Document 4 — Article : « Relation client dans les services publics locaux : la digitalisation s'accélère au Maroc »

Plusieurs opérateurs régionaux de distribution d'eau et d'électricité au Maroc développent aujourd'hui des « agences virtuelles » permettant aux clients de consulter leur consommation, payer leurs factures et déposer une réclamation en ligne, sans se déplacer. Ces dispositifs s'accompagnent généralement de campagnes de communication locale (SMS, réseaux sociaux, affichage en agence) pour faire connaître les nouveaux services, ainsi que de programmes de formation des conseillers clientèle à ces nouveaux outils. Les opérateurs ayant réussi cette transition rapportent une amélioration sensible du taux de satisfaction et une réduction de l'affluence en agence physique.

Document 5 — Benchmark : témoignage d'un opérateur régional similaire

« Nous avons lancé notre application mobile il y a deux ans. La première année, l'adoption est restée faible faute de communication suffisante. Nous avons alors mis en place des campagnes d'information ciblées dans les agences et sur les réseaux sociaux, formé nos conseillers à orienter systématiquement les clients vers l'application, et simplifié le parcours de dépôt de réclamation en ligne. Deux ans plus tard, plus de 40 % de nos clients utilisent l'application, et notre taux de satisfaction a progressé de 12 points. » — Responsable Commerce et Marketing d'un opérateur régional multiservices.

Partie I : Note de synthèse

Sujet : En qualité de cadre chargé du Commerce et du Marketing de la SRM-RSK, et à partir du dossi documentaire fourni, rédigez à l'attention de la Direction Générale une note de synthèse présentant :

- un diagnostic de la relation client actuelle (points forts et points faibles identifiés dans le dossier)
- des recommandations concrètes et opérationnelles pour améliorer la satisfaction client et dévelop l'usage des services digitaux.

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/928 - Wadifa Info - page 1/4

Dossier documentaire

Le dossier ci-dessous doit être utilisé pour répondre aux deux parties de l'épreuve (note de synthèse et questions guidées).

Document 1 — Présentation générale de la SRM-RSK

La Société Régionale Multiservices Rabat – Salé – Kénitra (SRM-RSK) a été créée le 1er juin 2025 dans le cadre de la régionalisation avancée. Elle assure la distribution d'eau potable (plus de 555 000 clients), la fourniture d'électricité (plus de 755 000 clients) et la gestion de l'assainissement liquide (plus de 435 000 clients) sur l'ensemble de la région Rabat-Salé-Kénitra. La SRM-RSK affiche l'ambition de placer la qualité de service, la proximité et la satisfaction client au cœur de son action, dans un contexte de regroupement progressif de plusieurs anciens opérateurs aux pratiques commerciales différentes.

Document 2 — Extrait d'une étude de satisfaction client (résultats clés, échantillon de 1 200 clients)

- Taux de satisfaction globale : 63 %, en retrait par rapport aux standards du secteur (souvent supérieurs à 75 %).
- Premier motif d'insatisfaction cité (42 % des répondants) : délai de traitement des réclamations jugé trop long.
- Deuxième motif d'insatisfaction (31 % des répondants) : manque de clarté des factures et difficulté à obtenir une explication rapide en cas de litige.
- Troisième motif d'insatisfaction (24 % des répondants) : méconnaissance des services numériques disponibles (application mobile, espace client en ligne).
- 68 % des clients interrogés déclarent privilégier le passage en agence physique, même pour des démarches simples, faute d'information sur les alternatives digitales.

Document 3 — Répartition des réclamations par canal et performance de traitement (données internes, année écoulée)

Canal de réclamation	Part des réclamations	Délai moyen de traitement	Taux de résolution au 1er contact
Agence physique	54 %	9 jours	38 %
Centre d'appel téléphonique	34 %	6 jours	45 %
Canaux digitaux (appli, site web)	12 %	3 jours	61 %

Ces données montrent que les canaux digitaux, bien que peu utilisés, affichent les meilleures performances de traitement.

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/928 - Wadifa Info - page 2/4

Partie II : Questions guidées sur le dossier documentaire

Répondez de manière brève et précise à chacune des questions suivantes, en vous appuyant sur le dossier documentaire.

Question 1

D'après le document 2, citez les trois principaux motifs d'insatisfaction exprimés par les clients de la SRM-RSK.

Question 2

D'après le document 3, quel canal de réclamation est aujourd'hui le plus utilisé par les clients ? Quel canal affiche pourtant les meilleures performances de traitement ? Qu'en concluez-vous ?

Question 3

Proposez trois actions simples et concrètes permettant de mieux faire connaître les services digitaux de la SRM-RSK auprès de ses clients.

Question 4

Qu'appelle-t-on le « parcours client » ? Illustrez votre réponse par un exemple appliqué à un client de la SRM-RSK souhaitant signaler une fuite d'eau.

Question 5

Le marketing repose classiquement sur les « 4P » (Produit, Prix, Place/Distribution, Promotion/Communication). Choisissez-en deux et expliquez, en une ou deux phrases chacun, comm ils s'appliquent au contexte d'un opérateur régional comme la SRM-RSK.

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/928 - Wadifa Info - page 3/4

Le sujet suivant à préparer — النموذج التالي للتحضير

نموذج مباراة توظيف إطار مالي ومحاسباتي - الشركة الجهوية متعددة الخدمات الرباط-سلا-القنيطرة 2026

Modèle de concours : Cadre finance et comptabilité – Société Régionale Multiservices Rabat-Salé-Kénitra (SRM-RSK) 2026 –

www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/929

Chaîne WhatsApp — قناة واتساب

المباريات الجديدة والنتائج كل يوم

Nouveaux concours et résultats chaque jour

www.wadifa-info.com/wa

Chaîne YouTube — قناة يوتيوب

امتحانات تجريبية بالتصحيح، بالدارجة

Examens blancs corrigés, expliqués en darija

youtube.com/@wadifainfo

Envoyer à un ami — أرسل النموذج لصديق

شارك هذا النموذج على واتساب مع من يحضّر معك

Partagez ce sujet sur WhatsApp

wa.me