

ANNALES 2019

2ND CONCOURS EXTERNE

CORPS DES AGENTS D'EXPLOITATION

**DU CADRE DE L'OFFICE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS DE LA
NOUVELLE-CALEDONIE**

**2nd CONCOURS EXTERNE OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2019
POUR LE RECRUTEMENT DANS LE CORPS D'AGENT D'EXPLOITATION DE GRADE
NORMAL DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS
DE NOUVELLE-CALEDONIE**



EPREUVE ECRITE DE PRESELECTION : QUESTIONNAIRE A CHOIX MULTIPLE

DUREE : 1h30

COEFFICIENT : 1

SUJET

Une seule réponse par question est exacte

Répondez uniquement sur la grille de réponses, en cochant lisiblement, de préférence à l'aide d'un stylo bleu, la bonne réponse à chaque question.

Seules les réponses portées sur la **grille de réponses** seront prises en compte.

L'usage de la calculatrice est interdit.

Barème par question :

- Réponse correcte : +2
- Réponse incorrecte : -1
- Absence de réponse : 0

*Le sujet comporte **7 pages** y compris la page de garde.*

FRANCAIS

1. « Les élèves s'assoient **dans la classe.** » Quelle est la fonction de l'élément souligné dans la phrase ?
 - a CCL
 - b CCM
 - c CCT
 - d COD

2. Compléter avec « et », « est ». « ***Le jour du carnaval ... enfin arrivé ! Marco ...très content ... il se dépêche d'enfiler son costume. Il déguisé en pirate : son œil gauche caché par un bandeau noir un foulard rouge recouvre ses cheveux.*** »
 - a et – et – et – est – est - est
 - b et – est – est – et – est - et
 - c est – est – est – et – et - et
 - d est – est – et – est – est – et

3. « Action indéterminée dans le passé » : de quel temps s'agit-il ?
 - a Passé-composé
 - b Passé simple
 - c Imparfait
 - d Subjonctif présent

4. Quelle est la classe grammaticale du COI dans la phrase suivante : « **J'ai téléphoné à ma meilleure amie.** »
 - a Nom propre
 - b Groupe nominal
 - c Pronom personnel
 - d infinitif

5. Dans cette liste de mots, trouver le mot qui n'est pas formé d'un radical et d'un préfixe :
« **impureté, impossibilité, imperfection, importance, impatience** ».
- a Impureté
 - b Importance
 - c Impatience
 - d Imperfection
6. Conjuguer le verbe finir à la deuxième personne du pluriel à l'imparfait de l'indicatif :
- a Je finissais
 - b Tu finissais
 - c Vous finissiez
 - d Vous finirez
7. Quelle est la phrase correcte ?
- a Il a dis son poème à son père.
 - b Il a récité son poème à son père.
 - c Il a réciter son poème à son père.
 - d Il a récitait sa poésie à son père.
8. « **Ce petit chien aboie souvent car il veut son os.** » Quelle est la classe grammaticale du mot « **car** » ?
- a Nom commun
 - b Préposition
 - c Conjonction de coordination
 - d adjectif

MATHEMATIQUES

9. Quel est le nombre de faces d'un cylindre ?
- a 2
 - b 3
 - c 4
 - d 5
10. 1 litre est égal à :
- a 1 m^3
 - b 100 m^3
 - c 1 dm^3
 - d $0,1\text{ dam}^3$
11. Convertir 72 km/h en m/s :
- a 200 m/s
 - b 20 m/s
 - c 2 m/s
 - d 2 000 m/s
12. $\sqrt{9}$ est égal à :
- a 9
 - b 3
 - c 6
 - d 12
13. Sur un plan réalisé à l'échelle 1/25000, 1 cm sur le plan représente dans la réalité :
- a 25 000 km
 - b 25 000 hm
 - c 25 000 cm
 - d 25 000 mm

14. On donne une série de données : « 4 – 8 – 6 – 12 – 14 – 11 – 7 – 9 – 5 ». Déterminer la médiane de cette série ?
- a 14
 - b 8
 - c 5
 - d 11
15. Pour $x=3$, l'expression $4x + 4$ est égal à :
- a 11
 - b 47
 - c 40
 - d 16
16. La notation scientifique du nombre 0,000 000 457 est :
- a $4,57 \times 10^7$
 - b $4,57 \times 10^{-7}$
 - c $0,457 \times 10^7$
 - d $4,57 \times 10^6$

GEOGRAPHIE de la Nouvelle-Calédonie

17. Quelle ville ne se situe pas en Nouvelle-Calédonie ?
- a Hienghène
 - b Koumac
 - c Singapour
 - d Bourail
18. Quel est le nom du cœur végétal rendu célèbre par Yann Arthus-Bertrand ?
- a Le cœur de Toh
 - b Le cœur de Voh
 - c Le cœur de Poh
 - d Le cœur de Noh
19. Quelle est l'altitude du point culminant de la Nouvelle-Calédonie ?
- a Près de 1730 m
 - b Près de 1630 m
 - c Près de 1530 m
 - d Près de 1430 m
20. Quelle est la monnaie utilisée en Nouvelle-Calédonie ?
- a Le franc pacifique
 - b Le franc français
 - c Le franc austral
 - d L'ancien franc
21. Combien de langues kanak existent en Nouvelle-Calédonie ?
- a 18
 - b 28
 - c 38
 - d 48
22. Dans quel océan se situe la Nouvelle-Calédonie ?
- a Océan Pacifique
 - b Océan Atlantique
 - c Océan Indien
 - d Océan Arctique

