soit économique, organisationnel, technique, technologique, social, etc. Il peut s'agir :
  - des métiers émergents : c'est-à-dire ceux dont la création sera nécessaire au développement de l'Entreprise.

AN  
BP  
CB

- des métiers en évolution : c'est-à-dire des métiers existants au sein de l'Entreprise qui connaissent une évolution de leur champ de compétences et dont la transformation est inévitable.
- des métiers stratégiques : c'est-à-dire des métiers sur lesquels l'Entreprise à des difficultés à recruter - nécessitant un apprentissage particulier et un haut degré d'expertise - qui risquent de ne pas être pourvu par manque de ressources disponibles au sein de l'Entreprise ou sur le marché de l'emploi.

→ Les métiers sensibles : il s'agit des métiers pour lesquels les perspectives d'évolutions économiques, organisationnelles ou technologiques vont entraîner une évolution importante du champ de compétences du collaborateur nécessitant un accompagnement soutenu vers d'autres métiers.

Pour répondre aux problématiques de chaque typologie de métiers, des actions particulières et adaptées doivent être mises en place.

### **Article 6.2 : Création d'une Commission des métiers et des compétences**

Afin de réaliser et co-construire un référentiel des métiers et des compétences adapté aux besoins des collaborateurs et de l'entreprise, la Direction et les Partenaires Sociaux conviennent de créer une Commission des métiers et des compétences.

Cette commission a pour but d'établir un référentiel des métiers et des compétences pour le Réseau et les Services Centraux. Dans ce cadre, elle étudiera la faisabilité de passerelles permettant d'évoluer ou de changer de métier.

Cette commission, présidée par la Direction des Relations et Ressources Humaines, se réunira dans les 3 mois suivant la signature du présent accord, sur convocation de la Direction, jusqu'à la co-construction du référentiel des métiers et des compétences.

Elle sera composée :

- d'un représentant de chaque organisation syndicale signataire du présent accord
- d'un responsable Ressources Humaines
- d'un représentant du Service Formation
- d'un représentant du Service Développement RH
- et d'un collaborateur représentant la famille de métier étudié, choisi en concertation entre le RRH et le président de la commission.

### **Article 6.3 : Cartographie des métiers et des compétences**

A partir des travaux de la Commission précitée et au regard de la typologie des métiers exposée précédemment, au moins une fois par an, dans le cadre de l'Observatoire des Métiers et des Compétences mis en place par le présent accord, la Direction présente, la cartographie des métiers et le référentiel de compétences afin notamment d'établir la liste des métiers stables, émergents, stratégiques, en évolution et sensibles.

Cette cartographie fait l'objet d'une concertation avec l'Observatoire des Métiers et des Compétences, puis d'une information auprès du Comité Central d'Entreprise et des Comités d'Etablissements à partir du rapport réalisé par l'Observatoire.

AM  
CB

## **Article 7 : Anticiper et préparer nos Ressources Humaines de demain**

Parce que les jeunes d'aujourd'hui sont nos collaborateurs de demain, Norauto s'attache à contribuer à leur développement et à leur formation au travers d'une politique dédiée. Celle-ci repose sur une volonté d'enrichissement mutuel et s'appuie sur un dispositif collaboratif dans lequel le jeune devient force de proposition et acteur de son évolution dans l'Entreprise.

### **Article 7.1 : Faciliter le recrutement et la détection de jeunes collaborateurs de talent**

Conformément à son accord relatif au Contrat de Génération, Norauto réaffirme sa volonté d'embaucher des jeunes en contrat à durée indéterminée. Dans ce sens et afin d'apprécier l'évolution de l'embauche des jeunes en contrat à durée indéterminée, un suivi du nombre de jeunes recrutés en CDI, de la part des jeunes dans les effectifs globaux de Norauto et du turn-over des jeunes est effectué annuellement.

En outre, Norauto s'engage à poursuivre les partenariats écoles. En effet, l'Entreprise, soucieuse de favoriser le recours aux contrats en alternance, contrats d'apprentissage ou de professionnalisation, s'engage à développer ses partenariats avec les écoles, universités, IUT etc. par le renforcement de sa communication sur le nombre de contrats et les métiers ouverts à l'alternance.

Dans le même sens, Norauto encourage tous ses collaborateurs à partager leur expérience professionnelle auprès de leurs anciennes écoles, de manière à développer un réseau privilégié d'écoles partenaires. L'objectif est d'accroître la visibilité de Norauto en permettant aux étudiants de découvrir les opportunités de formations, de carrières et d'évolutions au sein de Norauto, par le récit d'un de leur pair qui a l'occasion de valoriser son parcours.

Par ailleurs, Norauto s'engage à poursuivre l'organisation du Challenge mécanique. Ce Challenge est un concours annuel et national organisé avec les écoles partenaires de Norauto, ouvert aux étudiants de terminal bac pro mécanique, afin de leur faire découvrir la richesse et la technicité des métiers de l'Entreprise.

C'est pour les étudiants d'une part, l'opportunité de démontrer leurs aptitudes et capacités, et pour Norauto d'autre part, l'occasion de détecter les potentiels qui pourront rejoindre l'Entreprise.

Les épreuves sont élaborées conjointement avec les professeurs et se déroulent en trois étapes (une étape intra-école puis régionale et enfin nationale), elles permettent de retranscrire au mieux l'activité et les prestations proposées dans les Centres Norauto.

Dans le même esprit, Norauto envisage la création d'un Challenge Vente pour attirer des profils commerciaux.

## **Article 7.2 : Développer l'alternance**

Les parties considèrent que l'accueil de jeunes collaborateurs participe au développement de la politique en faveur de l'insertion des jeunes quel que soit leur niveau de diplôme (du CAP au BTS jusqu'au Master).

Les parties souhaitent rappeler le rôle de la formation en alternance pour l'intégration des jeunes dans la vie professionnelle et le développement des compétences au sein de Norauto, car un alternant est un collaborateur à part entière.

En ce sens, la Direction et les Partenaires sociaux ont la volonté de poursuivre le développement de l'alternance au sein de Norauto et à ce titre, souhaitent accueillir 5% de jeunes en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation au sein de Norauto d'ici à la fin de l'accord.

Dès l'embauche, chaque jeune en contrat d'alternance sera pris en charge par un tuteur. Le tuteur donne de la cohérence à la formation de l'alternant entre les enseignements théoriques et la pratique en entreprise. Il assure également la liaison avec l'établissement de formation, il accompagne l'alternant dans ses missions en favorisant son intégration dans l'Entreprise. Conformément à l'article L. 6223-5 du Code du travail, « il a pour mission de contribuer à l'acquisition par le jeune dans l'entreprise, des compétences correspondant à la qualification recherchée et au titre ou diplôme préparé ». Il doit posséder la compétence professionnelle requise pour assurer la formation du jeune dont il a la responsabilité.

Conscientes que la réussite de ce projet passera par l'adhésion de l'ensemble de ses acteurs mais également par le soutien de l'ANFA, les parties entendent se doter des moyens humains nécessaires à la mise en œuvre du développement de l'alternance notamment par la formation de tuteurs préalablement à l'exercice de leurs missions afin de développer leurs qualités pédagogiques.

Norauto favorisera ainsi le développement de la fonction de tutorat chez les collaborateurs expérimentés afin de développer la transmission des savoirs. Pour ce faire, Norauto prévoit un accompagnement spécifique pour guider le tuteur dans ses missions: supports adaptés, action de communication, etc.

De même la fonction de tuteur, considérée comme une expérience professionnelle, sera prise en compte lors de l'entretien professionnel. Etre maître d'apprentissage exige des compétences particulières qui doivent être reconnues.

