Royaume du Maroc
Ministere de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration

وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة

Examen d'Aptitude Professionnelle du 3 novembre 2019 pour l'accès au grade de Technicien de 1er grade.

Epreuve n°2 : Epreuve de spécialité (durée : 3 heures, coef : 3)

Spécialité : Accueil — **التخصص: الاستقبال**

Partie I - (2 Points)

Répondre aux questions suivantes en reprenant la bonne réponse sur votre feuille d'examen.
أجب عن الأسئلة التالية عن طريق كتابة الإجابة الصحيحة في ورقة الامتحان

1) **Relation entre l'accueil et la communication** A. L'accueil est une composante de la communication B. L'accueil est une fonction indépendante de la communication C. L'accueil n'a aucune relation avec la communication D. L'accueil et la communication sont les mêmes	**1. العلاقة بين الاستقبال والتواصل** أ - الاستقبال هو أحد مكونات التواصل ب - الاستقبال هو وظيفة مستقلة عن التواصل ج - لا توجد علاقة مع الاستقبال د - الاستقبال هو التواصل
2) **Relation entre l'accueil et la sécurité** A. L'accueil est complémentaire à la sécurité B. L'accueil est une fonction indépendante de la sécurité C. L'accueil est une composante de la fonction de sécurité D. La sécurité est une composante de la fonction de l'accueil	**2. العلاقة بين الاستقبال والأمن** أ - الاستقبال مكمل للأمن ب - الاستقبال هي وظيفة مستقلة عن الأمن ج - الاستقبال هو أحد مكونات وظيفة الأمن د - الأمن هو أحد مكونات وظيفة الاستقبال
3) **L'accessibilité dans les espaces d'accueil signifie** A. Des locaux bien équipés B. Des locaux facilitant l'accès aux personnes à mobilité réduite C. Des locaux à proximité des transports publics D. Des locaux se situant au 1er étage	**3. تسهيل الوصول الى مكان الاستقبال يعني** أ. اماكن مجهزة بشكل جيد ب. أماكن تسهل وصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ج - أماكن قريبة من وسائل النقل العمومي د- اماكن في الطابق الاول
4) **Bien renseigner quelqu'un à l'accueil (physique et téléphonique), c'est ...** A. Donner le maximum d'information B. Faire croire que l'on écoute et finir le plus vite possible C. Ecouter et sélectionner les informations D. Autres réponses	**4. الارشاد الجيد أثناء الاستقبال لشخص (استقبال في عين المكان واستقبال عبر الهاتف) يعني...** أ – اعطاء أكبر قدر ممكن من المعلومات ب – التظاهر بالاستماع وانهاء المقابلة في أسرع وقت ممكن ج - الاستماع واختيار المعلومات د - إجابات أخرى

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/5359 - Wadifa Info - page 1/5

Partie II - (6 Points)

1) Reprenez sur votre feuille le tableau ci-après qui représente une fiche Poste d'un « chargé de l'accueil » en complétant les éléments mentionnés ci-dessous (rôle, activités, compétences et expériences requises).

1. في ورقة الامتحان الخاصة بك ، ضع الجدول التالي الذي يمثل بطاقة الوظيفة "مكلف بالاستقبال" مع استكمال العناصر المذكورة أدناه (الدور والأنشطة والمهارات والخبرات المطلوبة)

FICHE DE DESCRIPTION DE POSTE	
IDENTIFICATION DU POSTE : CHARGE D'ACCUEIL	مكلف بالاستقبال
ROLE (MISSIONS PRINCIPALES) :	الدور (المهام الرئيسية)
ACTIVITES PRINCIPALES :	الأنشطة الرئيسية
COMPETENCES REQUISES (Savoir, Savoir-être et Savoir-faire)	المهارات المطلوبة
EXPÉRIENCE ET CONNAISSANCES	التجارب والمعارف

2) Quels sont les outils nécessaires qui permettent d'aider le chargé d'accueil à mieux orienter et renseigner les interlocuteurs ?

2. ما هي الأدوات اللازمة لمساعدة المكلف بالاستقبال في توجيه الزوار بشكل أفضل؟

3) Comment peut-on mesurer la satisfaction des usagers par rapport à la qualité de l'accueil ?