23. Combien de provinces compte la Nouvelle-Calédonie ?

- a 2
- b 3
- c 4
- d 5

24. Quelles îles font partie de la Province des îles ?

- a Iles des Pins, Maré, Ouvéa, Lifou
- b Belep, Ouvéa, Lifou, Maré
- c Tiga, Ouvéa, Maré, Lifou
- d Tiga, Ouvéa, Belep, Lifou

INFORMATIQUE

25. Pour désigner l'écran en informatique, on parle de :

- a Télévision
- b TBI
- c Rétroprojecteur
- d Moniteur

26. Comment se nomme le premier écran visible après l'allumage de l'ordinateur ?

- a Le navigateur
- b Le moteur de recherche
- c Le poste de travail
- d Le bureau

27. Lequel de ces programmes est un tableur ?

- a Excel
- b Powerpoint
- c Word
- d Publisher

28. Je souhaite déplacer une phrase dans un document, qu'elle quitte son emplacement pour se situer à son nouvel emplacement. Comment procéder ?

- a Je clique sur un mot de la phrase, puis couper-coller à l'emplacement souhaité.
- b Je double clique dans la marge de gauche en face de la phrase en question puis couper-coller à l'emplacement souhaité.
- c Je double clique dans la marge de droite en face de la phrase en question puis couper-coller à l'emplacement souhaité.
- d Je copie la phrase et la colle à son nouvel emplacement.

29. Quelle touche permet de supprimer après le curseur d'écriture ?

- a La touche ENTRER
- b La touche SUPPR
- c La touche RETOUR
- d La touche CTRL

30. Les outils qui permettent de rechercher des informations sur internet sont appelés des :

- a Sommaires
- b Index
- c Moteurs de recherche
- d Rechercheurs

31. Qu'est-ce que le BIOS ?
- a La carte mère
 - b Un jeu
 - c Un périphérique
 - d L'outil de configuration de la carte mère
32. Pour simplement sélectionner un fichier dans un dossier, que faut-il faire ?
- a Clic droit sur le nom du fichier
 - b Clic gauche sur le nom du fichier
 - c Utiliser uniquement la molette de la souris
 - d Double clic sur le nom du fichier

Activité de l'OPT

33. Si un client ne souhaite pas que ses coordonnées apparaissent dans le fichier clients qui peut être commercialisé aux entreprises de marketing direct, il doit être :
- a. Sur liste rouge
 - b. Sur liste jaune
 - c. Sur liste orange
34. Quel est le tarif du forfait M 18-25 ans ?
- a. 1800 CFP
 - b. 1500 CFP
 - c. A partir de 1995 CFP
 - d. 3000 CFP
35. Quel est le coût de l'affranchissement d'une lettre de 21 à 50g en régime intérieur Nouvelle-Calédonie ?
- a. 100 CFP
 - b. 120 CFP
 - c. 90 CFP
36. La 4G, c'est l'internet très haut débit qui est:
- a. 2 fois plus rapide que la 3G
 - b. 5 fois plus rapide que la 3G
 - c. 10 fois plus rapide que la 3G
 - d. 100 fois plus rapide que la 3G
37. Comment s'appelle le compte proposé par l'OPT-NC qui est réservé aux jeunes âgés entre 13 et 18 ans ?
- a. Le compte Jeune Kagoo
 - b. Le compte Souplesse
 - c. Le compte Kangourou
 - d. Le compte Jeune Cagou
38. Parmi les options ci-dessous, laquelle n'est pas incluse dans le Forfait M ?
- a. Conversation à plusieurs
 - b. Bonus SMS
 - c. Renvois d'appels
 - d. Alerte trafic surtaxé par SMS

39. En 2018, l'OPT-NC a célébré ses :

- a. 40 ans
- b. 50 ans
- c. 60 ans
- d. 100 ans

40. A partir d'un téléphone fixe ou portable, muni d'un code confidentiel, vous pouvez consulter vos comptes 24h/24 et 7j/7. Comment s'appelle ce service ?

