

ANNALES 2018

EXAMEN PROFESSIONNEL

***POUR L'ACCES AU CORPS DES
AGENTS D'EXPLOITATION DE
GRADE PRINCIPAL***

**DU CADRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS DE
NOUVELLE-CALEDONIE**

EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2018 POUR L'ACCES AU GRADE
PRINCIPAL DANS LE CORPS DES AGENTS D'EXPLOITATION DU CADRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE

-----«»-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : QUESTIONS PROFESSIONNELLES – MISES EN SITUATION

N° CORRECTION

N° ANONYMAT

N° CORRECTION

EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2018 POUR L'ACCES
AU GRADE PRINCIPAL DANS LE CORPS DES AGENTS D'EXPLOITATION DU CADRE
DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE

-----«»-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : QUESTIONS PROFESSIONNELLES
– MISES EN SITUATION

DUREE : 1h00

COEFFICIENT : 1

SUJET

Le sujet comporte 11 pages.

Question 1 (6 points)

Donner un exemple de comportement professionnel illustrant les valeurs de l'OPT.

- Innovation : _____

- Professionalisme : _____

EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2018 POUR L'ACCES AU GRADE PRINCIPAL DANS LE CORPS DES AGENTS D'EXPLOITATION DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE

-----«»-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : QUESTIONS PROFESSIONNELLES – MISES EN SITUATION

N° CORRECTION

N° ANONYMAT



N° CORRECTION

- Accessibilité : -----

Question 2 (6 points)

Votre manager rentre de congés, il vient d'entendre parler du projet EcoDOC. Comme vous êtes en charge de la gestion du courrier au sein de votre service, il vous demande de lui faire une synthèse de l'article publié sur OPTIC (annexe 1) en 5 lignes maximum car il n'a pas beaucoup de temps pour le lire.

Question 3 (4,5 points)

En tant qu'agent expérimenté, vous vous êtes porté volontaire pour être tuteur du nouveau stagiaire. C'est la fin de l'année et vous devez gérer l'envoi des cartes de vœux de la direction générale à destination de l'ensemble du personnel. Vous devez associer les directions opérationnelles en fonction de leur direction générale d'appartenance.

Et comme vous prenez votre rôle de tuteur au sérieux, vous souhaitez aussi donner au stagiaire la signification de chacun des sigles des directions générales et opérationnelles pour qu'il puisse les apprendre.

En annexe 2, vous trouverez les enveloppes des directions générales.

Indiquer sur l'enveloppe correspondante (cadre noir) à laquelle de ces directions, la DCC, la DMK et la DMI appartiennent.

Dans un second temps, vous noterez sur ces mêmes enveloppes, la signification des sigles quand ceux-ci ne sont pas mentionnés, sans oublier ceux de la DCC, de la DMK et de la DMI.

Question 4 (3,5)

Un client se présente au guichet mécontent car le courrier qu'il a envoyé à un ami lui est revenu et il ne comprend pas pourquoi. En tant qu'agent de guichet expérimenté, le client vous est adressé.

A partir de l'enveloppe rapportée par le client et le document sur « les motifs de non distribution du courrier » (annexe 3), répondez aux questions suivantes :

- Quelles informations donnez-vous au client pour expliquer la mention « envoi en instance » :

EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2018 POUR L'ACCES AU GRADE
PRINCIPAL DANS LE CORPS DES AGENTS D'EXPLOITATION DU CADRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE

-----«»-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : QUESTIONS PROFESSIONNELLES – MISES EN SITUATION

N° CORRECTION

N° ANONYMAT

N° CORRECTION

- Quelles informations donnez-vous au client pour expliquer la mention « non réclamé »

ANNEXE

LA DEMATERIALISATION DU COURRIER EST EN ROUTE !

EcoDOC se poursuit avec la mise en place du workflow documentaire pour les secrétariats. Cet outil permet de garantir une circulation dématérialisée, sécurisée et traçable des documents, tout en prévoyant une politique de conservation centralisée.

Dans le cadre de notre gestion e-documentaire, l'acquisition d'un outil électronique de gestion des flux de documents de travail a été actée. C'est le module "Workflows" du logiciel Docubase (éditeur TESSI) qui a été retenu.

Cet outil de workflow documentaire vise, à terme, à dématérialiser l'ensemble des circuits administratifs de l'office (courriers, notes, documents de travail, conventions, etc.). Il prend en compte tout le cycle de vie du document, depuis sa conception jusqu'à son archivage électronique.