## **Article 7.3 : Renforcer l'accueil des stagiaires**

La Direction s'engage à poursuivre l'amélioration de la qualité des stages proposés et des conditions d'accueil du stagiaire.

Afin de poursuivre cet objectif, l'entreprise entend développer différentes modalités d'accompagnement des stagiaires (kit d'intégration, parrainage...) pour assurer la bonne intégration de ces derniers à leur environnement de travail.

Ce processus d'intégration prévoira notamment des dispositifs tels que l'accueil du stagiaire et la désignation d'un parrain. A ce titre, le stagiaire bénéficiera à son arrivée d'un kit d'intégration/livret d'accueil ainsi qu'une visite découverte de Norauto.

Le nouveau stagiaire sera accompagné dans son stage par un parrain. Le rôle du parrain sera de partager son expérience et sa connaissance de l'entreprise et d'informer le stagiaire sur son environnement de travail afin de favoriser son intégration.

Par ailleurs, Norauto souhaite harmoniser ses pratiques de rémunération des stagiaires, par la mise en place d'une grille de rémunération unique qui prend en considération le niveau d'étude et les missions confiées (annexe 4).

## **Article 8 : Accompagner le développement professionnel de nos collaborateurs**

---

Les parties signataires attachent une grande importance à l'évolution professionnelle du collaborateur et souhaitent organiser les différentes étapes de ce parcours.

Norauto s'engage à personnaliser de plus en plus les parcours de carrières de ses collaborateurs en fonction des souhaits exprimés par ces derniers, de leurs compétences validés et des besoins de l'Entreprise.

### **Article 8.1 : Accueil et intégration des collaborateurs**

L'intégration est un enjeu essentiel pour tous. Pour cela, Norauto s'engage à développer les modalités d'accompagnement pour assurer la bonne intégration des collaborateurs à leur poste et à leur environnement de travail.

La réussite de l'intégration des nouveaux collaborateurs repose avant tout sur l'implication de chaque manager dans la transmission des valeurs de Norauto. Le manager a pour rôle de transmettre les bonnes pratiques liées au travail en équipe, de partager son expérience et son savoir et d'assurer le suivi et l'accompagnement du collaborateur. Il est le garant de l'intégration durable du collaborateur.

De même, Norauto reconnaît l'importance de la transmission des savoirs et des compétences par les collaborateurs « expérimentés », pour garantir la continuité des savoir-être, savoir-faire, la culture et les valeurs de l'Entreprise. Aussi, elle encourage l'acquisition des compétences des nouveaux entrants par les collaborateurs ayant une expérience du métier reconnue. La complémentarité des connaissances et expériences entre les générations favorise une meilleure et rapide intégration professionnelle des nouveaux collaborateurs et permet de développer l'esprit d'équipe par un enrichissement mutuel.

  
AM  
BP  
CB

Chaque collaborateur bénéficie d'une période d'intégration adaptée à son métier. Parallèlement, il lui est remis dès son arrivée un kit d'intégration avec une clé USB contenant « le guide pratique interactif du collaborateur » dans lequel il retrouve l'ensemble des informations nécessaires à son intégration. Ce guide a pour objectif de favoriser le sentiment d'appartenance à Norauto, l'adhésion aux valeurs de l'Entreprise et également de rendre opérationnel le nouveau collaborateur par l'acquisition de savoir-faire et savoir-être.

En outre, des sessions d'accueil collectives sont également organisées pour transmettre à chaque collaborateur des informations pratiques, lui faire découvrir Norauto France et Mobivia Groupe ainsi que leurs organisations. Ces sessions ont lieu au niveau régional pour les collaborateurs non-cadres, et au sein du siège social de Norauto pour les collaborateurs cadres.

## **Article 8.2 : Suivi du collaborateur**

Norauto entend accompagner les collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle afin de leur permettre une évolution en lien avec leurs aspirations et les besoins de l'Entreprise.

Chaque collaborateur est suivi et accompagné régulièrement par son manager à la fois à l'occasion de son entretien d'activité, qui est un moment d'échange et de partage, et plus longuement lors des entretiens annuels de développement et les entretiens professionnels.

En ce sens, Norauto s'engage à redynamiser les outils existants et à développer de nouveaux outils qui visent à informer les collaborateurs dans leur parcours professionnel.

### Article 8.2.1 : L'Entretien Annuel d'Evaluation (EAE) devient l'Entretien Annuel de Développement (EAD)

L'entretien annuel d'évaluation, appelé « l'entretien annuel de développement », est un des moments forts de l'année entre le collaborateur et son manager.

Suite à l'évolution des descriptions de postes liées aux nouvelles organisations en Centre, il est apparu primordial de décliner de nouveaux supports d'évaluations afin que les collaborateurs soient évalués sur un support plus proche de leur métier et de leur fonction.

Cet outil a pour but d'apprécier de manière objective la performance et les compétences du collaborateur, de faire le point sur son projet professionnel (besoin de formation, mobilité géographique, inter-enseigne, internationale, souhaits d'évolutions...) et aussi de fixer conjointement les objectifs de l'exercice à venir.

Cet outil permet également de réaliser un bilan du parcours professionnel du collaborateur afin d'identifier les compétences acquises et d'étudier les possibilités d'évolution professionnelle du collaborateur. Pour les métiers dits « sensibles » ou « en mouvement », l'entretien est un moment privilégié pour identifier les besoins spécifiques de chaque collaborateur en termes d'accompagnement et de suivi. A l'issue de cet entretien, un plan d'action individuel pourra être élaboré (formation, actions de professionnalisation, bilan de compétences...).

AM  
BP  
CB

Les parties répondent également à la demande du Réseau d'informatiser les entretiens d'évaluation pour l'ensemble des collaborateurs et non plus uniquement pour les managers. L'informatisation des entretiens annuels favorisera le suivi du collaborateur et permettra la mise en place de plan d'action en matière de formation et d'évolution de carrière. Ainsi, le collaborateur sera davantage acteur de son développement et Norauto aura une meilleure visibilité sur ses profils et potentiels dans le cadre du processus de promotion interne.

Par ailleurs, afin de permettre aux collaborateurs de réaliser leurs entretiens dans les meilleures conditions un guide d'information concernant la réalisation de la campagne d'entretien afin de préparer l'entretien professionnel sera mis à disposition sur le Portail Interne des Ressources Humaines.

Les parties signataires attachent une grande importance à la réalisation de ces entretiens professionnels. A ce titre, l'Entreprise s'engage à mettre en place un indicateur annuel de suivi de la réalisation de ces entretiens avec notamment un état d'avancement et des statistiques de saisies.

Norauto a également pour objectif de rendre accessibles les entretiens annuels de développement de partout, à tout moment et sur tout support (avec obligation de réaliser un entretien à la fin de l'année civile) afin de faciliter la gestion de carrière de chaque collaborateur. Dans ce sens, le manager pourrait, à partir des EAI, alimenter tout au long de l'année l'entretien annuel de développement et le collabor'acteur aurait lui-même la possibilité, dans un espace dédié, de renseigner librement et à tout moment ses souhaits de formation, de mobilité et d'évolution.

De même, pour inciter les collaborateurs à s'engager dans des projets d'entreprise, Norauto a pour objectif de prendre en compte l'investissement de chacun dans le mode projet lors des EAD.

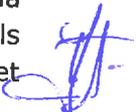
De plus, afin de faire grandir ses managers, notamment vers la posture de manager leader, Norauto proposera au manager le recours aux évaluations à 180°. Ce dispositif, basé sur le volontariat, comprend une auto-évaluation effectuée par le manager lui-même, ainsi qu'une évaluation par ses pairs et son équipe.

