



# Cas client Maisons & Cités

## NORMEA est un atout pour l'obtention de la norme ISO 9001 !

Avec plus de 63 000 logements répartis sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais, le groupe **Maisons & Cités** est le plus important bailleur social de la région des Hauts-de-France.

Maisons & Cités trouve ses racines dans l'exploitation minière et le groupe est l'héritier d'un patrimoine de logements en grande partie classée au patrimoine mondial de l'Unesco qu'il se doit d'entretenir, de rénover et de développer en s'efforçant de préserver ses particularités et son attrait.

Soutenir l'accès au logement pour tous, favoriser l'accession sociale à la propriété, contribuer au parcours résidentiel et être acteur du développement socio-économique sont les objectifs qui animent Maisons & Cités. Sa mission principale est de proposer et de développer une offre de logements et de services adaptés aux besoins de sa clientèle, quel que soit son âge, son parcours et son projet.

### LE BESOIN

En juin 2009, le **Groupe Maisons & Cités** se lance dans une démarche de **certification ISO 9001 de l'ensemble de ses activités**. Dans le cadre de ce projet, la Direction de la Qualité de Maisons & Cités décide de se mettre en quête d'une solution de management de la qualité qui lui permettrait de répondre aux exigences les plus pointues des auditeurs de l'AFNOR.

**NORMEA**  
by Isiware



*Plus de 900  
collaborateurs  
du groupe  
Maisons et  
Cités sont  
utilisateurs de  
NORMEA !*



## NORMEA, une solution Qualité entièrement personnalisable

### LE CHOIX

Dans le cadre de l'appel d'offre relatif à la recherche d'un logiciel de gestion de la qualité, NORMEA, éditée par la société ISIWARE, a su convaincre le Directeur de la Qualité et le Directeur Général Adjoint en charge du Management et de la Qualité de Maisons & Cités. **Solution web facilement paramétrable et adaptable aux systèmes de management de la qualité existants**, NORMEA répondait en effet parfaitement aux attentes exprimés par les personnes à l'origine de l'appel d'offre. L'engagement des équipes d'ISIWARE d'assurer un accompagnement de qualité et de proximité tout au long du déploiement de la solution a permis à la solution NORMEA de remporter le marché.

### LE PROJET

La mise en production de NORMEA au sein de Maisons & Cités a eu lieu en décembre 2011 après une phase de paramétrage et de recettage réalisée conjointement avec les équipes d'ISIWARE et de Maisons & Cités. **Progressivement, tous les modules liés à la démarche qualité ont été implémentés avec succès : Gestion Documentaire, Workflow, Revues, Audits et Indicateurs.**

### L'ACCOMPAGNEMENT

Des actions de sensibilisation menées par l'équipe de la Direction de la Qualité démontrant les avantages de l'utilisation, au quotidien, d'un outil tel que NORMEA, ont permis aux

utilisateurs de facilement s'approprier le produit. Dans un premier temps, les formations ont concerné les profils managers. Les utilisateurs finaux ont ensuite été formés par le biais de réunions mais aussi de vidéos tutoriels. Dans le cadre de la formation continue aux bonnes pratiques, les responsables sont régulièrement formés aux nouvelles fonctionnalités du produit.

### LE BILAN

L'acquisition d'une solution logicielle telle que NORMEA a permis d'harmoniser les procédures de travail et de permettre l'accès aux documentations qualité sur l'ensemble des sites du groupe. L'obtention de la certification ISO 9001 en mars 2013 est venue valider les efforts entrepris par l'entreprise depuis plusieurs années pour améliorer le service rendu à la clientèle. NORMEA répondant parfaitement aux exigences de la **Norme ISO 9001 version 2015**, l'obtention de cette nouvelle version de la norme ne devrait poser aucun problème. Dernièrement, le champs des compétences de la Direction Qualité de Maisons & Cités a été étendu et cela s'est accompagné d'un changement de dénomination : la Direction de l'Amélioration Continue. **Reste donc à NORMEA à devenir l'outil propre de gestion de cette nouvelle direction !**

« *Gestion Electronique des Documents : NORMEA : outil on-line pragmatique et complet, accessible à chacun et utilisé par les équipes* »

*Extrait du rapport du premier Audit de Certification ISO 9001  
M. Patrice KORALEWKI  
AFNOR Certification*

## LES MODULES installés



Gestion documentaire



Workflow et plans d'actions



Indicateurs de pilotage



Audits et Revues

ZAC de la LORIE  
8 rue Sacco et Vanzetti  
44813 Saint-Herblain Cedex  
Tél : +33 2 40 92 09 72  
Email : info@isiware.fr  
Web : www.isiware.fr