



**EXAMEN**  
**(Session Décembre 2024)**

EPREUVE DE : Marketing Industriel  
NIVEAU : 4ème année commerce / semestre 7  
RESPONSABLE : Mme S. MARSO  
DURÉE : 2 Heures  
DATE : 24-12-2024

**Etude de cas**

Crée en 1975 par la famille Sekiti, propriétaire d'un groupe qui opère dans plusieurs secteurs d'activités industriels (plasturgie, tôlerie, menuiserie, arts de tables...), INGELECO est devenue un acteur de référence de l'industrie électrique au Maroc. L'entreprise conçoit, fabrique et commercialise, auprès des particuliers et des professionnels, une gamme complexe de produits et solutions électriques.

Son catalogue de 3000 références couvre les trois segments du marché électrique à savoir : [le secteur résidentiel, tertiaire et industriel.] Il comprend l'appareillage électrique (prises et interrupteurs), les boîtes de coffrets de distribution, les luminaires (réglettes, hublots, appliques), les disjoncteurs, l'enveloppe métallique et polyester (coffrets et armoires industrielles).

Forte d'un capital social de 800 millions de Dirhams, INGELECO a réalisé en 2023 un chiffre d'affaires de 724 millions de Dirhams dont 40% à l'export. [Elle est aujourd'hui leader de la filière de l'appareillage électrique basse tension avec une part de marché dépassant 60%.]

Sur ces cinq unités de production, l'entreprise emploie 1250 salariés dont [une dizaine de cadres hautement qualifiés dédiée exclusivement à la recherche et au développement]. [Pour se faire une place sur un marché auparavant dominé par les grandes marques françaises et Allemandes, Legrand et Schneider en l'occurrence, l'entreprise fait de la recherche du meilleur rapport qualité/prix son credo.] [Aussi, même si ses produits sont proposés à des prix défiant toute concurrence, il n'en reste qu'ils sont certifiés conformes non pas seulement aux normes marocaines en vigueur mais aussi aux normes françaises et allemandes.] INGELECO figure également parmi les premières entreprises nationales à adopter une démarche d'assurance qualité débouchant sur l'obtention de certificat de qualité ISO 9001 en 2010. ✓

Sur le plan commercial, l'entreprise dispose d'une force de vente dynamique assurant un démarchage systématique des prescripteurs que sont les architectes, les entrepreneurs et les installateurs. Les produits INGELECO sont distribués dans plus de 10 000 points de vente, relevant pour l'essentiel du circuit traditionnel. Pour gagner en notoriété, la marque joue également sur le tableau de la communication conventionnelle (Affichage, Télévision, Stades de football etc.) et institutionnelle (Sponsoring, organisation d'événements de promotion auprès de prescripteurs etc.)

Dans le but de renforcer sa position de leader national et d'ouvrir de nouveaux marchés à l'export, l'entreprise compte poursuivre la mise en œuvre de son plan de développement qui se décline sur trois axes principaux :

- La modernisation de l'appareil productif et l'augmentant des capacités de production
- L'accélération du rythme des « innovations produit »
- Le renforcement de la présence sur le marché africain.

## **DOSSIER 1 : ENVIRONNEMENT ET CHOIX STRATEGIQUES**

Malgré un contexte économique morose, INGELECO connaît une croissance continue de son chiffre d'affaires. Grâce à la mobilisation de ses ressources et compétences elle a su développer des avantages concurrentiels qui lui ont permis de s'adapter aux évolutions de son environnement et de conquérir de nouveaux marchés.

**En vous appuyant sur la présentation générale de l'entreprise et les annexes ci-dessous, vous répondez aux questions suivantes :**

**1.1- Analysez l'environnement de l'entreprise et Identifier ses principales tendances ?**

**1.2- Indiquez les facteurs clés de succès de l'industrie électrique ?**

**1.3- Qualifiez les choix stratégiques de l'entreprise et discutez leur pertinence ?**

## **DOSSIER 2 : GESTION DES RELATIONS CLIENTS ET INNOVATION**

**2.1-** Les clients professionnels d'INGELECO constituent une part importante de son chiffre d'affaires. Sa présence territoriale à travers tout le Maroc lui assure un ancrage local fort et une proximité qui facilite la relation client. INGELECO considère que les technologies d'information et de communication, notamment Internet, sont des outils incontournables pour déployer sa stratégie de communication et accroître sa visibilité auprès de ses clients.

**En prenant appui sur vos connaissances et sur les annexes ci-dessous, vous analysez les forces et les faiblesses relatives à la conception et à la gestion du site Web INGELECO-PRO. Que préconisez-vous pour améliorer son efficacité ?**

**2.2-** Dans le but d'élargir sa gamme de produits et satisfaire les besoins spécifiques de certains clients professionnels, INGELECO a lancé un nouvel interrupteur innovant à commande tactile antimicrobien adapté aux établissements de santé et à tous les espaces à forte exigence en matière d'hygiène.