- a. AUDIPOSTE
- b. ACTU CCP
- c. CCP LIBRE

N° d'Anonymat

**2nd CONCOURS EXTERNE OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2019
POUR LE RECRUTEMENT DANS LE CORPS D'AGENT D'EXPLOITATION DE GRADE
NORMAL DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS
DE NOUVELLE-CALEDONIE**

-----<<>>-----

EPREUVE ECRITE DE PRESELECTION : QUESTIONNAIRE A CHOIX MULTIPLE

DUREE : 1h30

COEFFICIENT : 1

GRILLE DE REPONSES

Questions	a	b	c	d	Points	Questions	a	b	c	d	Points
1						21					
2						22					
3						23					
4						24					
5						25					
6						26					
7						27					
8						28					
9						29					
10						30					
11						31					
12						32					
13						33					
14						34					
15						35					
16						36					
17						37					
18						38					
19						39					
20						40					

**2nd CONCOURS EXTERNE OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2019
 POUR LE RECRUTEMENT DANS LE CORPS D'AGENT D'EXPLOITATION DE GRADE
 NORMAL DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS
 DE NOUVELLE-CALEDONIE**



EPREUVE ECRITE DE PRESELECTION : QUESTIONNAIRE A CHOIX MULTIPLE

DUREE : 1h30

COEFFICIENT : 1

CORRIGE

GRILLE DE REPONSES

Questions	a	b	c	d	Points	Questions	a	b	c	d	Points
1	X					21		X			
2				X		22	X				
3			X			23		X			
4		X				24			X		
5		X				25				X	
6			X			26				X	
7		X				27	X				
8			X			28		X			
9		X				29		X			
10			X			30			X		
11		X				31				X	
12		X				32		X			
13			X			33			X		
14		X				34	X				
15				X		35		X			
16		X				36			X		
17			X			37	X				
18		X				38		X			
19		X				39			X		
20	X					40	X				

**2nd CONCOURS EXTERNE OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2019
POUR LE RECRUTEMENT DANS LE CORPS D'AGENT D'EXPLOITATION DE GRADE NORMAL
DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALEDONIE**



EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : FRANCAIS

DUREE : 1h30

COEFFICIENT : 2

SUJET

Le sujet comporte **2 pages** y compris la page de garde

Le chatbot des RH répond aux questions des agents

Publié le 30/10/2018 • Par Christine Berkovicus

La ville et la métropole utilisent depuis un an un « outil conversationnel » pour répondre en ligne et en temps réel aux questions administratives que se posent ses agents.

Ville et métropole d'Orléans (Loiret), 22 communes • 3 500 agents • 281 900 hab.] Quelles sont les conditions de la mutuelle ? Comment poser mes congés ? Comment connaître le calendrier des concours ? Pour trouver réponse à toutes ces questions d'ordre administratif, les agents de la ville d'Orléans disposaient d'un intranet, mais préféraient souvent solliciter par téléphone leurs collègues des ressources humaines.

Au risque de leur imposer des tâches parfois fastidieuses, à faible valeur ajoutée – « car ce sont toujours les mêmes sujets qui reviennent » – et de les détourner de leurs propres dossiers, explique Karine Thilloux, référente « accueil et orientation » au service RH et pilote du projet.

Langage naturel

La ville et la métropole, qui mutualisent leurs services support, ont donc cherché une alternative qui allège la tâche des 70 agents des RH. La solution retenue ? Un chatbot, capable de fournir des réponses automatiques aux usagers sur tous ces sujets, 24 h sur 24 et sept jours sur sept, à partir d'une base de données qui s'enrichit au fil des questions.

Pour les assister, les deux collectivités ont retenu Clevy, une start-up parisienne d'une quinzaine de salariés, spécialisée dans ce type de logiciel, pour un montant annuel de 23 000 euros, renouvelable trois fois. L'outil a été configuré en deux mois, à l'aide des informations figurant dans l'intranet.

Et sa mise en service, à l'automne 2017, s'est accompagnée d'une information auprès des 3 500 agents de la ville et de la métropole, qui ont tous reçu un petit guide d'utilisation joint à leur fiche de paye. Le mode d'emploi est simple. Il suffit de se connecter à la plateforme O'RH, via un ordinateur ou un smartphone, de façon totalement anonyme, et de poser sa question « en langage naturel ». La réponse est immédiate. Si l'utilisateur n'est pas satisfait du résultat, il peut le signaler, ce qui permet de corriger les erreurs.

Et si « l'outil conversationnel » ne sait pas répondre, la question est automatiquement renvoyée sur la messagerie de l'agent qui administre le système, et c'est lui qui se chargera d'apporter la bonne réponse, sous cinq jours. Cette information nouvelle intègre en outre la base de connaissance du chatbot, qui recense désormais 400 questions-réponses, sur des sujets aussi variés que les congés, les temps partiels, la mutuelle, la prévoyance, etc...

Anonymat protecteur

En un peu moins d'un an, près de 1 400 requêtes ont été formulées auprès de la plateforme. Un résultat « vraiment satisfaisant », selon la start-up Clevy. « Honnêtement, on s'attendait à moins, car Orléans est la première collectivité à utiliser notre chatbot, et ce type d'outil innovant reste encore une découverte pour les utilisateurs finaux », précise le patron Salim Jernite.

Satisfaction également du côté de la ville et de métropole, qui ont même constaté que le chatbot était capable de libérer la parole et de lever des tabous. « Nous avons eu un certain nombre de questions sur le harcèlement par exemple, alors que nous avons très peu de coups de fil sur ce sujet. L'anonymat est sans doute protecteur à cet égard », poursuit Karine Thilloux.

Pour autant, le chatbot n'a pas vocation à supprimer l'humain – le service RH continue de répondre aux appels des agents qui préfèrent s'adresser en direct à leurs collègues. Il est davantage conçu comme « un outil d'information complémentaire », qui pourrait se révéler bien utile dans les mois à venir, pour répondre aux interrogations des agents sur des sujets d'actualité comme les élections professionnelles ou le prélèvement à la source.