DEPLOIEMENT DU WORKFLOW

La solution informatique est choisie, le marché notifié, le projet « workflows documentaires » initié en 2017 et sponsorisé par la directrice de cabinet, Valérie Salmon, entre dans une nouvelle phase, celle de la réalisation. Une phase programmée pour les six prochains mois et qui prévoit un premier déploiement de l'outil exclusivement sur le périmètre de la gestion du courrier pour l'ensemble des secrétariats. Soit un volume d'environ 20 000 courriers/an, actuellement numérisés dans l'outil PostOffice mais dont le circuit administratif n'est pas dématérialisé (pas de circulation électronique des courriers d'un utilisateur à un autre).

Le périmètre de ce premier déploiement, c'est donc le courrier :

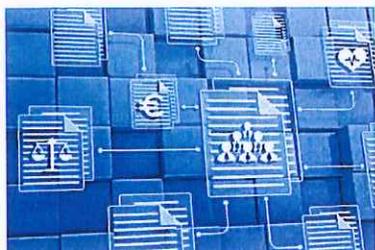
- interne et externe,
- entrant et sortant,
- au format papier et au format mail.

OBJECTIFS ATTENDUS

« Les systèmes d'information sont fondamentaux dans l'alignement stratégique de l'organisation », nous rappelle Valérie Salmon, sponsor du programme EcoDOC. « Le workflow documentaire est un atout majeur pour tous qui fait gagner en efficacité, en sécurité et permet de mieux répondre aux enjeux ».

- Garantir une circulation efficace, rapide, sécurisée et traçable des documents qui transitent par les secrétariats.
- Diminuer le nombre de documents acheminés papier et réduire les délais de traitement des documents.
- Centraliser les documents dans un même endroit de conservation (via un archivage numérique centralisé).

POST OFFICE DISPARAIT AU PROFIT DE DOCUBASE



Concrètement, le déploiement du workflow signifie que tous les secrétariats de l'office (environ 40 personnels) vont abandonner l'outil PostOffice pour travailler exclusivement avec Docubase.

Il est également prévu, dans un second temps, d'ouvrir les accès workflows aux managers et à certains agents en charge de traiter un grand nombre de courriers.

MOBILISATION DES DIRECTIONS

Les ateliers fonctionnels, qui permettent de paramétrer et développer le workflow pour chacune des directions, sont prévus pour le mois d'août 2018. Aussi, les équipes de secrétariat et assistants administratifs vont être prochainement sollicités par la chef de projet, Claire Argy (prestataire Néo-Calédonienne de Conseil) ainsi que par la référente métier, Christelle Corjon du Cabinet, pour la programmation de ces ateliers.

Tout au long du projet, Christelle, de par sa position centrale au cabinet, assurera le lien permanent entre les différents secrétariats et l'équipe projet. En charge de l'animation de la communauté des secrétaires et bureaux d'ordre, elle se tient à disposition de ses collègues pour répondre aux éventuelles questions avec l'appui de Claire. Des ambassadeurs seront également recrutés très prochainement pour permettre un meilleur accompagnement de la communauté des secrétaires.

Des formations suivront dans la foulée, en octobre, pour les ambassadrices, puis en novembre pour l'ensemble des secrétaires. Ces équipes pourraient être plus ou moins mobilisées et la collaboration de tous est nécessaire.



Présentation du projet workflow documentaire aux secrétaires de l'office, fin 2017.

ÉQUIPE PROJET

Sponsor : Valérie Salmon

Référent cabinet : Jean-François Grandmougin

Référente communication : Julie Alexandre

Référente formation : Cécile Courousse

Référente métier : Christelle Corjon

Référent maître d'œuvre : Ghislain Bourgeois

Référents techniques : Xavier Lienart et Maxime Ramel

Chef de projet : prestataire Claire Argy

Maîtrise d'œuvre : prestataires BBS & Tessi

PLANNING PREVISIONNEL

Réunion de lancement : fin juillet 2018

Mise en production : fin novembre 2018

Ateliers fonctionnels : août 2018

Formations des ambassadrices : octobre 2018

Paramétrage et développement : fin août à mi-octobre 2018

Formations des secrétaires : novembre 2018

Tests : mi-octobre à fin novembre 2018

Formation des managers et autres agents : courant 2019

ECODOC POUR LES NULS

- **Le programme EcoDOC**, c'est l'ensemble des projets relatifs à la dématérialisation.
- **Qu'est-ce que la dématérialisation?** C'est la gestion, de façon électronique, des données ou documents métier qui transitent au sein de l'entreprise ou à l'extérieur.
- **Qui travaille sur EcoDOC ?** La DSI et le cabinet de direction (équipe projet). Sponsor EcoDOC : Valérie Salmon (DirCab).
- **Quels sont les différents aspects?** La GED (gestion électronique de documents), l'archivage, la numérisation, l'édition, les workflows (circuits administratifs).
- **Exemples d'outils utilisés à l'OPT-NC :** OPTic SharePoint (collaboratif), Docubase (archivage électronique et bientôt workflows !), Docuware (certification factures fournisseurs), Starjet (maquettage).