**En prenant appui sur vos connaissances et les annexes ci-dessous, vous analysez l'impact du lancement du nouveau produit « interrupteur tactile antimicrobien » sur la situation de l'entreprise ?**

## **DOSSIER 3 : OUVERTURE À L'INTERNATIONAL**

Le marché Ouest Africain occupe une position de choix dans la politique d'internationalisation de l'entreprise. Jusqu'à présent, les exportations vers cette région se font par l'intermédiaire d'agents indépendants rémunérés par une commission sur le chiffre d'affaires. Désormais, INGELECO étudie l'opportunité de l'ouverture d'une succursale au Sénégal en vue de lui confier la mission de structurer le réseau de distribution dans tous les pays de la région.

**A partir des données figurant en annexe, Analyser la pertinence du choix d'implantation d'une succursale à Dakar ?**

## Annexe 1 : Données sectorielles

L'industrie électrique compte près de 180 sociétés et plus de 20.000 emplois. Elle est composée de cinq principales filières (fils et câbles, matériel de distribution et de commande électrique, instruments de mesure et de contrôle, piles et accumulateurs, matériel d'éclairage, transformateurs et générateurs). L'industrie réalise une production de plus de 12 milliards de DH, une valeur ajoutée de plus de 3,7 milliards de DH et un chiffre d'affaires à l'export avoisinant les 3 milliards de DH. Les activités de fabrication de fils et câbles isolés ainsi que de matériel de distribution et de commande électrique se taillent la part du lion des revenus à l'export avec 86% du business, 79% des investissements, 72% de la production et 65% de la valeur ajoutée de l'industrie électrique. Dans le secteur électrique, la structure de la demande est en grande partie locale. Elle est portée par les projets d'infrastructures, de bâtiments industriels, de nouvelles niches comme la domotique et l'efficacité énergétique. La demande extérieure provient essentiellement d'Afrique de l'Ouest (...) ✓ Le secteur électrique présente de réelles perspectives de développement, favorisées notamment par : Les programmes d'habitat social et l'amélioration des conditions de vie du monde rural, Le développement du secteur de l'automobile, Les projets d'envergure prévus par l'ONEE, notamment la construction de plusieurs centrales électriques ; • La pénétration progressive des marchés africains ;

## Annexe 2 : Entretien avec M. F. SEKITI, Président Directeur Général d'INGELECO

### Le succès D'INGELECO est dû à quoi ?

(...) C'est donc une action collective nécessitant une forte implication de tous les salariés du groupe pour maintenir le cap, sans omettre aussi le département recherche-développement considéré comme la clé de voûte pour toute entreprise qui ambitionne d'être compétitive. Il s'agit d'un management moderne qui place le client au cœur de ses préoccupations. Ceci étant dit, c'est un processus d'amélioration continu basé en quelque sorte sur le principe du «Kaizen».

### INGELECO est aujourd'hui leader dans son activité au Maroc et près de 40% de sa production est dédiée à l'export. Pouvez-vous nous parler de votre stratégie à l'international?

Pour être un acteur crédible à l'international dans le domaine de l'électricité, il est impératif de disposer de normes et de standards électriques susceptibles de nous ouvrir de nouveaux espaces géographiques. L'essentiel des produits INGELECO sont certifiés NM (Norme Marocaine), NF (Norme Française) et VDE (Norme Allemande). Aujourd'hui si nous réalisons près de 40% de notre CA à l'export c'est grâce à une subtile combinaison de facteurs-clés de succès : des produits de qualité conformes aux normes, un juste prix de vente, une proximité géographique, une présence commerciale continue, un accompagnement marketing adapté à la culture spécifique des marchés cibles. Historiquement c'est l'Afrique de l'Ouest qui réalise l'essentiel de notre CA Export, le reste nous provient de l'Europe et de la France en particulier où nous sommes présents dans la distribution professionnelle uniquement à travers des enseignes comme CGED ou CEF. ??? c'est quoi ça ?

### Que représente pour vous le marché de l'Afrique en terme d'opportunités et avez-vous une politique différenciée en matière de développement sur ce continent ?

Le marché d'Afrique de l'Ouest nous est acquis et devrait l'être encore pour de nombreuses années. Si vous regardez une photographie prise de nuit vue du ciel vous remarquerez que l'Afrique est plongée dans l'obscurité dans la plupart des marchés où nous sommes représentés. La croissance est dans cette région du globe et notre volonté est d'accompagner ces pays émergents à travers leurs programmes d'électrification. En Afrique sub-saharienne nous nous appuyons sur un réseau de distribution structuré dans des pays comme le Sénégal, la Côte d'Ivoire, le Gabon, le Cameroun, ... Les autres pays où l'absence de distribution formelle est la règle, nous travaillons avec des agents commerciaux qui drainent vers nous des clients très actifs dans le domaine de la quincaillerie.