« Un système pratique et facile à utiliser »

Aurélié Segouin, référente « carrière » à la direction des RH

« Je travaille au service RH mais je n'ai pas réponse à tout, et j'ai donc moi-même utilisé le chatbot, par exemple pour avoir des informations pratiques sur les garanties de notre mutuelle qui a changé. Cela m'a évité un coup de fil ou un mail aux collègues.

Je trouve le système vraiment pratique, facile à utiliser. La seule limite c'est qu'il faut éviter les questions personnelles ou les mots clés. En plus, on peut se connecter dès qu'on y pense, de partout, aussi bien à son bureau que chez soi. J'ai aussi eu la chance de participer aux ateliers qui ont eu lieu pour tester et alimenter l'outil avant son lancement, ce qui m'a permis de me familiariser avec le système, et je suis également amenée à répondre à des questions qui n'ont pu être traitées par le chatbot. Cela oblige souvent à faire des recherches, mais on se sent impliqué, c'est bien, je trouve que cela nous responsabilise davantage qu'une simple réponse au téléphone ! »

Question 1 : Expliquez comment et pourquoi l'idée du chatbot est née ? (4points)

Question 2 : Expliquez l'expression « outil conversationnel » (4 points)

Question 3 : En quoi la mise en place d'un tel logiciel a permis de lever certains tabous auprès des collaborateurs ? (4 points)

Question 4 : En 15 lignes maximum, il vous est demandé de présenter les avantages et les limites d'un chatbot. (8 points)

**2ND CONCOURS EXTERNE OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2019
POUR LE RECRUTEMENT DANS LE CORPS DES AGENTS D'EXPLOITATION DU CADRE DES
POSTES ET TELECOMUNICATIONS DE LA NOUVELLE-CALEDONIE**

-----«»-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : FRANCAIS

DUREE : 1h30

COEFFICIENT : 2

CORRIGE

Le chatbot des RH répond aux questions des agents

Publié le 30/10/2018 • Par Christine Berkovicus

La ville et la métropole utilisent depuis un an un « outil conversationnel » pour répondre en ligne et en temps réel aux questions administratives que se posent ses agents.

Ville et métropole d'Orléans (Loiret), 22 communes • 3 500 agents • 281 900 hab.] Quelles sont les conditions de la mutuelle ? Comment poser mes congés ? Comment connaître le calendrier des concours ? Pour trouver réponse à toutes ces questions d'ordre administratif, les agents de la ville d'Orléans disposaient d'un intranet, mais préféreraient souvent solliciter par téléphone leurs collègues des ressources humaines.

Au risque de leur imposer des tâches parfois fastidieuses, à faible valeur ajoutée – « car ce sont toujours les mêmes sujets qui reviennent » – et de les détourner de leurs propres dossiers, explique Karine Thilloux, référente « accueil et orientation » au service RH et pilote du projet.

Langage naturel

La ville et la métropole, qui mutualisent leurs services support, ont donc cherché une alternative qui allège la tâche des 70 agents des RH. La solution retenue ? Un chatbot, capable de fournir des réponses automatiques aux usagers sur tous ces sujets, 24 h sur 24 et sept jours sur sept, à partir d'une base de données qui s'enrichit au fil des questions.

Pour les assister, les deux collectivités ont retenu Clevy, une start-up parisienne d'une quinzaine de salariés, spécialisée dans ce type de logiciel, pour un montant annuel de 23 000 euros, renouvelable trois fois. L'outil a été configuré en deux mois, à l'aide des informations figurant dans l'intranet.

Et sa mise en service, à l'automne 2017, s'est accompagnée d'une information auprès des 3 500 agents de la ville et de la métropole, qui ont tous reçu un petit guide d'utilisation joint à leur fiche de paye. Le mode d'emploi est simple. Il suffit de se connecter à la plateforme O'RH, via un ordinateur ou un smartphone, de façon totalement anonyme, et de poser sa question « en langage naturel ». La réponse est immédiate. Si l'utilisateur n'est pas satisfait du résultat, il peut le signaler, ce qui permet de corriger les erreurs.

Et si « l'outil conversationnel » ne sait pas répondre, la question est automatiquement renvoyée sur la messagerie de l'agent qui administre le système, et c'est lui qui se chargera d'apporter la bonne réponse, sous cinq jours. Cette information nouvelle intègre en outre la base de connaissance du chatbot, qui recense désormais 400 questions-réponses, sur des sujets aussi variés que les congés, les temps partiels, la mutuelle, la prévoyance, etc...

Anonymat protecteur

En un peu moins d'un an, près de 1 400 requêtes ont été formulées auprès de la plateforme. Un résultat « vraiment satisfaisant », selon la start-up Clevy. « Honnêtement, on s'attendait à moins, car Orléans est la première collectivité à utiliser notre chatbot, et ce type d'outil innovant reste encore une découverte pour les utilisateurs finaux », précise le patron Salim Jernite.