#### Article 8.2.2 : Les Entretiens d'Activité Individuels (EAI)

Les parties souhaitent également rappeler l'existence des Entretiens d'Activité Individuels (EAI) réguliers qui se doivent d'être des moments privilégiés d'échanges entre le collaborateur et son manager.

Les parties préconisent d'avoir au minima un entretien d'activité par trimestre.

Ces entretiens individuels d'activité, qui à l'avenir pourraient être informatisés via la plateforme EAD, ont vocation à permettre un suivi formalisé des collaborateurs. Ils constituent également un gain de temps lors de l'entretien annuel de développement et permettent une vision plus objective de l'année écoulée.

  
AM  
BP  
CB

### Article 8.2.3 : L'entretien professionnel

Les parties ont conscience que la loi sur la Formation professionnelle du 5 mars 2014 donne une place prépondérante à l'entretien professionnel dans la vie professionnelle du collaborateur.

Conformément à l'article L. 6315-1 du Code du travail, tous les collaborateurs de Norauto bénéficieront ainsi d'un entretien professionnel, au minimum tous les deux ans, consacré à leurs perspectives d'évolution professionnelle, notamment en termes de qualification et d'emploi, et non sur une évaluation de leur travail. Cet entretien professionnel donnera lieu à une formalisation écrite, dont une copie sera remise au collaborateur.

En outre, l'entretien professionnel sera systématiquement proposé à l'issue d'un congé maternité, d'un congé d'adoption, d'un congé parental d'éducation, d'un congé de soutien familial, d'un congé sabbatique, d'une période de mobilité volontaire sécurisée, d'un arrêt maladie de longue durée (de plus de six mois) et d'un mandat syndical.

Tous les six ans, un entretien bilan sera réalisé pour apprécier si le collaborateur a :

- bien bénéficié au cours des six dernières années des entretiens professionnels obligatoires,
- suivi une action de formation, au sens de l'article L. 6353-1 du Code du travail,
- acquis des éléments de certification (diplôme, titre, certificat de qualification professionnelle inscrite au RNCP) par la formation ou par une validation des acquis de son expérience,
- bénéficié d'une progression salariale, entendue comme une augmentation individuelle ou collective, hors évolution des minima (SMIC et branche), ou d'une progression professionnelle, entendue comme un changement de poste, un changement de classification ou une progression significative du périmètre et/ou des responsabilités du poste.

Dans le cadre de ces entretiens, une attention particulière sera portée sur les métiers « sensibles » et « en mouvement » afin de déterminer les actions de formation à mettre en œuvre pour développer les compétences des collaborateurs concernés.

### **Article 8.3 : Accompagner les évolutions de carrière**

L'évolution de carrière est une étape importante dans la vie du collaborateur.

Dans ce sens, Norauto s'assurera que chaque collaborateur promu est en mesure de remplir sa nouvelle mission en mettant en place un dispositif de formation adapté.

Un entretien avec le manager aura lieu systématiquement avant la prise de fonction afin de préparer la prise de poste du collaborateur dans les meilleures conditions, et après la prise de fonction afin de faire le point sur l'exercice des missions et des responsabilités, sur les éventuelles difficultés rencontrées et les actions correctives envisagées.

#### Article 8.3.1 : Les périodes de découverte et d'évolution

Norauto offre à ses collaborateurs la possibilité de découvrir des métiers différents, au moyen de périodes de découverte telles que :

- la semaine en centre, qui a pour but de faire découvrir ou redécouvrir aux collaborateurs des Services Centraux, les différents métiers existants en Centre ;
- et les « vis mon job », qui permettent aux collaborateurs qui le souhaitent de « changer » de métier pour une période donnée afin de s'essayer à un autre poste (ex : passage de l'atelier vers la vente ou inversement).

Ces périodes ne feront pas l'objet d'un avenant au contrat de travail. Dans l'éventualité où une période plus longue serait envisagée, un avenant sera établi afin d'en définir les modalités (durée, lieu, fonction, ...).

Au-delà de la simple découverte d'un métier, Norauto permet également aux collaborateurs souhaitant évoluer vers un autre métier de co-construire leur projet professionnel au moyen de la création de parcours zigzag (sorte de « passerelles métiers »). Ces parcours consistent à s'approprier successivement différents postes de travail afin d'évoluer sur le métier souhaité.

### Article 8.3.2 : Le Comité Carrière Directeur de Centre

Norauto souhaite mettre l'accent sur la promotion interne. C'est la raison pour laquelle, le processus de promotion vers le poste de Directeur de Centre a été complètement rénové avec la refonte du dispositif de « Comité Carrière ».

Le Comité Carrière des Directeurs de Centre est un dispositif qui permet de détecter, valider et accompagner l'évolution de collaborateurs potentiels Directeurs de Centre.

L'évaluation des potentiels futurs Directeur de Centre est effectuée sous forme de mise en situation afin que chaque collaborateur pressenti Directeur de Centre restitue son expérience et ses connaissances opérationnelles.

Toute nomination au poste de Directeur de Centre doit être préalablement validée par le Comité (avis, favorable, défavorable ou avec réserves).

Le collaborateur validé en tant que Directeur de Centre, bénéficie d'un accompagnement. En effet, dans la continuité du Comité Carrière, la Direction d'Exploitation Régionale (DER) organise le plan d'accompagnement du Directeur de Centre en prenant en compte les recommandations du Comité.

Les candidats validés suivent ensuite un parcours de formation dédié : l'Université des Directeurs de Centre (UDC), qui les forme à toutes les dimensions du métier (gestion, commerce, RH, management...) pour une prise de fonction optimale et s'investissent sur un projet d'entreprise dans le cadre de « Graine d'Innovation ».

Après la prise de fonction, des formations complémentaires sont accessibles, telles que Manager par les valeurs, Administration du Personnel, Flux financiers et marchandises, « Mini Parcours Chef d'Atelier ». Par ailleurs, dans le cadre d'une individualisation de l'accompagnement, les modules à la carte « outils du manager » sont disponibles sur le logiciel de formation (savoir recruter, prise de parole en public et animation de réunion, mener un EAD et un entretien d'activité). Pour apprécier son parcours un an après sa prise de fonction, le Directeur de Centre bénéficie d'un entretien bilan.

L'Entreprise envisage d'ici à 2017 de développer un Comité Carrière semblable à celui des Directeurs de Centre à destination des Directeurs de Secteur.

### Article 8.3.3 : Accompagner vers la franchise

Parce que créer son entreprise est l'une des plus belles aventures professionnelles, Norauto accompagne ses collaborateurs, ayant la volonté d'entreprendre, et sur leur demande, vers la franchise.

Le contrat de franchise, se caractérisant par un accord qui permet au franchisé d'exploiter le concept (utilisation du nom et de l'enseigne) et le savoir-faire (accompagnement technique et commercial continu) développé par Norauto contre une redevance, est ainsi ouvert à tout collaborateur volontaire et motivé par son métier de commerçant et de manager et désireux de prendre son autonomie, tout en bénéficiant de l'appui de l'enseigne.

### Article 8.3.4 : Accompagner le déroulement de carrière des collaborateurs exerçant des responsabilités syndicales et/ou ayant un mandat électif

La Direction tient à rappeler la place centrale qu'occupent les représentants du personnel et les organisations syndicales dans le dialogue social, acteurs à part entière de l'évolution de Norauto.

Norauto réaffirme ainsi, conformément aux lois et aux conventions applicables, que les représentants élus et syndicaux doivent pouvoir exercer librement leur mandat sans subir de discrimination, que ce soit dans l'exercice de leur activité professionnelle, comme dans le déroulement de leur carrière. L'exercice d'un mandat ne peut ni favoriser, ni pénaliser l'évolution de carrière.

