

# ÉPREUVE U62

## EXEMPLES DE PROJET

### **A6 – PÉRENNISATION DE L'ENTREPRISE**

#### **Démarche qualité**

- Mettre en place des procédures administratives (analyse de l'existant - proposition de solution - élaboration de procédure - de mode opératoires),
- Mettre à jour des procédures qualité, organiser le suivi de la qualité (création d'un tableau de suivi des indicateurs de qualité - sensibilisation du personnel au respect des procédures et au suivi qualité), bilan des dysfonctionnements rencontrés et recommandations...
- Obtenir une certification (sélection des organismes de certification, élaboration de courriers et de dossier de demande de certification, étude du coût de la démarche, proposition d'action de communication internes et externes sur la certification),
- Améliorer le traitement des réclamations clients (analyse du nombre de réclamations, des causes, du traitement des réclamations-délais-solutions-, éventuellement enquêtes de satisfaction).

#### **Gestion des connaissances**

- Mettre en place une communauté de pratiques et diffuser les « meilleures pratiques » (analyse de l'existant dans l'entreprise avec ou non questionnaire, organisation des données à partager, proposition de constitution de groupes de communauté de pratiques).

#### **Contrôle de gestion**

- Analyser les coûts (évolution des différents coûts dans l'entreprise, analyse de solutions pour réduire ces coûts - tableau de répartition des charges),
- Mettre en place des outils de contrôle de gestion (tableau de coûts, évolution des différents budgets, élaboration de budget prévisionnel, suivi de la trésorerie),
- Etudier la rentabilité (analyse des coûts de chantier par rapport au chiffre d'affaires dégagés, calcul de seuil de rentabilité).
- Mettre en place un tableau de bord (tableau de bord de suivi des ventes, de suivi des achats, tableau de bord général).



## **Développement commercial**

- Lancer un nouveau produit, un nouveau packaging ... une nouvelle offre commerciale ou à destination d'une cible différente,
- Développer l'export (étude des opportunités d'exportation),
- Fidéliser la clientèle (méthode d'évaluation de la satisfaction des clients –accueil-vente-SAV-, moyens de fidélisation, rentabilité des opérations de fidélisation, sensibilisation du personnel aux actions de fidélisation, recommandation de protocole d'enquête, questionnaire d'enquête, analyse et exploitation des résultats),
- Analyser le marché de l'entreprise (analyse de l'évolution des composantes du marché : clientèle, concurrence, distribution, diagnostic interne et externe, analyse et prévision des ventes, stratégie de segmentation).

## **Le plan de reprise**

- Diagnostic humain et financier,
- Projet de reprise d'une entreprise.

## **A7 - GESTION DES RISQUES**

### **Traiter les risques liés à la santé et à la sécurité au travail**

- Recenser les risques liés à l'activité professionnelle,
- Mettre en place des documents obligatoires,
- Mettre en place une procédure d'évaluation des risques professionnels
- Prévention des TMS : analyse des postes à problèmes,

### **Gérer l'information de santé et de sécurité**

- Assurer une veille informationnelle juridique et technique,
- Informer le personnel sur les risques et les mesures prises pour la préservation de leur santé et pour l'amélioration de leur sécurité (création d'un livret à l'attention du personnel),

### **Suivre les formations à la santé et à la sécurité**

- Analyser les postes de travail et repérer les fonctions professionnelles nécessitant des habilitations et des autorisations spécifiques,
- Suivre les actions de formation.



### **Évaluer les risques environnementaux**

- Collecter et organiser l'information relative au cadre légal et réglementaire,
- Repérer et classer les risques environnementaux liés à l'activité,
- Repérer les labels liés au développement durable et s'assurer de leur respect,
- Mettre en place et animer un cadre de réflexion collectif.

### **Gérer les déchets et les rejets liés à l'activité de la PME**

- Elaborer les procédures de traçabilité des déchets,
- S'assurer de la mise en place d'un contrôle du tri et du stockage des déchets,
- Organiser la collecte et le transport des déchets,
- Communiquer avec les partenaires impliqués dans la gestion des déchets.

### **Suivre les réglementations en matière d'économie d'énergie**

- Assurer une veille réglementaire,
- Concevoir les documents de suivi des consommations d'énergie,
- Communiquer avec les membres du personnel et les organismes compétents.

### **Protection des biens et des personnes**

- Étudier les contrats en cours et proposer des améliorations (évaluation du coût des risques identifiés et comparer les offres d'assurance, veiller à l'actualisation des contrats, au respect des échéances des polices d'assurance),
- Suivre les dossiers de sinistres (constituer les dossiers suite à un incendie ou à un dégât des eaux),
- Étudier ou mettre en œuvre la protection de la propriété intellectuelle et industrielle.

### **Gestion des risques financiers**

- Protéger des risques d'insolvabilité (évaluation du risque client, coût des impayés, coût du recours à une société d'affacturage),
- Protéger des risques financiers liés à un projet d'exportation (études des différents risques à l'export, modalités de couverture, étude des garanties de paiement à l'international).

