

LICENCE PROFESSIONNELLE

ADMINISTRATION ET GESTION DES ENTREPRISES DU PAYSAGE

Epreuve d'UE2 :
Contraintes professionnelles : Qualité

(cours de Monsieur DUPONT)

LUNDI 16 SEPTEMBRE 2013

de 11 heures à 12 heures

SUJET D'EXAMEN

Le contexte :

L'entreprise Grandeur des Paysages est une entreprise d'aménagement de parcs et jardins pour les particuliers et les entreprises privées. Elle compte 15 personnes. Elle ne possède aucune certification qualité.

Mr Martin, actionnaire unique et dirigeant de l'entreprise, réunit l'ensemble des chefs de services une fois par mois afin de coordonner l'ensemble des actions de son entreprise.

Lors de la réunion mensuelle du mois de juin, Mr Martin informe ses collaborateurs qu'il a été sollicité par un grande entreprise de la région afin de faire une offre de prestations de création et d'entretien de ses parcs et jardins pour l'ensemble de ses sites (un siège social et plusieurs sites de production régionaux). Le contrat sera valable 3 ans et renouvelable.

La date limite de réponse à l'appel d'offre est fixée au 30 septembre de la même année ; un audit de l'entreprise Grandeur des Paysages sera réalisé dans le courant d'octobre par le groupe potentiel client, après réception de l'offre, et le contrat démarrera pour le prestataire choisi au 1^{er} janvier suivant.

Mr Martin a décidé de répondre à la demande ce client et vous nomme responsable de ce dossier, en plus de vos responsabilités de chef d'exploitation

La demande :

Compte tenu du contexte de l'entreprise présentée et de la demande de son client, présentez et expliquez la démarche qualité que vous pourriez suggérer à votre directeur afin de permettre à l'entreprise Grandeur des Paysages de « remporter » le marché.

Quelques rappels et/ou consignes :

Le client potentiel, grand groupe régional est certifié ISO 9001 (V2000) et ISO 14000.

On ne vous demande pas ici de détailler les étapes mais de citer celles qui vous semblent incontournables pour l'atteinte du résultat (vous listerez notamment les points clés de la démarche qualité à mettre en place afin de répondre positivement et dans les temps au défi qui vous est confié). Vous pouvez citer quelques outils que vous utiliseriez pour mettre en place cette démarche.