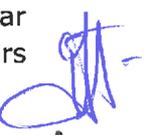
Considérant l'exercice d'une responsabilité syndicale ou d'un mandat électif comme partie intégrante et indissociable du parcours professionnel, les parties font le constat de la nécessité d'accompagner et de dynamiser la gestion de carrière de tout collaborateur engagé dans un parcours syndical ou représentant du personnel au sein de l'entreprise.

Les parties s'accordent sur les principes fondamentaux suivants devant permettre un accompagnement adapté à chaque étape de leur parcours :

- Lors de la prise de mandat

La Direction souhaite tout particulièrement conserver et entretenir la qualité du dialogue social existant au sein de Norauto.

Aussi, pour tous les représentants élus et syndicaux, des réunions collectives seront organisées lors du renouvellement des instances, au sein de chaque région, et animées par la Direction des Relations et Ressources Humaines, afin de rappeler les droits et devoirs réciproques des Partenaires Sociaux et de l'Entreprise quant à l'exercice de leurs mandats.

  
AN  
CBP

De plus, conformément à l'article L. 2141-5 du Code du travail, les représentants du personnel titulaires, les délégués syndicaux et les titulaires d'un mandat syndical pourront bénéficier au début de leur mandat, à leur demande, d'un entretien individuel avec leur directeur de centre ou leur responsable de service, éventuellement accompagné de la Direction des Relations et Ressources Humaines, portant sur les modalités pratiques d'exercice de leur mandat au sein de l'entreprise au regard de leur emploi. Ils pourront se faire accompagner par une personne de leur choix appartenant au personnel de l'entreprise.

- Pendant l'exercice du mandat

Durant l'exercice de leur mandat électif ou désignatif, Norauto s'engage à accompagner les représentants élus et syndicaux pour une évolution professionnelle au moins équivalente aux collaborateurs n'exerçant pas de mandat à niveau de compétence et d'ancienneté équivalent.

En outre, conformément à l'article L. 2141-5-1 du Code du travail, les élus mentionnés à cet article bénéficient, lorsque le nombre d'heures de délégation dont ils disposent sur l'année dépasse 30 % de leur durée de travail, d'une évolution de rémunération, au moins égale, sur l'ensemble de la durée de leur mandat, aux augmentations générales et à la moyenne des augmentations individuelles perçues pendant cette période par les collaborateurs relevant de la même catégorie professionnelle et dont l'ancienneté est comparable ou, à défaut de tels collaborateurs, aux augmentations générales et à la moyenne des augmentations individuelles perçues dans l'entreprise.

Dans ce sens, une attention toute particulière sera appliquée par la Direction des Relations et Ressources Humaines sur la réalisation des Entretiens Annuels de Développement et des Entretiens Professionnels de tous les collaborateurs ayant un mandat électif ou désignatif. De plus, les Entretiens Annuels de Développement des collaborateurs dont le nombre d'heures de délégation sur l'année dépasse 30 % de leur durée de travail seront réalisés par leur manager accompagné dans la mesure du possible par la Direction des Relations et Ressources Humaines.

Enfin, il est rappelé que tous les représentants élus et syndicaux ont accès aux actions de formation visant à l'adaptation et au développement de leurs compétences à leur poste de travail dans les mêmes conditions que l'ensemble des collaborateurs.

- A l'issue du mandat

Afin de favoriser au mieux une continuité entre son mandat électif ou désignatif et son activité professionnelle, le collaborateur dont le mandat prend fin étudiera, dans le cadre d'un entretien professionnel, avec son manager, éventuellement accompagné par la Direction des Relations et Ressources Humaines, les modalités de reprise de son activité professionnelle et les éventuelles mesures d'accompagnement et de formations nécessaires.

De plus, conformément à l'article L. 2141-5 du Code du travail, les entretiens professionnels réalisés au terme des mandats de représentants du personnel titulaires ou de mandats syndicaux disposant d'heures de délégation sur l'année représentant au moins 30 % de leur durée de travail permettront de procéder au recensement des compétences acquises au cours du mandat et de préciser les modalités de valorisation de l'expérience acquise.

### Article 8.3.5 : Accompagner le développement professionnel des collaborateurs âgés de 45 ans et plus

Une attention particulière est portée aux salariés âgés de 45 ans et plus. Dans ce sens, Norauto rappelle le principe de non-discrimination du fait de l'âge tant dans l'accès à l'emploi que dans l'évolution professionnelle.

Aussi, pour développer leur parcours professionnel, ces collaborateurs peuvent se voir proposer ou demander des détachements dans des métiers accessibles, afin de d'améliorer leur employabilité. Les conditions de ce détachement devront être définies, avec la Direction des Relations et Ressources Humaines, par avenant au contrat de travail.

### Article 9 : Favoriser et accompagner la mobilité professionnelle

Dans le contexte économique et social actuel, Norauto souhaite donner la priorité à la mobilité et optimiser les compétences existantes. En rejoignant Norauto, chaque collaborateur devient acteur de son évolution :

- en exprimant ses souhaits lors de son entretien annuel de développement et tout au long de l'année,
- en postulant sur la plateforme dédiée à la mobilité,
- ou à tout moment, en se rapprochant de son manager, de son RRH et/ou du responsable mobilité.

La mobilité des collaborateurs permet de répondre à l'évolution des métiers et d'offrir des perspectives de développement professionnel.

Par la diversité de ses activités, sa taille, sa présence à l'international, Norauto offre des opportunités de carrière à ses collaborateurs, leur permettant ainsi d'enrichir leur expérience professionnelle et d'évoluer au sein de l'Entreprise.

Il existe deux types de mobilité :

- La mobilité professionnelle consistant pour un collaborateur à changer de métier, au sein d'un même Centre/Service ou d'un Centre/Service à un autre. Cette mobilité peut être verticale, impliquant alors une évolution de métier vers un emploi de niveau supérieur (promotion), ou horizontal, impliquant un changement de métier vers un emploi de même niveau (évolution de poste) ;
- La mobilité géographique consistant pour un collaborateur à changer de lieu de travail.

Une mobilité peut être soit professionnelle, soit géographique, soit les deux à la fois. Ainsi, Norauto permet à ses collaborateurs d'évoluer tant professionnellement que géographiquement en changeant de fonction, de service, de région, ou de pays.

Afin d'encourager et d'accompagner la mobilité de ses collaborateurs, Norauto a mis en place une plateforme de mobilité interne, nommée « Norauto recrute », accessible à partir du Portail Interne et/ou du domicile des collaborateurs via une adresse internet dédiée. Cette plateforme, qui rassemble tous les postes disponibles et à pourvoir, permet à tout collaborateur qui le souhaite de se créer des alertes e-mails et de postuler en ligne depuis son lieu de travail ou son domicile.

Dans le même sens, Norauto a mis en place une Charte de mobilité (cf. annexe 3), disponible sur le Portail Interne des Ressources Humaines. Les dispositions de cette Charte visent à faciliter la mise en œuvre des mobilités individuelles en clarifiant le processus applicable.

Au-delà de Norauto, afin de privilégier le recours à la mobilité interne avant d'envisager un recrutement externe, tous les postes disponibles en CDI au sein du Groupe Mobivia font l'objet d'une publicité sous la forme d'une offre de mobilité via le « Mobi-Job », un support d'annonces diffusé mensuellement à tous les collaborateurs. Chaque offre contient notamment les informations suivantes : l'entité concernée, le lieu de travail, l'emploi et ses caractéristiques, les missions principales, le diplôme et/ou les compétences requises et la date de clôture des candidatures.

