

# ÉTUDE DE CAS CLIENT

# ADMINISTRATION AURAN

## CERTIFIÉ ISO 9001



### L'ENTREPRISE ADMINISTRATION AURAN

Située dans la vallée du Rhône, à Pont-Saint-Esprit, Administration AURAN est une entreprise de transports de voyageurs sur lignes scolaires, lignes régulières et transports occasionnels (tourisme, grandes excursions...).

Localisée au carrefour de 3 régions (Languedoc Roussillon, Rhône Alpes, PACA) et de 4 départements (la Drôme, l'Ardèche, le Vaucluse, et le Gard) la société a su tirer profit de cette situation géographique propice aux déplacements.

L'entreprise dispose aujourd'hui de 43 véhicules de transport d'une capacité de 9 à 61 places et est composée d'une équipe de 44 professionnels expérimentés.

### OBJECTIFS

Nous avons choisi d'être certifié ISO 9001 pour répondre à deux objectifs clés de notre entreprise.

Tout d'abord, grâce à la certification nous pouvions nous permettre de concourir aux appels d'offres de nos donneurs d'ordre tels que les Conseils Généraux.

Ensuite, cette certification garantissait à nos clients voyageurs une qualité de service sans cesse améliorée.

### LA CERTIFICATION ISO 9001

La certification est avant tout une démarche volontaire et réfléchie qui donne lieu à un engagement d'amélioration et à la mise en place de notre Système de Management de la Qualité.

La norme ISO 9001 est une norme internationale qui permet de définir un Système de Management de la Qualité (SMQ).

Elle est basée sur 8 principes :

- orientation client
- leadership
- implication du personnel
- approche processus
- approche système
- amélioration continue
- des faits qui orientent les choix et les décisions
- bénéfice mutuel de la relation entre partenaires

### DESRIPTIF DU PROJET

La norme ISO 9001 est un véritable outil de management, qui comprend les exigences réglementaires de notre activité et leurs évolutions ainsi que notre démarche d'amélioration continue.

En outre, nous avons réalisé plusieurs formations d'auditeurs internes et de perfectionnement au management de la Qualité qui nous ont permis de répondre à notre objectif final, à savoir la satisfaction du client.

## BÉNÉFICES

Depuis notre certification ISO 9001, nous avons reçu de nombreuses réponses positives aux différents appels d'offres auxquels nous avons pris part.

Notre Objectif final de satisfaire nos clients et de s'engager avec eux dans une démarche de progrès a été totalement rempli.

La réalisation de notre Système de Management de la Qualité nous a permis de mettre en évidence les points clés sur lesquels il fallait travailler et développer une réactivité et une dynamique au sein du personnel.



## PRESTATIONS SGS

Les audits nous ont permis de corriger nos habitudes de travail et de qualité de service apportées au client au fur et à mesure dans l'esprit d'amélioration continue.

En outre, nous avons validé le renouvellement de notre certification en janvier 2010 pour l'ISO 9001.

## TEMOIGNAGE

**Christophe Castano**  
Responsable Qualité

## ADRESSE



### ADMINISTRATION AURAN

Rue Samuel Hahnemann  
30134 Pont-St-Esprit Cedex

Tel : 04.66.39.10.40

Fax : 04.66.39.44.27

### SGS ICS

191 av. Aristide Briand

94237 Cachan Cedex

t 01 41 24 83 02

f 01 41 24 84 52

[fr.certification@sgs.com](mailto:fr.certification@sgs.com)

[www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)