Satisfaction également du côté de la ville et de métropole, qui ont même constaté que le chatbot était capable de libérer la parole et de lever des tabous. « Nous avons eu un certain nombre de questions sur le harcèlement par exemple, alors que nous avons très peu de coups de fil sur ce sujet. L'anonymat est sans doute protecteur à cet égard », poursuit Karine Thilloux.

Pour autant, le chatbot n'a pas vocation à supprimer l'humain – le service RH continue de répondre aux appels des agents qui préfèrent s'adresser en direct à leurs collègues. Il est davantage conçu comme « un outil d'information complémentaire », qui pourrait se révéler bien utile dans les mois à venir, pour répondre aux interrogations des agents sur des sujets d'actualité comme les élections professionnelles ou le prélèvement à la source.

« Un système pratique et facile à utiliser »

Aurélié Segouin, référente « carrière » à la direction des RH

« Je travaille au service RH mais je n'ai pas réponse à tout, et j'ai donc moi-même utilisé le chatbot, par exemple pour avoir des informations pratiques sur les garanties de notre mutuelle qui a changé. Cela m'a évité un coup de fil ou un mail aux collègues.

Je trouve le système vraiment pratique, facile à utiliser. La seule limite c'est qu'il faut éviter les questions personnelles ou les mots clés. En plus, on peut se connecter dès qu'on y pense, de partout, aussi bien à son bureau que chez soi. J'ai aussi eu la chance de participer aux ateliers qui ont eu lieu pour tester et alimenter l'outil avant son lancement, ce qui m'a permis de me familiariser avec le système, et je suis également amenée à répondre à des questions qui n'ont pu être traitées par le chatbot. Cela oblige souvent à faire des recherches, mais on se sent impliqué, c'est bien, je trouve que cela nous responsabilise davantage qu'une simple réponse au téléphone ! »

Question 1 : Expliquez comment et pourquoi l'idée du chatbot est née ? 4points

§3 : Eviter d'imposer aux agents des tâches parfois fastidieuses, à faible valeur ajoutée – « car ce sont toujours les mêmes sujets qui reviennent » – et de les détourner de leurs propres dossiers.

Question 2 : Expliquez l'expression « outil conversationnel » 4 points

Le Chatbot est un outil conversationnel car répond en ligne et en temps réel aux questions administratives que se posent ses agents.

Un chatbot est capable de fournir des réponses automatiques aux usagers sur tous ces sujets, 24 h sur 24 et sept jours sur sept, à partir d'une base de données qui s'enrichit au fil des questions.

Question 3 : En quoi la mise en place d'un tel logiciel a permis de lever certains tabous auprès des collaborateurs ? 4 points

§9 : « Nous avons eu un certain nombre de questions sur le harcèlement par exemple, alors que nous avons très peu de coups de fil sur ce sujet. L'anonymat est sans doute protecteur à cet égard », poursuit Karine Thilloux.

Question 4 : En 15 lignes maximum, il vous est demandé de présenter les avantages et les limites d'un chatbot. 8 points

§12 : Je trouve le système vraiment pratique, facile à utiliser. La seule limite c'est qu'il faut éviter les questions personnelles ou les mots clés. En plus, on peut se connecter dès qu'on y pense, de partout, aussi bien à son bureau que chez soi. J'ai aussi eu la chance de participer aux ateliers qui ont eu lieu pour tester et alimenter l'outil avant son lancement, ce qui m'a permis de me familiariser avec le système, et je suis également amenée à répondre à des questions qui n'ont pu être traitées par le chatbot. Cela oblige souvent à faire des recherches, mais on se sent impliqué, c'est bien, je trouve que cela nous responsabilise davantage qu'une simple réponse au téléphone ! »

**2nd CONCOURS EXTERNE OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2019
POUR LE RECRUTEMENT DANS LE CORPS D'AGENT D'EXPLOITATION DE GRADE NORMAL
DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE**



**EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : EPREUVE TECHNIQUE SPECIALITE
TABLEAU NUMERIQUE**

DUREE : 1h30

COEFFICIENT : 3

SUJET

*Le sujet comporte **2 pages** y compris la page de garde*

Note aux candidats :

Ces données ne reflètent pas la réalité et doivent être exploitées comme telles.

L'usage de la calculatrice est autorisé.

Les pourcentages seront arrondis aux centièmes près.

Les nombres seront arrondis à l'unité inférieure.

Il sera tenu compte pour la notation de la présentation du tableau et du respect des consignes.

Vous êtes en charge du suivi des recrutements. Ils s'effectuent dans 3 catégories (E, F et G).

En 2017, 4 directions de votre collectivité (D1, D2, D3 et D4) ont effectué au total 800 recrutements :

- un quart dans la catégorie E ;
- 45% dans la catégorie G ;
- le reste des recrutements ayant été effectué dans la catégorie F.

Les directions D1 et D3 se sont partagées à part égale l'ensemble des recrutements effectués dans la catégorie E.

La direction D2 a recruté un tiers des personnes de la catégorie G, la direction D1 10%, la direction D4 30% et la direction D3 le reste.