كيف يمكن قياس رضا المرتفقين بالنسبة لجودة الاستقبال؟

4) Quelles sont les principales actions mises en place par le Ministère de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration (MEFRA) pour l'amélioration de l'accueil au niveau des différentes directions ?

3. ما هي الاجراءات الرئيسية التي اتخذتها وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة لتحسين الاستقبال بمختلف المديريات؟

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/5359 - Wadifa Info - page 2/5

Partie III – (12 Points)

1) A la fin de chaque trimestre, vous êtes chargé(e) d'élaborer des statistiques relatives à la fonction d'accueil au sein de votre direction.

Les données relevées au cours du 3ème trimestre 2019, pour le point d'accueil "A", se présentent comme suit :

في نهاية كل ثلاثة اشهر، يطلب منك إعداد إحصائيات عن وظيفة الاستقبال في مديريتك.

البيانات المسجلة خلال الربع الثالث من سنة 2019، لنقطة الاستقبال" أ" هي كالتالي :

Point d'accueil/ نقطة الاستقبال	Motif de la visite غرض الزيارة	Juillet	Août	Septembre
A "أ"	Visite sur rendez-vous زيارة عن طريق موعد	100	50	150
A "أ"	Réunion et ouverture d'appel d'offres اجتماع وفتح اغلفة للصفقات العمومية	25	5	40
A "أ"	Complément d'un dossier administratif تكملة ملف اداري	50	10	100
A "أ"	Autres أخرى	30	20	40

1.1. Calculer :
- ✓ Le nombre total des visites enregistrées pour l'ensemble du 3ème trimestre 2019.
- ✓ Le taux de visites enregistrées par motif de visite, pour le mois de juillet 2019.

1.1 أحسب:

- ✓ العدد الاجمالي للزيارات المسجلة خلال الثلاثة اشهر لعام 2019.
- ✓ معدل الزيارات المسجلة حسب غرض الزيارة ، لشهر يوليو 2019.

1.2. Elaborer une note, à l'attention de votre directeur, pour lui présenter les 2 indicateurs relatifs à la fonction accueil :

2.1 قم باعداد مذكرة، موجهة الى مديرك، لعرض المؤشرين المتعلقين بوظيفة الاستقبال:

2) Le MEFRA organise, le 21 décembre 2019 à Rabat, un colloque international sur les finances publiques. Ce colloque connaitra la participation de représentants de plusieurs départements ministériels, de bailleurs de fonds et du secteur privé. La presse sera également présente lors de cet évènement. Vous faites partie de l'équipe en charge de l'organisation de cet évènement et vous allez vous occuper précisément des aspects liées à l'accueil.

تنظم وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة ندوة دولية حول المالية العامة يوم 21 دجنبر 2019 بالرباط . ستعرف هذه الندوة مشاركة ممثلي من عدة إدارات ومنظمات المالية والقطاع الخاص. كما ستعرف حضور الصحافة لهذا الحدث .بصفتك أحد أفراد الفريق المسؤول عن تنظيم هذا الحدث مكلف بالجوانب المتعلقة بالاستقبال.

2.1 Quelles sont les actions se rapportant à la communication et à la logistique, que vous proposez pour bien organiser l'accueil des différents participants le jour du colloque ?