## **Article 10 : Accompagner les projets de formation des collaborateurs tout au long de la vie professionnelle**

---

Chez Norauto, la Formation est une priorité : « Former, c'est préparer l'avenir de l'entreprise et de ses collaborateurs ! ». Elle permet grâce à une offre adaptée aux besoins l'acquisition de compétences et de savoir-faire nouveaux, la fidélisation et l'accompagnement des collaborateurs dans les évolutions des métiers et des organisations, au travers de parcours valorisant et reconnus.

La formation professionnelle est un outil essentiel de la GPEC présent à toutes les étapes de la vie professionnelle du collaborateur. Elle permet au collaborateur d'acquérir, de maintenir et de développer des compétences.

Une compétence est une combinaison de savoirs, savoir-faire, savoir-être et qualités mobilisés en situation de travail.

Norauto souhaite reconnaître l'accès pour tous à la formation en fonction des besoins de chacun et de l'entreprise.

Depuis plusieurs années, Norauto s'est dotée d'une structure dédiée à la formation appelée « L'Institut de Formation » qui permet de répondre à toutes les demandes de formation de l'Entreprise et d'optimiser les moyens pédagogiques. 150 formateurs internes occasionnels et 5 formateurs internes permanents contribuent à sa réussite et celle des collaborateurs.

### **Article 10.1 : Développement des parcours et des modules de formation**

Les formations sont organisées dans notre Institut de Formation ou sont décentralisées en Centre. Elles s'articulent autour de nombreux acteurs : le service Formation, des formateurs internes occasionnels, des experts métiers ainsi que des partenaires externes (organismes de formation).

Les parties ont conscience que la formation a vocation à être au service de la stratégie de Norauto et de l'évolution des métiers. C'est pourquoi de nouveaux parcours, modules et modes d'apprentissages sont progressivement mis en place.

#### 10.1.1 : Les parcours de formation

Les parcours proposés sont :

- pour la filière atelier : Ecole des Mécaniciens (3 semaines), Parcours Chef d'Atelier (2 semaines),
- et pour la filière vente : Parcours Intégration Formation Vente (8.5 jours), Parcours Responsable Vente (2 semaines),
- pour les Directeurs de Centre : Université des Directeurs de Centre (3 semaines).

Le nouveau Parcours Intégration Formation Vente à destination des nouveaux collaborateurs de la filière vente, est incontournable pour une bonne intégration. Il permet d'acquérir les différentes méthodes de prise en charge client, de garantir les connaissances basiques produits, de conseiller efficacement les clients (par une bonne connaissance de la démarche de vente) mais également de savoir transformer les points techniques produits en avantages clients et d'assurer la maîtrise de des outils informatiques.

Norauto s'engage à ce que les contenus de ces parcours soient évolutifs, intègrent les nouveaux modes d'apprentissage et tiennent compte des avancées techniques et technologiques à venir (comme par exemple, les véhicules électriques, connectés, le développement du digital dans la relation client,...). L'objectif est que ces parcours soient certifiants (CQP) pour les collaborateurs volontaires d'ici la fin de l'accord.

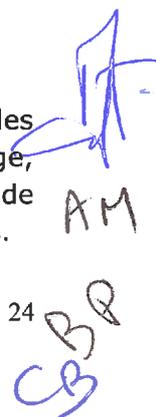
#### 10.1.2 : Les modules de formation

Norauto souhaite renforcer et développer les compétences des collaborateurs, au travers de modules de formation présentiels courts, à distance ou mixte (blended), notamment sur les domaines suivants :

- en Atelier : enjeux stratégiques société (climatisation, pneus, révision, mobilité, pare-brise...) et l'évolution technologique des véhicules (habilitation et entretien des véhicules électriques, diag-electroniques...)
- en Magasin : sur l'expertise (en termes de prestations, produits, outils de prise en charge et technique de vente) permettant de satisfaire des clients de mieux en mieux informés et connectés (Expérience Client Waouh).

### **Article 10.2 : L'accompagnement des fonctions managériales**

Les engagements pris envers les clients doivent trouver leur équivalent chez les collaborateurs, car ils ont tous deux des attentes similaires : écoute, confiance, partage, reconnaissance... Ils sont eux aussi connectés, collaboratifs, en quête de sens et de simplicité. Pour ce faire, la Direction souhaite mettre en place une symétrie des attentions.



Sachant que les 2/3 des managers de Norauto sont issus de la promotion interne, l'évolution de l'Entreprise passe nécessairement par l'engagement de tous ses managers.

Afin de faciliter la transmission des savoirs, de l'expérience, des connaissances et des compétences, le manager assure, en liaison avec sa hiérarchie, l'accompagnement des collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel.

L'entreprise reconnaît l'importance de la transmission des savoirs et des compétences pour garantir la continuité des savoir-faire, la culture et les valeurs de l'Entreprise, via notamment la mise en place de la formation « Manager par les Valeurs » dès 2012.

Cette formation, ouverte à tous les managers des Services Centraux et du Réseau, a pour objectif de permettre à chaque manager de s'approprier le sens de la Charte Managériale au travers des Valeurs défendues par Norauto afin de développer le management collaboratif. Elle constitue le socle de la culture managériale de Norauto qu'il faut continuer à développer à l'avenir dans le cadre du plan stratégique.

D'autre part, certains de nos parcours de formation intègrent des modules de formation spécifiques au management (PCA, PRV, UDC) et un module sur les « Incontournables du management » est également proposé à nos Adjoints en Centre.

Norauto souhaite également accompagner ses managers vers une posture de manager leader, notamment via des dispositifs de formation.

### **Article 10.3 : Dispositifs d'accès personnel à la formation**

Norauto reconnaît à chaque collaborateur sa faculté d'être acteur de son évolution et en conséquence d'accéder aux formations qui lui sont bénéfiques.

Par ailleurs, ces dispositifs seront proposés de manière privilégiée aux collaborateurs identifiés sur des métiers « sensibles » ou « en mouvement ».

Aussi, l'ensemble des dispositifs personnels d'accès à la formation, détaillés ci-dessous, sont librement consultables sur le Portail Interne des Ressources Humaines de Norauto.

#### Article 10.3.1 : La Validation des Acquis de l'Expérience

La validation des acquis de l'expérience permet aux collaborateurs de valoriser les compétences acquises au cours de leur expérience personnelle et professionnelle par l'obtention d'un diplôme, d'une qualification ou d'un titre à condition de justifier d'au moins trois ans d'activité en rapport avec la certification visée.

La Validation des Acquis de l'Expérience nécessite le passage devant un jury spécialisé externe.

Cette démarche peut être à l'initiative de l'employeur ou du collaborateur, il s'agit dans ce dernier cas d'une démarche individuelle et personnelle.

  
AM  
BP  
CB

Dans un principe de co-construction l'Entreprise favorisera les démarches de VAE en vue de l'obtention de diplômes, titres homologués ou certificats de qualification professionnelle pertinents au regard de l'évolution des emplois.

L'Entreprise étudiera la possibilité de mettre en œuvre, le cas échéant, des VAE collectives pour accompagner l'évolution de certains métiers stratégiques. A ce titre, une démarche de VAE Licence Pro OMSA (Organisation et Management des Services de l'Automobile) est proposée aux Directeurs de Centre en partenariat avec l'ANFA.

#### Article 10.3.2 : Le Bilan de Compétences

Le bilan de compétence est un dispositif ayant pour but de permettre au collaborateur d'analyser ses compétences professionnelles et personnelles ainsi que ses aptitudes et motivations afin de définir un projet professionnel ou personnel et/ou un projet de formation.