La répartition des recrutements par directions dans la catégorie F s'est effectuée comme suit :

- 25% pour la direction D4 ;
- un cinquième pour la direction D2 ;
- aucun recrutement pour la direction D3 ;
- le reste pour la direction D1.

En 2018, chaque direction a recruté par rapport à 2017 :

- dans la catégorie E, 18 % de personnes en moins ;
- dans la catégorie F, 12 % de personnes en moins ;
- dans la catégorie G, 17 % de personnes en plus.

A partir des données ci-dessus, il vous est demandé d'établir un tableau numérique (sur la feuille annexe prévue à cet effet) de dimension 25 cm x 15 cm faisant apparaître pour chaque direction et pour les années 2017 et 2018 :

- Le nombre de personnes recrutées dans chaque catégorie de recrutement ;
- Le pourcentage de personnes recrutées dans chaque catégorie et par direction par rapport au total de personnes recrutées chaque année.

ANNEXE

N° d'Anonymat

**1^{er} CONCOURS EXTERNE OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2019
POUR LE RECRUTEMENT DANS LE CORPS D'AGENT D'EXPLOITATION DE GRADE NORMAL
DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE**



**EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : EPREUVE TECHNIQUE SPECIALITE
TABLEAU NUMERIQUE**

DUREE : 1h30

COEFFICIENT : 3

CORRIGE

Barème :

- 9 pts pour les calculs (0.25 pt par cellule)
- 5 points par intitulé juste de colonnes et lignes
- 3 points pour le respect des dimensions du tableau
- 3 points pour la propreté du tableau
- - 1 point pour le titre
- - 0.5 point par colonne ou ligne non demandé

Directions	2017						2018					
	Personnes recrutées en Catégorie E		Personnes recrutées en Catégorie F		Personnes recrutées en Catégorie G		Personnes recrutées en Catégorie E		Personnes recrutées en Catégorie F		Personnes recrutées en Catégorie G	
	en Nbre	en %	en Nbre	en %	en Nbre	en %						
D1	100	12.5	132	16.5	36	4.5	82	10.33	116	14.61	42	5.29
D2	0	0	48	6	120	15	0	0	42	5.29	140	17.63
D3	100	12.5	0	0	96	12	82	10.33	0	0	112	14.11
D4	0	0	60	7.5	108	13.5	0	0	52	6.55	126	15.87

N° de correction

N° d'Anonymat

N° de correction

**2nd CONCOURS EXTERNE OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2019
POUR LE RECRUTEMENT DANS LE CORPS D'AGENT D'EXPLOITATION DE GRADE NORMAL
DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALEDONIE**

-----<<>>-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : EPREUVE TECHNIQUE SPECIALITE VENTE

DUREE : 1h30

COEFFICIENT : 3

SUJET

Le sujet comporte 3 pages y compris la page de garde

QUESTION 1 (4 points)

Reliez chaque question au type de question correspondant : (2 points)

- | | | |
|---|---|------------------------|
| Qu'attendez-vous de l'achat d'une voiture ? | ● | ● Question fermée |
| Avez-vous une machine à coudre ? | ● | ● Question alternative |
| Vous préférez qu'on vous appelle au début ou à la fin du mois ? | ● | ● Question de contrôle |
| Si je comprends bien, le prix est important pour vous ? | ● | ● Question ouverte |

Lors d'un entretien de vente, dans quel cas est-il nécessaire d'utiliser les questions ouvertes et les questions fermées ? (2 points)

QUESTION 2 (1 point)

Qu'est-ce que la méthode SBAM :

QUESTION 3 (4 points)

Vous travaillez dans un magasin de sport et êtes en entretien de vente avec un client. En face de chaque phase décrivez les propos du vendeur :

Accueil	
Recherche des besoins du client	
Présentation de l'offre	
Argumentation	
Traitement des objections	
Conclusion de la vente	
Vente additionnelle	
Encaissement + prise de congés	

QUESTION 4 (5 points)

Donnez une définition de l'objection :

Les propositions ci-dessous sont-elles justes ou fausses ? Justifiez vos réponses

Proposition	Vrai / Faux	Justification
Les objections sont utiles à l'argumentation		
Toutes les objections émises par le client sont fondées		
L'écoute active aide à traiter l'objection		
L'objection du client met en cause le vendeur (sa personnalité)		

QUESTION 5 (6 points)

Imaginez les propos que pourraient tenir six clients avec chacun un mobile d'achat différent selon la méthode SONCAS :

MOBILE D'ACHAT	PROPOS DU CLIENT
SECURITE	
ORGEUIL	
NOUVEAUTE	
CONFORT	
ARGENT	
SYMPATHIE	

**2nd CONCOURS EXTERNE OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2019
POUR LE RECRUTEMENT DANS LE CORPS D'AGENT D'EXPLOITATION DE GRADE NORMAL
DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE**



EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : EPREUVE TECHNIQUE SPECIALITE VENTE

