

# Aéroport de Marseille Provence



## Aéroport de Marseille Provence

NORMEA, outil au service de la Qualité et de la Sécurité.

### En bref

**Localisation :** Marignane (Bouches-du-Rhône)

**Activité :** Transport de marchandises et de passagers.

**Profil Client :** Société anonyme

**Problématique :**

Mise en œuvre d'un système de gestion de la qualité et de la Sécurité.

**Modules NORMEA installés :**

Indicateurs, workflow, revues, audits, gestion documentaire.

**Bénéfices :**

- Un unique outil pour gérer l'ensemble des documents qualité & sécurité;
- Modularité et évolutivité de l'outil permettant de le faire évoluer au besoin;
- Un suivi des indicateurs de pilotage graphiques.

L'Aéroport Marseille Provence (aéroport mp), anciennement appelé Marseille Marignane, est un aéroport international situé sur la commune de Marignane dans les Bouches-du-Rhône. Depuis 1934, la Chambre de Commerce et d'Industrie Marseille Provence était gestionnaire de l'Aéroport. Depuis le 10 juin 2014, l'aéroport Marseille Provence est devenu une société anonyme (SA) à Directoire et Conseil de Surveillance, L'aéroport propose 152 lignes régulières, soit la plus large desserte en France après les aéroports parisiens. En 2014 le trafic passagers de l'aéroport mp a été de 8,2 millions.

L'Aéroport Marseille Provence emploie près de 350 salariés répartis dans des filières très diversifiées. L'impact économique direct de l'aéroport mp a été évalué en 2012 à près d' 1/2 milliard d'euros en progression de plus de 40% par rapport à la dernière étude de 2009.

**Un même besoin émanant de 2 services**

Les services Qualité et Sécurité de l'aéroport mp ont fait part de leur besoin d'un outil informatique qui leur permettrait de mettre en œuvre un système performant de gestion de la qualité et de la Sécurité, outil leur faisant jusqu'alors défaut. La Direction des Services Informatiques (DSI) étant en charge de l'ensemble des solutions informatiques déployés au sein de l'aéroport, un appel d'offre reprenant les besoins émis par les services qualité et sécurité de l'aéroport est publié en octobre 2011. Plusieurs acteurs du marché se positionnent et leurs offres sont étudiés attentivement par la DSI, le service qualité et sécurité.

**Le choix réfléchi**

A l'issue de l'examen des offres, NORMEA, solution développée par ISIWARE est retenue, celle-ci ayant su se démarquer de ses concurrents sur des points clés de tout projet informatique : une documentation complète de l'outil, une équipe gestion de projet outillée et expérimentée, un outil doté d'une couverture fonctionnelle répondant à l'ensemble des exigences requises, et enfin une interface conviviale, atout non négligeable qui conduit à une adoption naturelle de l'outil par les nouveaux utilisateurs, peu enclins à utiliser un nouvel outil, étape souvent vécue par ces derniers comme une source de stress et de nouvelles contraintes.



## La mise en production

La mise en production a eu lieu le 24 octobre 2012. Les modules indicateurs, revues, audits, workflow et gestion documentaire ont alors été mis à disposition des utilisateurs. A partir de ce moment-là les demandes clients, saisies désormais par le biais de formulaires NORMEA, ont été intégrées dans le workflow de traitement du Service relation Client. Le suivi et le traitement en sont désormais totalement garanti et c'est au total 8 formulaires accompagnés de 8 workflows qui ont été mis en place. Plus de 1000 documents ont été intégrés dans la gestion documentaire de NORMEA (procédures, manuels utilisateurs, enquêtes satisfactions, comptes rendus CHSCT, Documents de sécurité des bâtiments, réglementations, comptes rendus, etc).

## Bilan

NORMEA propose désormais aux services Qualité et Sécurité la génération de rapports statistiques complets sur leurs activités respectives. Les modules Revues et Audits permettent aussi de déclencher toutes les actions qui en sont issues : non-conformités, écarts, piste de progrès,...Fort de ce succès, il est d'ores et déjà envisagé d'étendre le périmètre de NORMEA à d'autres activités et d'intégrer de nouveaux types de documentation à la gestion documentaire de NORMEA.



Cartographie des processus de l'amp intégré dans NORMEA



*« NORMEA, plus communément appelé SEQUOIA à l'Aéroport de Marseille Provence », est devenu l'outil de référence pour le suivi de l'amélioration continue dans les domaines de la qualité, la sécurité et demain l'environnement. »*

*Eddy ROYER,  
Chef de projet*



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



ISIWARE,  
entité du Groupe ISILOG