# PARTIE III : CAS PRATIQUE

**Accompagnement des abonnés vers le paiement digital et traitement d'une réclamation**

Vous êtes chargé(e) de clientèle à l'agence commerciale de la SRM-RSK du secteur de Hay Riad (Rabat). La direction constate que 65% des abonnés continuent de payer leur facture en espèces au guichet, ce qui engendre des files d'attente importantes et une charge de travail élevée pour les agents, alors que l'application mobile et des bornes de paiement automatique existent mais restent sous-utilisées.

**Travail à faire :**

1. Identifiez trois causes possibles de la faible adoption des moyens de paiement digitaux par les abonnés de ce secteur.
2. Proposez un plan d'action commercial et de communication comportant au moins quatre actions concrètes pour encourager la migration des abonnés vers ces canaux digitaux.
3. Un abonné se présente à votre agence, mécontent, car sa dernière facture lui semble anormalement élevée par rapport à son historique de consommation habituel. Décrivez, étape par étape, la démarche que vous adopteriez pour traiter sa réclamation.

Proposez deux indicateurs simples permettant de mesurer le succès de votre plan d'action après six mois de mise en œuvre.

Scanned with CamScanner

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

...bonnes réponses.

**1. Une entreprise publique comme la SRM-RSK est administrée notamment par :**

A. Un conseil d'administration et une direction générale
B. Un seul actionnaire individuel
C. Aucune instance de gouvernance formelle
D. Le client le plus important uniquement

**2. Le rôle d'un chargé de clientèle en agence commerciale est notamment de :**

A. Réparer les fuites sur le réseau de distribution
B. Accueillir, informer et orienter les abonnés, traiter les réclamations et encaisser les paiements
C. Fixer les tarifs nationaux de l'eau et de l'électricité
D. Gérer la trésorerie du siège social

**3. Un organigramme sert à représenter :**

A. Le budget de l'entreprise
B. La répartition des postes et des responsabilités au sein de l'organisation
C. Le plan marketing de l'entreprise
D. Le bilan comptable de l'entreprise

**4. La gestion administrative du personnel comprend notamment :**

A. La production d'électricité
B. La tenue des dossiers du personnel, la gestion des contrats, des congés et de la paie
C. La fixation des tarifs de vente aux abonnés
D. La comptabilité clients uniquement

**5. Un cahier des charges, dans le cadre d'un marché public (ex : travaux de pose de canalisations), précise notamment :**

A. Aucun élément particulièrement utile
B. Les spécifications techniques, les délais et les obligations respectives des parties
C. Uniquement le nom du fournisseur retenu
D. Le salaire des employés de l'entreprise

**6. La gestion des stocks de compteurs d'eau ou d'électricité vise notamment à :**

A. Ne jamais procéder à un réapprovisionnement
B. Assurer la disponibilité du matériel nécessaire tout en évitant le surstockage
C. Stocker un nombre illimité de compteurs sans aucune planification
D. Supprimer purement et simplement le magasin central

**7. La souscription d'un nouvel abonnement eau/électricité par un client nécessite généralement :**

A. Aucune formalité particulière
B. La constitution d'un dossier (pièce d'identité, justificatif de propriété ou de location) et la signature d'un contrat d'abonnement
C. Uniquement un appel téléphonique informel
D. Le paiement en espèces directement remis au technicien de terrain

**8. La relance des clients en situation d'impayé s'effectue généralement selon un processus :**

A. Aléatoire, sans étapes définies
B. Progressif (rappel amiable, mise en demeure, puis limitation/coupure selon la réglementation en vigueur)
C. Immédiat, sans aucun préavis
D. Réservé uniquement aux plus gros clients de l'entreprise

**9. La satisfaction client se mesure notamment par :**

A. Le chiffre d'affaires de l'entreprise uniquement
B. Des enquêtes de satisfaction, le nombre de réclamations et le délai de traitement de ces réclamations
C. Le nombre d'employés de l'entreprise
D. Le cours de l'action de l'entreprise





Scanned with CamScanner
wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو
Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/930 - Wadifa Info - page 2/9

