

الصفحة

1

6

◆◆◆

الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا  
المسالك المهنية  
الدورة العادية 2019  
- الموضوع -

NS233B

\*\*\*\*\*

ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ  
ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ  
ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ  
ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ



المملكة المغربية  
وزارة التربية الوطنية  
والتكوين المهني  
والتعليم العالي والبحث العلمي

المركز الوطني للتقويم والامتحانات والتوجيه

2	مدة الانجاز	الاختبار التوليقي في المواد المهنية - الجزء الثاني ( الفترة المسائية )	المادة
10	المعامل	شعبة الخدمات: مسلك التجارة	الشعبة أو المسلك

### Consignes

- L'utilisation de la calculatrice non programmable est autorisée.
- Aucun document n'est autorisé.
- La présentation de la copie doit être soignée : Eviter les ratures et surcharges, aérer le texte, numéroter les réponses, encadrer les résultats, utiliser la règle pour le traçage des tableaux.
- Les annexes sont à compléter et à rendre avec la copie.

### Barème et numéros de pages

#### Partie 2 : GRC, E-commerce et Création d'entreprise

Dossiers	Numéros de pages	Barème
Dossier N°1 : Gestion de la relation client	Pages 2 - 3	2.50 points
Dossier N° 2 : E-commerce	Pages 3 - 4	2.25 points
Dossier N° 3 : Création d'entreprise	Page 4	2.50 points
Présentation de la copie		0.25 point
<b>Total partie 2</b>		<b>7.50 points</b>

**Dossier N° 1 : Gestion de la relation client****Document 1 : Cartes de fidélité carburant**

**Délivrées gratuitement, chez les stations Afriquia, elles permettent de gagner des points échangeables contre des cadeaux.**

Afriquia lance sa carte de fidélité «Club Afriquia». Il s'agit d'une carte à puce permettant d'enregistrer les points de fidélité qui reviennent au titulaire de la carte après chaque achat de carburant, lubrifiant ou le recours à des services automobile (réparation, vidange ; ...) effectués auprès des stations-services du réseau Afriquia.

Les points ainsi cumulés, à raison de 10 pour chaque achat de 100 DH, donnent droit à des bons d'achat qui peuvent être convertis en biens et services chez des partenaires (Acima, Zara, ...).

Ainsi, avec 300 points collectés, il est possible d'obtenir un bon d'achat de 200 DH. Avec un score de 5 000 points, on peut gagner un billet aller-retour Casablanca - Paris. «Il appartient aux clients de gérer leurs lots qui sont échangeables en fonction de leurs désirs», explique le Directeur Général d'Afriquia.

Cette carte est délivrée gratuitement à tout client, quel que soit le moyen de paiement (espèces, chèques, cartes de crédit et même les cartes de carburant) dès son premier achat dans une station Afriquia.

Pour assister la clientèle, un call center d'environ dix positions, équipé d'une technologie Couplage Téléphonie Informatique, a été mis en place, ainsi qu'un département de gestion de fidélité.

**Source : La vie éco du 26 janvier 2007**

**Document 2 : Extrait des conditions générales de participation au programme de fidélité « club Afriquia »****(...) Article 10 : Réclamations clients**

Pour toute contestation ou erreur, le titulaire de la carte devra adresser :

Un écrit par l'envoi d'un courrier au « Club Afriquia » à l'adresse suivante : Km 7 Route de Rabat BP 2545 Ain Sebaâ, Casablanca ou sur le site par mail au : clubafriquia@akwagroup.com ou encore en appelant le Centre de Relation Clientèle du Club Afriquia Tél. : 4343 ; Fax : 05 22 67 77 45.

**Source : www.afriquia.ma**

## Travail à faire N°1 / (2.5 pts)

N°	Questions	Barème
1	Dégager deux objectifs recherchés du programme de fidélisation pour Afriquia.	0.25 pt
2	Présenter pour la carte de fidélité d'Afriquia : a- Les conditions d'obtention ; b- L'avantage offert au client.	0.25 pt 0.25 pt
3	Rappeler deux autres moyens de fidélisation.	0.25 pt
4	Relever les moyens d'accueil des réclamations utilisées par Afriquia.	0.50 pt
5	Analyser, sur l'annexe n°1, les résultats du portefeuille client des stations Afriquia de la zone centre qui gère 1 400 clients.	1 pt

## Dossier N°2 : E-Commerce

## Document 1 : Smartphones : Première source d'accès à Internet au Maroc

Près d'un Marocain sur deux se connecte sur internet via un smartphone, selon une étude réalisée par Jumia.ma. "Le mobile représente ainsi en 2018 la première source d'accès à Internet au Maroc, 42% de la population accèdent à Internet via un smartphone", explique cette étude de la plateforme de vente en ligne ("Jumia Mobile Report 2018").

