

ENTREPRISE GENERALE CERTIFIEE

Titre(s): ENTREPRISE GENERALE CERTIFIEE : DEMARCHE QUALITE, IMPLICATION DE LA SOUS-TRAITANCE ET AXES DE PROGRES (L') / COLIN

Auteur(s): COLIN

Editeur, producteur: ANGERS : 1999

Description matérielle: 77 .

Collection: Mémoire DT54 de stage en entreprise

Appartient à la collection: Mémoire DT54 de stage en entreprise

Résumé ou extrait: Dans le cadre de la procédure de passation des marchés publics, le Service Constructeur est souvent réticent à faire appel aux marchés à l'entreprise générale, synonyme d'une présence importante de sous-traitance. A travers ce mémoire, on montre qu'une entreprise générale certifiée depuis cinq ans a su développer une démarche qualité qui va bien au-delà de l'argumentaire de vente. Cette démarche s'est traduite par une amélioration du fonctionnement interne et par un développement accru de l'assurance qualité dans les deux aspects du métier d'entreprise générale : le gros oeuvre d'une part et la sous-traitance de l'autre. Par une étude menée à l'aide des différents outils mis en place depuis le début de la démarche qualité, on montre la part non négligeable que représente les réclamations clients en phase de garantie de parfait achèvement. De plus, il est impossible de dégager les principales causes de réclamations. De l'étude menée précédemment, il se dégage des améliorations possibles tant au niveau de la qualité des prestations de la sous-traitance que dans la gestion des réclamations et la circulation de l'information. Dans un marché très concurrentiel où les marges dégagées par les entreprises sont faibles, toutes les économies, possibles doivent être réalisées. Une bonne gestion de la sous-traitance en fait partie. L'aspect, positif pour le client est une amélioration globale du niveau de qualité. Il est peut être dommage que le Service Constructeur de sous-estimer aujourd'hui les capacités de l'entreprise générale à gérer la sous-traitance.

Sujet(s): QUALITE
SOUS TRAITANCE