**27. Une pièce justificative (facture, bon de commande, bon de livraison) est nécessaire en gestion afin de :**

A. Justifier et tracer chaque opération commerciale ou comptable réalisée
B. Ne rien justifier de particulier
C. Justifier uniquement les achats supérieurs à un million de dirhams
D. Justifier uniquement les opérations réalisées avec l'étranger

**28. Un bon de commande de matériel (ex : compteurs) doit être validé avant l'achat afin de :**

A. Garantir la conformité du besoin exprimé, la disponibilité du budget et le respect de la procédure d'achat
B. Accélérer l'achat sans aucun contrôle préalable
C. Éviter toute traçabilité de l'opération d'achat
D. Remplacer la facture définitive du fournisseur

**29. La caisse d'une agence commerciale doit faire l'objet :**

A. D'aucun contrôle particulier
B. D'un contrôle régulier (arrêté de caisse, rapprochement entre les encaissements et les versements bancaires)
C. D'un contrôle une fois tous les cinq ans seulement
D. D'un contrôle exercé uniquement par le client lui-même

**30. Le respect des délais de versement en banque des recettes encaissées en agence relève :**

A. D'une bonne pratique de gestion de trésorerie et de sécurité des fonds
B. D'une contrainte sans aucune utilité gratique
C. D'une obligation réservée aux seules grandes entreprises privées
D. D'aucune règle de gestion particulière

Scanned with CamScanner

# PARTIE III : CAS PRATIQUE

**Accompagnement des abonnés vers le paiement digital et traitement d'une réclamation**

Vous êtes chargé(e) de clientèle à l'agence commerciale de la SRM-RSK du secteur de Hay Riad (Rabat). La direction constate que 65% des abonnés continuent de payer leur facture en espèces au guichet, ce qui engendre des files d'attente importantes et une charge de travail élevée pour les agents, alors que l'application mobile et des bornes de paiement automatique existent mais restent sous-utilisées.

**Travail à faire :**

1. Identifiez trois causes possibles de la faible adoption des moyens de paiement digitaux par les abonnés de ce secteur.
2. Proposez un plan d'action commercial et de communication comportant au moins quatre actions concrètes pour encourager la migration des abonnés vers ces canaux digitaux.
3. Un abonné se présente à votre agence, mécontent, car sa dernière facture lui semble anormalement élevée par rapport à son historique de consommation habituel. Décrivez, étape par étape, la démarche que vous adopteriez pour traiter sa réclamation.

Proposez deux indicateurs simples permettant de mesurer le succès de votre plan d'action après six mois de mise en œuvre.

Scanned with CamScanner

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

**27. Une pièce justificative (facture, bon de commande, bon de livraison) est nécessaire en gestion afin de :**

A. Justifier et tracer chaque opération commerciale ou comptable réalisée
B. Ne rien justifier de particulier
C. Justifier uniquement les achats supérieurs à un million de dirhams
D. Justifier uniquement les opérations réalisées avec l'étranger

**28. Un bon de commande de matériel (ex : compteurs) doit être validé avant l'achat afin de :**

A. Garantir la conformité du besoin exprimé, la disponibilité du budget et le respect de la procédure d'achat
B. Accélérer l'achat sans aucun contrôle préalable
C. Éviter toute traçabilité de l'opération d'achat
D. Remplacer la facture définitive du fournisseur

**29. La caisse d'une agence commerciale doit faire l'objet :**

A. D'aucun contrôle particulier
B. D'un contrôle régulier (arrêté de caisse, rapprochement entre les encaissements et les versements bancaires)
C. D'un contrôle une fois tous les cinq ans seulement
D. D'un contrôle exercé uniquement par le client lui-même

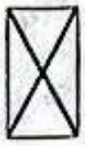
**30. Le respect des délais de versement en banque des recettes encaissées en agence relève :**

A. D'une bonne pratique de gestion de trésorerie et de sécurité des fonds
B. D'une contrainte sans aucune utilité gratique
C. D'une obligation réservée aux seules grandes entreprises privées
D. D'aucune règle de gestion particulière