Source : L'Economiste du 18/03/2018

## Document 2 : E-commerce : Jumia veut devenir un mall virtuel

Nouveau tournant pour la plateforme de e-commerce Jumia qui fête ses cinq ans d'existence. La société veut se concentrer sur son cœur de métier et devenir un mall virtuel. Le management a décidé de se désengager complètement de l'activité retail (commerce de détail) qui représente 15% de son activité et développer davantage Jumia pour en faire une place de marché (market place).

Source : L'Economiste du 07/07/2017

**Document 3 : Livraison à domicile : Les relais de croissance se multiplient**

Les métiers du service personnalisé ont un avenir des plus prometteurs.

L'activité monétique s'est caractérisée par une forte progression de l'activité paiement. En effet, le paiement en ligne a maintenu une forte accélération durant cette période, avec une croissance de plus de 81,7% en nombre et plus de 52,3% en volume, selon le dernier rapport du Centre Monétique Interbancaire (CMI). **Les Marocains consomment et achètent de plus en plus en ligne et optent de plus en plus pour la livraison à domicile.**

Source : L'Economiste du 21/09/2017

**Travail à faire N°2 / (2.25 pts)**

N°	Questions	Barème
1	Relever deux offres E-commerce de JUMIA.	0.50 pt
2	Présenter deux opportunités offertes par le commerce électronique pour Jumia.	0.50 pt
3	Citer deux moyens de paiement hors ligne.	0.25 pt
4	Relever à partir du document 3 : a) Un opérateur de commerce électronique au Maroc ; b) Un indicateur quantitatif de l'évolution du E-commerce au Maroc.	0.25 pt 0.25 pt
5	Commenter la phrase soulignée dans le document 3	0.50 pt

**Dossier N° 3 : Création d'entreprise**

Dans l'optique de créer, un jour, votre propre entreprise et de saisir les opportunités d'affaires qui vous seront offertes. On vous demande de proposer un projet de création d'entreprise qui répond à vos aspirations et concrétisera votre rêve de vie.

**Document 1 : Domaines d'investissement à consulter**

Restauration, café, hôtel, habillement, alimentation, art, voyage, transport, agriculture, e-commerce, informatique, éducation enseignement et formation professionnelle, santé, bâtiment et travaux publics, industrie, énergies renouvelables, ...

**Travail à faire N°3 / (2.50 pts)**

N°	Questions	Barème
1	Remplir, à partir du document 1 et de vos connaissances, l'annexe n°2.	2.5 pts

## Les annexes sont à compléter et à rendre avec la copie

### Annexe n° 1 : Analyse du portefeuille de 1400 clients

- N.B. : - Présenter le détail de vos calculs ;  
 - Arrondir à l'unité près.

	Janvier	Février	Mars	Avril
Taux d'attrition	10 %	12 %	15 %	18 %
Nombre des clients perdus				
Clients restants				
Nombre de clients à atteindre (Objectif d'augmentation : 10 % par mois)				

**Annexe n° 2 : Canevas du projet de création d'entreprise**

Idée de projet	Intitulé	..... .....
	Justification du choix	..... .....
Produit	Nature (bien ou service)	.....
	Nom	.....
	Deux qualités justifiant le choix du nom	..... .....
	Logo	
	Slogan	..... .....
Organisme de protection des éléments du nom du produit ou du projet		.....
Ressources	Humaines	Nombre : .....
		Profils : .....
	Matérielles	..... .....
Sources de financement	Moyen de financement (s) : .....	
	Un avantage recherché de votre choix de financement : .....	
Forme juridique	Forme juridique : .....	
	Un avantage de cette forme : .....	

الصفحة

1

4

◆◆◆

الامتحان الوطني الموحد للبكالوريا  
المسالك المهنية  
الدورة العادية 2019  
- عناصر الإجابة -

NR233B

\*\*\*\*\*

ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ  
ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ  
ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ  
ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ ⴰⵎⴰⵔⴰⵏ



المملكة المغربية  
وزارة التربية الوطنية  
والتكوين المهني  
والتعليم العالي والبحث العلمي

المركز الوطني للتقويم والامتحانات والتوجيه

2	مدة الانجاز	الاختبار التوليقي في المواد المهنية - الجزء الثاني ( الفترة المسائية )	المادة
10	المعامل	شعبة الخدمات: مسلك التجارة	الشعبة أو المسلك