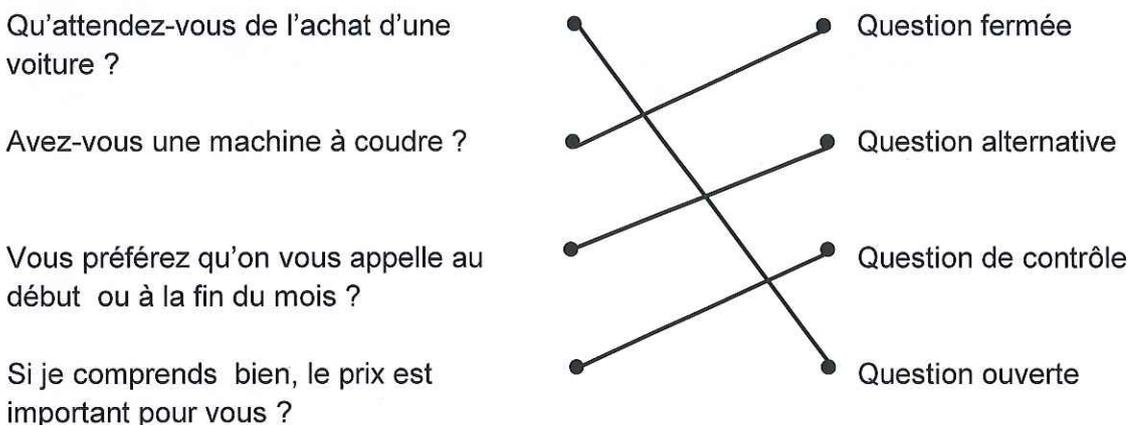
DUREE : 1h30

COEFFICIENT : 3

CORRIGE

QUESTION 1 (4 points)

Reliez chaque question au type de question correspondant : (2 points)



Lors d'un entretien de vente, dans quel cas est-il nécessaire d'utiliser les questions ouvertes et les questions fermées ? (2 points)

Les questions ouvertes permettent d'ouvrir le dialogue avec le client, de le faire parler et de découvrir ses motivations. Elles portent sur un sujet vaste.

Les questions fermées sont destinées à amener le client à répondre par OUI ou par NON. Le vendeur cherche à avoir une information précise sur un point précis. Il pourra éventuellement s'appuyer sur cette réponse par la suite.

QUESTION 2 (1 point)

Qu'est-ce que la méthode SBAM :

C'est une méthode couramment utilisée pour donner envie au client de revenir dans une enseigne.

- S = Sourire
- B = Bonjour
- A = Au revoir
- M = Merci

Signifie un bon accueil et des règles de politesse simple et efficaces. Montre le respect que l'on porte au client.

QUESTION 3 (4 points)

Vous travaillez dans un magasin de sport et êtes en entretien de vente avec un client. En face de chaque phase décrivaient les propos du vendeur :

Accueil	Bonjour Madame,
Recherche des besoins du client	Quel usage faites-vous du vélo ?
Présentation de l'offre	Je vous propose ce vélo femme de marque XXXX, marque spécialisée dans le cyclisme de route.
Argumentation	C'est un vélo confortable pour les promenades en bord de route. Nous pouvons rajouter aisément un siège enfant.
Traitement des objections	En effet le prix est élevé, cela va de pair avec le choix de la marque reconnue pour le cyclisme de route et son système de freinage.
Conclusion de la vente	Très bien votre choix définitif porte donc plus sur le vélo de marque XXXX que YYYY ?
Vente additionnelle	Puis je vous proposer un casque de vélo ?
Encaissement + prise de congés	Vous ne serez pas déçu de votre achat, je vous souhaite un excellent week-end.

QUESTION 4 (5 points)

Donnez une définition de l'objection :

Il s'agit d'un avis, d'une remarque ou d'un argument de la part du client qui peut faire obstacle à la présentation de l'offre ou à l'achat.

Les propositions ci-dessous sont-elles justes ou fausses ? Justifiez vos réponses (4 points)

Proposition	Vrai / Faux	Justification
Les objections sont utiles à l'argumentation	Vrai	Signe que le client est intéressé, elles permettent de connaître les motivations d'achat ou à l'inverse les freins.
Toutes les objections émises par le client sont fondées	Faux	Elles peuvent être un moyen de se débarrasser du vendeur ou simplement faire comprendre que le client n'est pas intéressé par le produit.
L'écoute active aide à traiter l'objection	Vrai	Place le client dans de bonnes conditions, celui-ci se sent valorisé et pris en compte.
L'objection du client met en cause le vendeur (sa personnalité)	Faux	L'objection n'est pas une agression personnelle. Elle révèle tout simplement que le vendeur n'a pas totalement rassuré ou convaincu son client sur un certain nombre de points importants à ses yeux.

QUESTION 5 (6 points)

Imaginez les propos que pourraient tenir 6 clients ayant chacun un mobile d'achat différent selon la méthode SONCAS :

MOBILE D'ACHAT	PROPOS DU CLIENT
SECURITE	J'attends d'une balançoire qu'elle soit solide, que je sache mes enfants en sécurité.
ORGEUIL	Je souhaite réserver un hôtel de luxe qui me proposera un certain standing.
NOUVEAUTE	Est-ce bien le dernier téléphone toutes options ?
CONFORT	Je veux une étagère facile à monter accompagnée d'un mode d'emploi.
ARGENT	Est-ce votre meilleure offre qualité/prix ?
SYMPATHIE	J'attends un accueil familial et sympathique au sein de votre auberge.