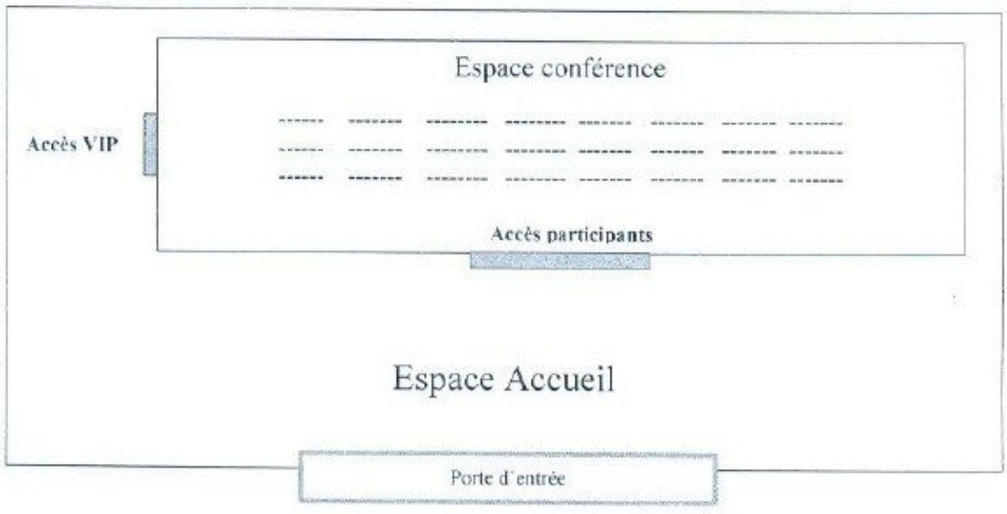
ما هي الإجراءات المتعلقة بالتواصل واللوجستيك، التي تقترحها لتنظيم استقبال المشاركين في يوم الندوة؟

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/5359 - Wadifa Info - page 3/5

2.2 Reproduisez le schéma ci-dessous sur votre feuille d'examen et inscrivez les différents aménagements à envisager pour assurer un accueil de qualité pour les participants au Colloque.

أنقل الرسم البياني أدناه على ورقة الاختبار الخاصة بك وضع عليه الترتيبات المختلفة التي يجب مراعاتها لضمان استقبال جيد للمشاركين في الندوة.



3) Le tableau ci-après présente des statistiques d'insatisfaction, sur une période donnée, par type d'accueil.

يعرض الجدول أدناه إحصائيات عدم الرضا ، خلال فترة معينة ، حسب نوعية الاستقبال.

Outils d'accueil نوعية الاستقبال	Nombre d'insatisfaction	Taux d'insatisfaction (%)
Sur place في عين المكان	90	
Par téléphone عبر الهاتف	65	
Par courrier normal بواسطة مراسلة عادية	20	
Via le portail internet بواسطة الشبكة الانترنيت	50	

3.1 Complétez le tableau en calculant le taux d'insatisfaction pour chaque outil d'accueil utilisé.
3.2 Représentez les données sous forme de graphique.
3.3 Calculez le nombre moyen d'insatisfaction.
3.4 Que pensez-vous de l'accueil sur place ? analysez et commentez.
3.5 A l'ère de la digitalisation, comment jugez-vous le traitement des demandes formulées via le portail internet du Ministère?
3.6 Selon les statistiques du tableau, pensez-vous que l'accueil téléphonique est un accueil satisfaisant ? justifiez votre réponse.
3.7 A partir des différents constats, qu'est-ce que vous pouvez suggérer pour fournir un accueil de qualité ?

1.3 أكمل الجدول عن طريق حساب معدل عدم الرضا لكل نوع من أنواع الاستقبال المستعملة.
2.3 ضع المعطيات على شكل رسم بياني
3.3 احسب العدد المتوسط لعدم الرضا.
4.3 ما رأيك عن الاستقبال بعين المكان؟ حلل وناقش
5.3 في عصر الرقمنة، ما هو تقييمك لمعالجة الطلبات المقدمة عبر بوابة الأنترنيت الخاصة بالوزارة؟
6.3 حسب الإحصائيات الواردة في الجدول، هل تعتقد أن الاستقبال عبر الهاتف هو استقبال مرضٍ؟ علل إجابتك.
7.3 من خلال مختلف الاستنتاجات، ما الذي يمكن أن تقترحه لتقديم استقبال بجودة عالية.

wadifa-info.com نماذج المباريات من موقع وظيفة إنفو

Source: www.wadifa-info.com/fr/modele-concours/5359 - Wadifa Info - page 4/5

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 والكفاءات 2025

Modèle de concours : Technicien – 3e grade – Ministère de l'Inclusion Économique, de la Petite Entreprise, de l'Emploi et des Compétences 2025

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

Le site — الموقع

كل المباريات المفتوحة والنماذج مع التصحيح، مجاناً

Tous les concours ouverts et les sujets corrigés, gratuits

www.wadifa-info.com