## Corrigé indicatif

## Dossier N° 1 : Gestion de la relation client (25 points)

1	<p>Deux objectifs recherchés du programme de fidélisation pour Afriquia :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise ;</li> <li>• Maintenir une relation durable et personnalisée avec le client ;</li> <li>• Rentabiliser la relation client à court terme ;</li> <li>• Améliorer l'image de marque de l'entreprise.</li> </ul> <p><b>NB : Retenir deux réponses justes.</b></p>	2.5 pts
2	<p>a) Les conditions d'obtention la carte de fidélité d'Afriquia : Carte délivrée gratuitement à tout client, quel que soit le moyen de paiement (espèces, chèques, cartes de crédit et même les cartes de carburant) dès son premier achat dans une station Afriquia.</p> <p>b) L'avantage offert au client : Bon d'achat à utiliser auprès des partenaires Afriquia.</p>	2.5 pts
3	<p>Deux autres moyens de fidélisation : Site, centre de relations clients, SAV, Cadeaux, club ; ...</p> <p><b>N.B. : Retenir deux réponses justes.</b></p>	2.5 pts
4	<p>Les moyens d'accueil des réclamations utilisées par Afriquia :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par courrier adressé à « Club Afriquia » ;</li> <li>• Par mail ;</li> <li>• Par téléphone : Centre Relation Client (centre d'appel).</li> </ul>	5 pts
5	Voir annexe n°1	10 pts

### Dossier N°2 : E-Commerce (22.5 points)

1	Deux offres E-commerce de JUMIA : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mall virtuel</li> <li>• Application Mobile</li> </ul>	5 pts
2	Deux opportunités offertes par le commerce électronique pour Jumia : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmenter le CA de la clientèle ;</li> <li>• Gagner de nouveaux marchés ;</li> <li>• Vendre des produits sans intermédiaires ;</li> <li>• Réduire les coûts ;</li> <li>• Offrir aux clients le meilleur choix de services ;</li> <li>• L'ouverture sur le marché mondiale ; ....</li> </ul> <b>N.B. : Retenir deux réponses justes.</b>	5 pts
3	Deux moyens de paiement hors ligne : Chèque, espèce,...	2.5 pts
4	a) Un opérateur de commerce électronique au Maroc : C.M.I. b) Un indicateur quantitatif de l'évolution du e-commerce au Maroc : Croissance de paiement en ligne de 81.7 % en nombre et de 52.3% en volume.	2.5 pts 2.5 pts
5	Commentaire : Propositions d'éléments de réponse - Les offres à plusieurs avantages au client (comparaison des offres, acheter moins cher, accessibilité,...) ; - Le changement des habitudes d'achat ; - La prolifération de smartphone ; - Les problèmes de déplacement et de stationnement... <b>N.B. : Accepter tout commentaire juste.</b>	5 pts

### Dossier N°3 : Création d'entreprise (25 points)

Voir annexe 2 : Accepter tout projet cohérent



## Annexe n°1 : Analyse du portefeuille de 1400 clients (10 points)

	Janvier	Février	Mars	Avril
<b>Nombre des clients perdus</b>	$1400 \times 10\% = 140$  (0.5 pt)	$1400 - 140 = 1260$ $1260 \times 12\% = 151$  (0.5 pt)	$1260 - 151 = 1109$ $1109 \times 15\% = 166$  (0.5 pt)	$1109 - 166 = 943$ $943 \times 18\% = 170$  (0.5 pt)
<b>Clients restants</b>	$1400 - 140 = 1260$ (1 pt)	$1260 - 151 = 1109$ (1 pt)	$1109 - 166 = 943$ (1 pt)	$943 - 170 = 773$ (1 pt)
<b>Nombre de clients à atteindre (Objectif d'augmentation de 10 % par mois)</b>	1260  (1 pt)	$1260 \times 1.1 = 1386$  (1 pt)	$1386 \times 1.1 = 1525$  (1 pt)	$1525 \times 1.1 = 1677$ Ou 1678  (1 pt)

### Annexe n°2 : Canevas du projet de création d'entreprise (25 points)

<b>Idée de projet</b>	<b>Intitulé</b>	(2 pts )
	<b>Justification du choix</b>	(3 pts )
<b>Produit</b>	<b>Nature (bien ou service)</b>	(1 pt )
	<b>Nom</b>	(2 pts )
	<b>Deux qualités justifiant le choix du nom</b>	(2 pts )
	<b>Logo</b>	(2 pts )
	<b>Slogan</b>	(2 pts )
<b>Organisme de protection des éléments du nom du produit ou du projet</b>		(1 pts )
<b>Ressources</b>	<b>Humaines</b>	<b>Nombre :</b> (1 pts )
		<b>Profils :</b> (2 pts )
	<b>Matérielles</b>	(2 pts )
<b>Sources de financement</b>	<b>Moyen de financement (s) :</b> (1 pts )	
	<b>Un avantage recherché de votre choix de financement :</b> (1 pts )	
<b>Forme juridique</b>	<b>Forme juridique :</b> (2 pts )	
	<b>Un avantage de cette forme :</b> (1 pts )	

**2.5 Points pour la présentation de la copie**