Scanned with CamScanner

# DOCUMENT REPONSE

**Mettre une croix bien claire sur la case intersection entre le numéro de la question et la bonne réponse comme suite :**



| N° de question | A | B | C | D |
|---|---|---|---|---|
| Question N°1 | | | | |
| Question N°2 | | | | |
| Question N°3 | | | | |
| Question N°4 | | | | |
| Question N°5 | | | | |
| Question N°6 | | | | |
| Question N°7 | | | | |
| Question N°8 | | | | |
| Question N°9 | | | | |
| Question N°10 | | | | |
| Question N°11 | | | | |
| Question N°12 | | | | |
| Question N°13 | | | | |
| Question N°14 | | | | |
| Question N°15 | | | | |
| Question N°16 | | | | |
| Question N°17 | | | | |
| Question N°18 | | | | |
| Question N°19 | | | | |
| Question N°20 | | | | |
| Question N°21 | | | | |
| Question N°22 | | | | |
| Question N°23 | | | | |
| Question N°24 | | | | |
| Question N°25 | | | | |
| Question N°26 | | | | |
| Question N°27 | | | | |
| Question N°28 | | | | |
| Question N°29 | | | | |
| Question N°30 | | | | |



Scanned with CamScanner

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/930 - Wadifa Info - page 6/9

Brain Management

SRM

# CONCOURS D'ACCES A LA SRM - RSK

**Poste : Technicien spécialisé (Bac+2)**

**Spécialité : Gestion des Entreprises, Commerce ou Marketing ou équivalent**

**Session 2026**

**Durée : 2 heures**

| | |
|---|---|
| **Prénom :** .....<br>**NOM :** .....<br>**CIN :** .....<br>**N° :** ..... | ***Cadre réservé au compostage***<br>***(NE RIEN ECRIRE DANS CETTE CASE)*** |
| **Signature:** | |

- Le candidat n'utilise que le papier fourni par le surveillant.
- Aucun document n'est autorisé, seule la calculatrice non programmable est autorisée.
- Aucune information n'est donnée après la distribution des épreuves.
- Le respect du temps imparti est crucial. Répartissez votre temps de manière judicieuse entre les deux parties.
- Pour la partie QCM, cochez la bonne réponse sur la feuille de réponses (Page : 06/10)
- Pour les études de cas, répondez de manière structurée et argumentée.
- Le jury, qui assure la police du concours peut décider de l'exclusion en début ou en cours d'épreuve de tout candidat, dont la tenue ou le comportement sont de nature à perturber le déroulement de l'épreuve ou à compromettre l'égalité de traitement des candidats



Scanned with CamScanner

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/930 - Wadifa Info - page 7/9

## PARTIE II : EXERCICE

**Calcul d'une facture d'eau selon une tarification progressive par tranches**

Un abonné résidentiel a consommé 42 m³ d'eau potable au cours du bimestre. Pour les besoins de cet exercice, le barème tarifaire suivant est appliqué :

- Tranche 1 (0 à 8 m³) : 2,50 DH/m³
- Tranche 2 (9 à 20 m³) : 6,00 DH/m³
- Tranche 3 (21 à 35 m³) : 9,50 DH/m³
- Tranche 4 (au-delà de 35 m³) : 13,00 DH/m³
- Une redevance d'assainissement liquide égale à 20% du montant hors taxes de la consommation d'eau est également facturée
- Une redevance fixe d'abonnement de 15,00 DH hors taxes s'ajoute à chaque facture
- La TVA au taux réduit de 10% s'applique sur le montant total hors taxes de la facture (consommation d'eau + redevance d'assainissement + abonnement)

**Travail à faire :**

1. Calculez le montant hors taxes de la consommation d'eau, tranche par tranche.
2. Calculez le montant hors taxes de la redevance d'assainissement liquide.
3. Calculez le montant de la TVA due sur l'ensemble de la facture (consommation d'eau + redevance d'assainissement + abonnement).
4. Établissez le montant total toutes taxes comprises (TTC) de la facture.

Scanned with CamScanner

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

# Wadifa Info

www.wadifa-info.com

**Le sujet suivant à préparer** — **النموذج التالي للتحضير**

## نموذج مباراة توظيف تقني من الدرجة الثالثة - وزارة الإدماج الاقتصادي والمقاولة الصغرى والتشغيل

Modèle de concours : Technicien – 3e grade – Ministère de l'Inclusion Économique, de la Petite Entreprise, de l'Emploi et

www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/390

**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