Le collaborateur ayant les conditions d'ancienneté prévues par le Code du travail peut bénéficier, à sa demande, d'un bilan de compétences réalisé au sein d'un organisme prestataire habilité.

L'objectif du bilan de compétences est de permettre au collaborateur d'analyser et d'évaluer ses compétences professionnelles et ses qualités personnelles ainsi que ses motivations afin de définir son projet professionnel.

Cette action résulte d'une démarche individuelle à l'initiative du collaborateur et doit être mise en œuvre en priorité dans le cadre d'un Congé Individuel de Formation ou d'un Congé de Bilan de Compétence. Elle pourra également être proposée par l'Entreprise à tout collaborateur positionné sur un métier dit « sensible » ou « en mouvement » pour l'accompagner vers un nouveau projet professionnel.

#### Article 10.3.3 : Le Congé Individuel de Formation

Le congé individuel de formation a pour objet de permettre à tout collaborateur, au cours de sa vie professionnelle, de suivre, à son initiative et à titre individuel, les actions de formation de son choix.

Cette démarche de Congés Individuel de Formation peut permettre au salarié de :

- évoluer pour accéder à un niveau supérieur de qualification,
- changer de secteur d'activité et/ou de métier,
- perfectionner des connaissances dans le domaine culturel ou social,
- se préparer à l'exercice de responsabilités associatives bénévoles,
- préparer et passer un examen pour l'obtention d'un titre ou d'un diplôme enregistré dans le répertoire national des certifications professionnelles.

Tout collaborateur répondant aux conditions légales, peut demander dans le cadre de son projet professionnel l'autorisation de s'absenter dans le cadre d'un Congé Individuel de Formation et solliciter les financements du FONGECIF pour le mettre en œuvre.

  
AM  
BP  
CB

#### Article 10.3.4 : Le Compte Personnel de Formation

Successeur du Droit Individuel à la Formation (DIF), le Compte Personnel de Formation (CPF) est ouvert à tous les collaborateurs et demandeurs d'emploi dès l'âge de 16 ans et jusqu'à la retraite. Il leur permet d'accéder, à leur initiative, à des actions de formation tout au long de leur vie professionnelle.

Chaque collaborateur a accès à son Compte Personnel de Formation sur le site dédié : [www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr), d'où il peut consulter librement son nombre d'heures acquises et les formations qui lui sont accessibles.

#### Article 10.3.5 : L'évolution de nos dispositifs de formation

Norauto met à disposition de ses managers et de ses collaborateurs une plateforme de formation, accessible à partir du Portail Interne.

Cette plateforme, propre à l'Entreprise, permet :

- de piloter le plan de formation ;
- de répertorier l'ensemble des formations proposées, de présenter leurs contenus et objectifs ainsi que leurs conditions d'accessibilité ;
- d'accéder librement aux e-learning ;
- d'inscrire les collaborateurs aux formations souhaitées ;
- de suivre les collaborateurs formés.

D'ici à la fin de l'accord, Norauto souhaite faire évoluer sa plateforme formation actuelle dans le but :

- d'améliorer l'utilisation des nouvelles technologies par et pour les collaborateurs ;
- de faciliter l'accès aux nouveaux modes d'apprentissage (blended-learning, webinaires, hangout, classes virtuelles, e-learning, communauté apprenante, COOC, SPOC...) ;
- de rendre la plateforme et les contenus de formation à distance accessibles aux collaborateurs de partout et à tout moment et sur tout support (ATAWAD = anytime, anywhere, anydevice).

En outre, d'ici fin 2015, Norauto s'engage à actualiser les contenus e-learning dans leur intégralité.

Pour autant, Norauto s'engage à préserver le présentiel qui reste un axe essentiel de la formation (bons gestes, postures, savoir-être).

#### **Article 11 : Suivi de l'accord**

Le présent accord est suivi par l'Observatoire des métiers et des compétences dont le rôle et les responsabilités sont définies à l'article 4 du présent accord.

  
AM  
BP  
CB

## **Article 12 : Date d'application et durée de l'accord**

---

Le présent accord est conclu pour une durée de trois ans.

Il entrera en vigueur à compter du jour suivant son dépôt auprès de la DIRECCTE de Lille et du secrétariat du Greffe du Conseil de Prud'hommes de Lille.

## **Article 13 : Révision et dénonciation de l'accord**

---

Dans les conditions prévues aux articles L.2261-7 et L.2261-8 du Code du travail, chaque partie signataire ou adhérente peut demander la révision de tout ou partie du présent accord, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée aux différentes parties signataires et adhérentes.

Conformément aux articles L.2261-9 à L.2261-13 du Code du Travail, les parties signataires ne pourront pas dénoncer le présent accord.

## **Article 14 : Formalités de notification et de dépôt de l'accord**

---

La partie la plus diligente des signataires du présent accord notifie le texte de l'accord à l'ensemble des organisations syndicales représentatives.

Le présent accord et ses annexes seront déposés en deux exemplaires, l'un sur support papier et l'autre sur support électronique, accompagné des pièces requises auprès de la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de Lille.

Le présent accord et ses annexes seront également déposés, en un exemplaire original, auprès du secrétariat du Greffe du Conseil de Prud'hommes de Lille.

Les formalités de dépôt de l'accord seront accomplies par la Direction de l'UES Norauto.

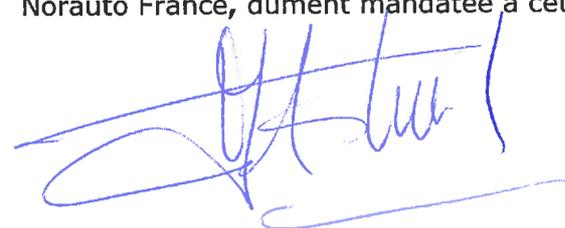
A l'issue du délai d'opposition, les dispositions du présent accord prendront effet.

A Lesquin, le 21/10/2015

En 10 exemplaires originaux dont un remis à chaque partie.

### **Pour l'UES Norauto :**

**Anne-Danièle FORTUNATO**, Directrice des Relations et des Ressources Humaines de Norauto France, dûment mandatée à cet effet