### Comment faites-vous face aux différentes contraintes liées à ce marché ?

Le pire ennemi de l'export c'est le temps. Plus tôt nous livrons, plus tôt nous pouvons travailler sur les prochaines ventes et continuer à booster notre croissance. Entre le moment où nous chargeons un container et son arrivée à destination, il peut s'écouler de 3 à 8 semaines hors délai de fabrication. Pour pallier à cet obstacle nous disposons d'un stock toujours disponible égal à 2 mois de vente. Nous incitons nos distributeurs à faire de même pour soutenir la demande du marché. Hormis cette contrainte de temps, nous devons également trouver des réponses liées aux modalités de paiement et au risque pays. Nous

demandons donc à nos clients de nous payer pour moitié à la commande, le solde contre-documents. Enfin, je citerai une autre contrainte associée à la prolifération de la contrefaçon asiatique. L'Afrique est un marché de prix essentiellement, les produits chinois contrefaits y trouvent très naturellement leur place. Pour combattre le fléau de la contrefaçon, nous menons régulièrement des actions de sensibilisation à l'attention des utilisateurs de nos produits. ✓

### INGELECO organise tous les 2 ans les « Rencontres Partenaires Export ». De quoi s'agit-il et quel est l'objectif de ces rendez-vous ?

Il ne peut y avoir d'export sans l'existence d'un lien continu entre INGELECO et ses partenaires. Inviter nos clients au Maroc participe à une double vocation : renforcer nos relations commerciales et faire découvrir notre beau pays à nos convives. Nous essayons de varier les destinations et les thèmes retenus. Cette année nous avons choisi El Jadida et sa région avec pour thème de la rencontre "Partageons nos Valeurs". Lors de ces moments privilégiés, nous profitons différemment de nos amis et partenaires, nous prenons le temps de leur présenter nos résultats, nos nouveautés, comme les lampes INGELECO que nous commençons à commercialiser au Maroc depuis peu ainsi que le projet de fabrication des interrupteurs tactiles antimicrobiens.

### Annexe 3 : L'agilité du système de production d'INGELECO

Devant faire face à de grosses commandes, INGELECO essaie toujours d'avoir une marge de manœuvre en ayant un stock à disposition. L'espace de stockage couvre ainsi une superficie de 15.000 m<sup>2</sup>. « L'entreprise doit être très réactive car notre catalogue comprend 3000 références. Il y a une très grande variété et il faut une très grande agilité et notre objectif est de satisfaire la demande dans un délai de 7 jours, sauf si c'est une grosse commande industrielle » explique Mourad Benamar, directeur de production d'INGELECO. Par ailleurs, Les approvisionnements sont faits sur la base de contrats à long terme qui permettent une grande maîtrise des coûts et une stabilité de qualité.

Parmi ses cinq sites de production, un est dédié aux automatismes. INGELECO a concentré tous les robots qui transforment plusieurs métaux par des procédures automatiques de fraisage en des pièces destinées à l'assemblage. Les équipements électriques fabriqués sont testés dans un laboratoire de contrôle de qualité qui permet de vérifier l'endurance des produits, leur bon comportement face à l'humidité, la pluie, la poussière et l'eau saline.

Afin d'améliorer la gestion de sa production, INGELECO a lancé depuis 2012 la démarche de Lean manufacturing (production optimale et agile) sur le modèle Toyota déployée actuellement sur une ligne de production dans le cadre de l'initiative Inmaa (...). De même, elle a procédé à la création d'un service ordonnancement « pour donner des délais aux clients et un service d'amélioration continue qui cherche les niches à améliorer et les gaspillages à éviter ». Cette démarche a permis, une augmentation des niveaux de production de 15 à 20% pour certains produits, une augmentation de la productivité de 10% et des gains substantiels. L'implémentation d'un tableau de bord de suivi de la production en temps réel est le dernier projet en date sur lequel travaille actuellement INGELECO avec un investissement consenti de 4 MDH.

### Annexe 4: Site web INGELECO pour les professionnels

Depuis une dizaine d'année, INGELECO utilise l'internet dans l'objectif d'élargir sa stratégie de communication et d'accroître sa visibilité auprès des clients, des partenaires et des prescripteurs. En effet, elle dispose de deux sites web totalement indépendants: le site le plus ancien (www.INGELECO.ma) pour le grand public, et un autre site destiné aux professionnels (www.INGELECO-PRO.ma), et qui est toujours en cours d'amélioration.

Le site web INGELECO-PRO est un site web catalogue (il n'est pas destiné au e-commerce), statique et vieillissant, composé d'une vingtaine de pages. Les pages proposées, peu élaborées, on y propose le catalogue produit de l'entreprise, ses solutions, ses projets et les services destinés aux professionnels. Le catalogue des produits est proposé en format PDF et sans aucune indication des prix. Le site web INGELECO-PRO dispose également d'un formulaire permettant aux clients de prendre contact avec les commerciaux de l'entreprise ou de demander des devis, et ce, après retraitement de la part du chargé du projet web qui les transmet aux commerciaux de la région correspondante. Ceux-ci recontactent ensuite les clients pour établir une offre. Les clients professionnels ont besoin d'être conseillés et informés sur les solutions en termes d'équipements électriques à utiliser lors de la construction de nouveaux bâtiments ou lorsqu'il s'agit de travaux de rénovation.

1  
2

marque aux plateformes numériques d'achat pour accélérer cycle d'achat

site vitrine?

actualiser!!!

assistance!!

Processus long...obulite l'instantané! pour FAQ Chat bot 24/7