2nd CONCOURS EXTERNE OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2019
POUR LE RECRUTEMENT DANS LE CORPS D'AGENTS D'EXPLOITATION DE GRADE NORMAL
DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE

-----«»-----

EPREUVE FACULTATIVE D'ADMISSION : ANGLAIS

DUREE : 1h00

COEFFICIENT : 1

SUJET

Traduisez le texte suivant en français.

Japan prepares for many foreign workers.

Japan is changing its immigration policy because it needs workers. Japan is an aging society. This means it does not have enough workers to work in many jobs. Japan's government has decided to allow many workers from other countries into the country to help fill the jobs. Japan's Prime Minister Shinzo Abe said his government will meet on December 28 to approve the plan. If the plan is approved, it will become law on April 1. The new law would allow up to 345,000 foreign workers to help with labor shortages. Many of these workers will work in the construction, fishing, healthcare and agriculture industries. They will be largely low-skilled workers and will need to pass a Japanese language test.

Japan's Cabinet Chief Secretary Yoshihide Suga said on Saturday that Japan had to change and allow more foreign workers in to help the economy. He said: "If Japan simply continued along the same path, we would find ourselves in a very difficult situation." He also said the government would make sure the foreign workers can quickly adjust to life in smaller Japanese cities and towns. He said: "We want to ensure they have the right environment in which to live and work." Japanese people are having fewer children. The fertility rate is now only 1.4 children per woman. The rate should be 2.1 for Japan to have enough Japanese workers. Japan's population is already dropping by about 400,000 people a year.

Adapted from *The Washington Post* ; December 11th ; 2018

**2nd CONCOURS EXTERNE OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2019
POUR LE RECRUTEMENT DANS LE CORPS D'AGENTS D'EXPLOITATION DE GRADE NORMAL
DU CADRE DES POSTES ET TELECOMUNICATIONS DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE**

-----«»-----

EPREUVE FACULTATIVE D'ADMISSION : ANGLAIS

DUREE : 1h00

COEFFICIENT : 1

CORRIGE

Le Japon se prépare à accueillir de nombreux travailleurs étrangers.

Le Japon, qui a besoin de main-d'œuvre, est en train de modifier sa politique d'immigration. La société japonaise est vieillissante, ce qui signifie qu'il n'y pas suffisamment de main-d'œuvre pour les nombreux emplois. Le gouvernement japonais a décidé d'autoriser un grand nombre de travailleurs étrangers à s'installer dans le pays pour aider à pourvoir les postes vacants. Le Premier Ministre Shinzo Abe a déclaré que son gouvernement se réunirait le 28 décembre pour approuver ce plan. Si celui-ci est approuvé, il deviendra loi le 1^{er} avril. Cette nouvelle loi permettrait à 345 000 travailleurs étrangers d'aider à combler la pénurie de main-d'œuvre. Beaucoup d'entre eux travailleront dans la construction, la pêche, la santé et l'agriculture. La plupart d'entre eux seront des travailleurs peu qualifiés et devront passer un test de japonais.

Le Secrétaire du Directeur du Cabinet du Japon Yoshihide Suga a déclaré samedi qu'il fallait que le Japon évolue en accueillant davantage de travailleurs étrangers afin d'aider l'économie. Il a dit : « Si le Japon se contentait de persister sur cette même voie, nous nous trouverions dans une situation très difficile. » Il a aussi affirmé que le gouvernement s'assurerait que les travailleurs étrangers pourraient s'adapter rapidement à la vie dans de petites cités et villes japonaises : « Nous voulons leur assurer un environnement convenable pour y vivre et travailler. » Les Japonais ont de moins en moins d'enfants. Actuellement, le taux de fertilité est seulement de 1,4 enfants par femme, alors qu'il devrait être de 2,1 pour que le Japon ait assez de main-d'œuvre. La population japonaise connaît déjà une baisse d'environ 400 000 habitants par an.

D'après *The Washington Post* ; 11 décembre 2018

BAREME DE CORRECTION DE LA VERSION

Nombre de points	Critères d'évaluation pour la compréhension du texte anglais	Critères d'évaluation pour l'expression en français
0 à 2,5 points	- aucune compréhension du texte. - compréhension de quelques éléments seulement.	- texte français incompréhensible. - texte français très confus avec de nombreuses fautes de syntaxe et d'orthographe.
3 à 5 points	- compréhension très superficielle - beaucoup de contresens et de faux sens.	- texte français peu clair, dont le niveau de langue laisse à désirer, et qui comporte des fautes de syntaxe et d'orthographe.
5,5 à 7,5 points	- compréhension acceptable - de rares contresens ; quelques faux sens.	- texte français correct. - peu de fautes de syntaxe et d'orthographe
8 à 10 points	- Très peu d'erreurs de compréhension. - Compréhension parfaite	- vocabulaire et structures recherchés. - aucune faute.
Total sur 10		

La compréhension du texte anglais sera notée sur 10.

L'expression en français sera notée sur 10.

Les deux notes ci-dessus seront additionnées pour produire la note finale de la version, sur 20.