AM

BP

28

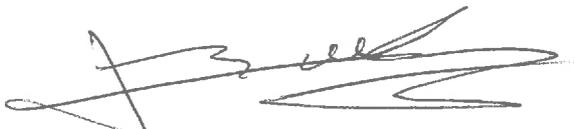
**Pour les Organisations Syndicales :**

**CFDT**, représentée par Sylvestre AISSI

**CFE-CGC**, représentée par Alain MONPEURIT



**CFTC**, représentée par Patrick BAUDUIN



**CGT**, représentée par Laurent DESPRES

**FO**, représentée par Corinne BRIENNE



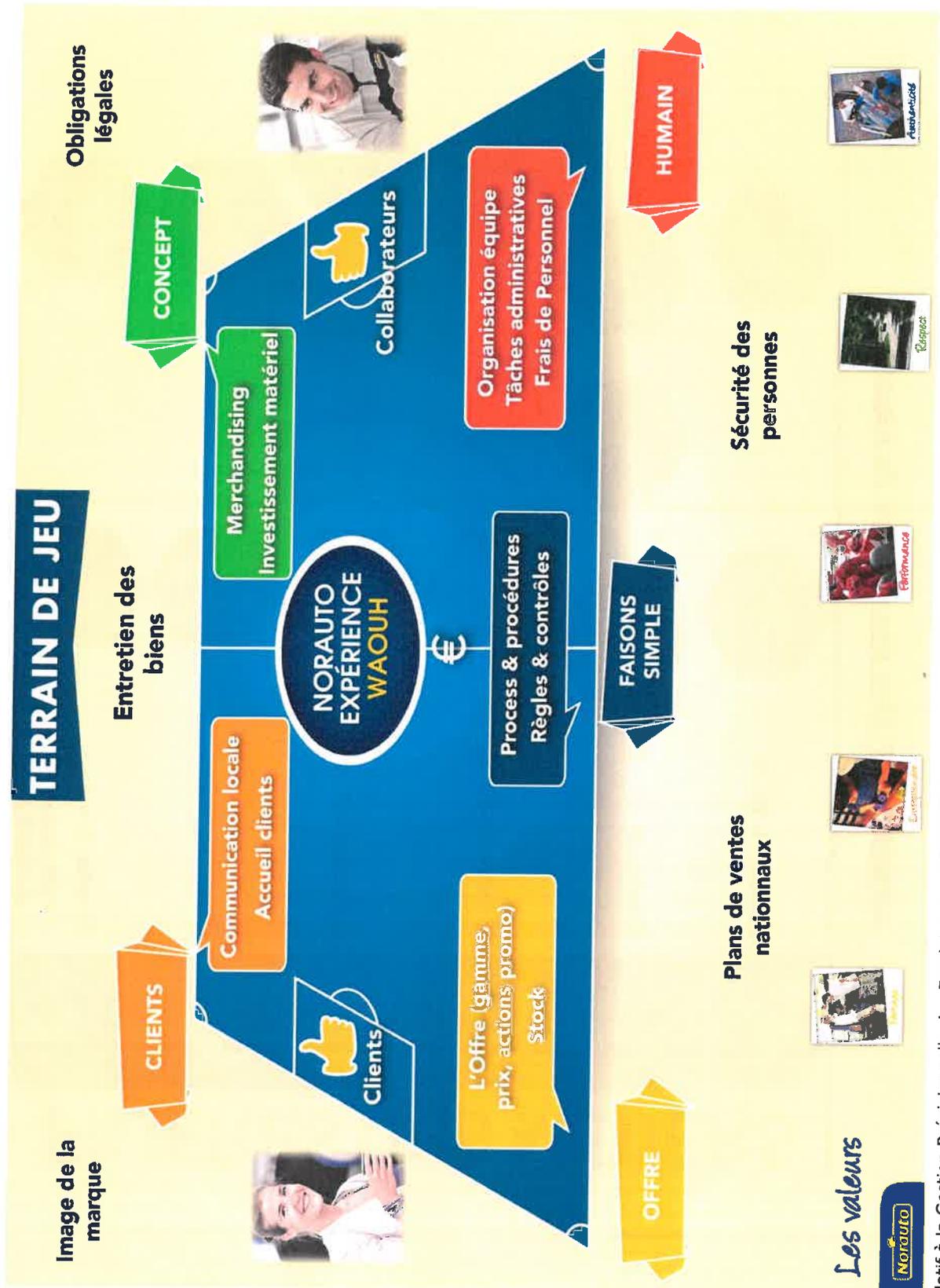
## **ANNEXE 1 : Liste des sociétés composant l'Unité Economique et Sociale Norauto**

Au jour de la conclusion du présent accord, l'Unité Economique et Sociale Norauto, dont le siège social est à Sainghin-en-Mélantois (59 262), 511/589 rue des Seringats, est composée de :

- ➔ NORAUTO France
- ➔ NORAUTO INTERNATIONAL
- ➔ CAMANOSQUE
- ➔ CAPAULES
- ➔ CAVASUD
- ➔ CENTRE AUTO NIORT
- ➔ CAVIGNEUX
- ➔ CABIZANOS
- ➔ CADIVILLE
- ➔ SAS VAL D'EUROPE
- ➔ CAGARGES
- ➔ CAVITROLLES
- ➔ CALIVRY
- ➔ CAMORTEAU
- ➔ CAGUILERS
- ➔ CABAILLEUL
- ➔ CADOLE
- ➔ CAVIERZON

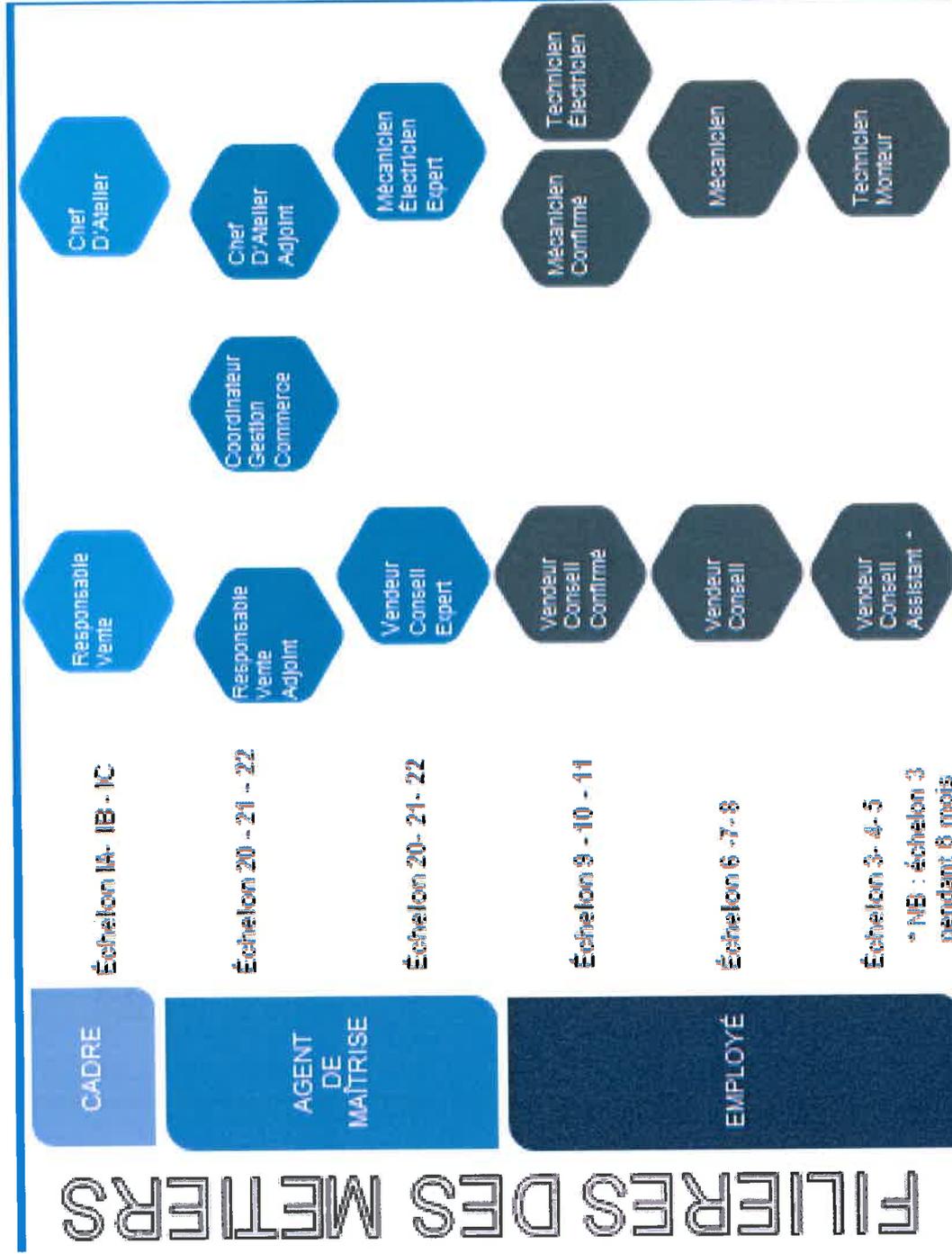
  
AN  
BP  
CB

**ANNEXE 2 : Terrain de jeu des centres « libérés »**



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and initials 'BP' and 'CP'.

### ANNEXE 3 : Filière des métiers du Réseau



BP  
CP  
AM  
[Signature]

## ANNEXE 4 : Charte de mobilité

### Mobilité à la demande du collaborateur

#### MOBILITÉ À LA DEMANDE DU COLLABORATEUR POUR UN RAPPROCHEMENT FAMILIAL OU UNE VOLONTÉ PERSONNELLE

Tu vas commencer une nouvelle aventure et découvrir un nouveau centre NORAUTO ! Découvrons ensemble les principales modalités d'accompagnement à la mobilité géographique. Cette note explicative te permettra de répondre au mieux au formulaire mobilité.

1  
interlocuteur  
privilegié

Durant ta mobilité, tu seras accompagné par un interlocuteur unique.

2  
jours de  
congrés

Tu bénéficieras de deux jours pour organiser ton déménagement - à pointer sur GDT au moment de l'évènement.

fr

Accompagnement à la recherche de logement à la location :

Notre partenaire mobilité E Mobilia t'accompagne dans la recherche de ton logement en location dans le cadre de ta mobilité géographique, en lien avec le 1% logement. Après un premier échange téléphonique pour définir tes besoins et critères, ton coordinateur, localisé dans la ville d'arrivée, prendra en charge ta recherche.

- ✓ Présélection des logements
- ✓ Visites accompagnées par ton coordinateur
- ✓ Réservation du logement que tu auras choisi
- ✓ Accompagnement jusqu'à la signature du bail
- ✓ État des lieux d'entrée
- ✓ Branchement des contrats fluides liés au logement (eau, gaz, électricité)
- ✓ Proposition d'un contrat d'assurance habitation



Participation aux frais de déménagement :

Pour accompagner ta mobilité géographique, tu recevras le mois de ton déménagement un dédommagement forfaitaire de 750€ / brut pour couvrir les frais de déménagement.

#### NOTRE PARTENAIRE

E-mobilia est un professionnel du conseil et de l'accompagnement à la mobilité des salariés depuis plus de 10 ans. Grâce à ses 18 agences et ses 60 consultants répartis sur l'ensemble du territoire, il accompagne les collaborateurs durant leur mobilité géographique.

Nous avons sélectionné ce partenaire pour :

- sa connaissance des spécificités locales
- sa réactivité dans le traitement des missions
- la prise de contact sous 12 heures
- son suivi des collaborateurs avant, pendant et après la mutation

**Norauto**

AM

BP

## MOBILITÉ À LA DEMANDE DE L'ENTREPRISE OU DANS LE CADRE D'UNE ÉVOLUTION MANAGÉRIALE

Félicitations ! Tu vas commencer une nouvelle aventure et découvrir un nouveau centre NORAUTO ! Découvrons ensemble les principales modalités d'accompagnement à ta mobilité géographique. Cette note explicative te permettra de répondre au mieux au formulaire mobilité.

1  
interlocuteur  
privilié

Notre partenaire mobilité E-mobilia t'accompagne durant toute ta mobilité.

2  
jours de  
congrés

Tu bénéficieras de deux jours pour organiser ton déménagement - à pointer sur GDT au moment de l'évènement.

€

Une garantie annuelle de rémunération :

Ta garantie de rémunération brute est assurée sur la base de l'exercice annuel précédent ((salaire de base brut x 12 mois + prime d'intéressement brute) - (salaire de base brut x 12 mois + prime d'intéressement brute n-1)) = montant de la garantie en brut € versée une fois l'exercice clôturé.



Accompagnement à la recherche de logement à la location : notre partenaire mobilité E Mobilia t'accompagne dans la recherche de ton logement en location dans le cadre de ta mobilité géographique. Après un premier échange téléphonique pour définir tes besoins et critères, ton coordinateur, localisé dans la ville d'arrivée, prend en charge ta recherche.

- ✓ Présélection des logements
- ✓ Visites accompagnées par ton coordinateur
- ✓ Réservation du logement que tu auras choisi
- ✓ Accompagnement jusqu'à la signature du bail
- ✓ État des lieux d'entrée
- ✓ Branchement des contrats fluides liés au logement (eau, gaz, électricité)
- ✓ Proposition d'un contrat d'assurance habitation

Norauto

AM  
BR

## **ANNEXE 5 : Gratification des stagiaires écoles**

Pour tout stage d'une durée supérieure à 2 mois consécutifs ou non, au cours d'une même année scolaire ou universitaire, le versement d'une gratification est obligatoire.

Norauto a mis en place une grille de gratification des stagiaires, unique pour le Réseau et les Services Centraux, tenant compte du niveau d'étude :

	Gratification	Cotisations applicables
Niveau inférieur BAC	3,30 € / heure de présence effective soit 500,51€ pour un mois complet de 154h	Paiement de charges pour tout € supplémentaire versé
Niveau BAC		
Niveau BAC + 2		
Niveau BAC +3 /+4	650€ brut	Paiement des charges à partir de 3.30€ / heure de présence effective soit 500,51 pour un temps complet de 154h
Niveau BAC + 5	750€ brut	

Les stagiaires peuvent bénéficier des chèques-déjeuner à compter du 91<sup>ème</sup> jour calendaire de présence dans l'entreprise.

Les stagiaires, qu'ils soient gratifiés ou non, peuvent se faire rembourser 50% du montant des frais de transport publics engagés pour le trajet domicile/lieu de stage.

  
AM

BP

## ANNEXE 6 : Glossaire

- « **3C** » : stratégie tournée Collaborateur, Client, Créateur de valeur.
- **ATAWAD** : « anytime, anywhere, anydevice » : à tout moment, partout, sur tout support.
- **Blended-learning** : formation « mixte » dispensée selon plusieurs modalités d'apprentissage cumulatives (présentiel + distanciel asynchrone + distanciel synchrone).
- **BYOD** : "bring your own device" : apportez vos appareils personnels
- **Classe virtuelle** : formation menée en directe entre un formateur et des apprenants se trouvant à distance (au moyen de visioconférences, audioconférences, etc.).
- **COOC** : corporate online open course : cours en ligne dispensés par l'entreprise auprès de collaborateurs.
- **CRM** : Customer relationship management : outils de la relation client
- **Data** : données
- **Distanciel asynchrone** : formation par l'intermédiaire d'un contenu e-learning
- **Distanciel synchrone** : formation par le biais d'une visio-conférence « tutorée »
- « **e-catalogue** » : catalogue électronique remplaçant les catalogues papier.
- « **e-devis** » : « e-catalogue pneumatique » permettant au client d'effectuer son devis pneumatique de façon autonome.
- **E-learning** : formation basée sur des cours et des exercices consultables et/ou réalisables directement sur ordinateur ou tablette.
- « **e-pneu** » : tablettes, destinées aux collaborateurs, et permettant une prise en charge mobile des clients pneumatiques.
- « **e-sign** » : tablettes et supports permettant au client de signer électroniquement des ordres de réparation.
- **Hangout** : plateforme de messagerie instantanée et de visioconférence développée par Google.
- **Shop in shop** : magasin dans le magasin : consiste à proposer des espaces dédiés à des marques au sein d'un magasin ou d'un site marchand.
- **Social learning** : communauté apprenante
- **SPOC** : small private online course : cours en ligne en cercle restreint
- **Webinaire** : formes de réunions interactives de type séminaire faite via Internet généralement dans un but de travail collaboratif ou d'enseignement à distance.