CONTACTS

Chef de projet : Claire Argy (prestataire Néo), Claire.ARGY.ext@opt.nc ou cargy@neo.nc, Mob. 516645, Tél. 26 76 62 ou 24 63 97.

Référent métier : Christelle Corjon, christelle.corjon@opt.nc, Mob. 77 83 97, Tél. 26 82 15.

Date de l'article : 22/06/2018

EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2018 POUR L'ACCES AU GRADE PRINCIPAL
DANS LE CORPS DES AGENTS D'EXPLOITATION DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS DE
NOUVELLE-CALÉDONIE



ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSION : QUESTIONS PROFESSIONNELLES – MISES EN SITUATION

N° CORRECTION

N° ANONYMAT

N° CORRECTION

Annexe 2

- Indiquez sur les enveloppes à quelle direction générale la DCC, la DMK et la DMI appartiennent ?
- Ecrivez la signification de tous les sigles (DCC, DMK, DMI, DGDNA, DGDPS, DGDPE) sur les enveloppes

 **CD : cabinet de direction**
LE MONDE À PORTÉE DE MAIN

 **SG : secrétariat général**
LE MONDE À PORTÉE DE MAIN

 **DGD PS : -----**

 **DGD NA : -----**

EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2018 POUR L'ACCES AU GRADE
PRINCIPAL DANS LE CORPS DES AGENTS D'EXPLOITATION DU CADRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE

-----«»-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : QUESTIONS PROFESSIONNELLES – MISES EN SITUATION

N° CORRECTION

N° ANONYMAT

N° CORRECTION

Annexe 2 (suite)

The form is on a light brown background. In the top left corner is the logo for OPT (Nouvelle-Calédonie) with the slogan 'LE MONDE À PORTÉE DE MAIN' and the website 'www.opt.nc'. To the right of the logo, the text 'DGD PE :' is followed by three horizontal dashed lines for writing. Below this, there is a large rectangular box with a black border. Inside this box, there is a colon ':' followed by two horizontal dashed lines for writing.

Annexe 3

ENVOI EN RETOUR

- BP résiliée Inconnu à cette BP
BP inconnue Adresse erronée
Refusé Non réclamé

ENVOI EN INSTANCE

En attente de raccordement au réseau postal

Distribution suspendue :

- Boîte aux lettres non sécurisée
Accès boîtes aux lettres interrompu
Chien méchant

Autre



M. James BOND
10 rue du Père Gariot

9 8 8 0 0

Nouméa

LES MOTIFS DE NON DISTRIBUTION DU COURRIER

ENVOI EN RETOUR DU COURRIER À L'EXPÉDITEUR

MOTIF		EXPLICATION
N'habite pas à l'adresse indiquée		Le client a probablement déménagé et aucun ordre de réexpédition vers une nouvelle adresse n'est en cours.
Adresse	Insuffisante	Il manque des éléments dans l'adresse (n° ou nom de rue par exemple). Ce motif est fréquent pour les habitations collectives, pour lesquelles il faut absolument le numéro d'appartement, et également l'entrée ou le bâtiment pour que le courrier puisse être distribué.
	Inconnue	Cette adresse n'existe pas : la rue n'existe pas dans la commune, ou le n° n'existe pas dans la rue.
	Hors zone de distribution	Cette adresse n'est pas desservie par l'OPT-NC (hors limite des 3 km, squall, lotissement privé, ...). Le client a probablement une adresse BP pour recevoir son courrier.
Boîte aux lettres	Absente	Il n'y a pas de boîte aux lettres à cette adresse. Le client a probablement une adresse BP pour recevoir son courrier.
	Inaccessible	La boîte aux lettres est inaccessible (à l'intérieur de la propriété, accès fermé par digicode, portail, ...). L'OPT-NC ne peut pas distribuer le courrier à cette adresse. Le client a probablement une adresse BP pour recevoir son courrier.
	Non identifiable	Il y a bien des boîtes aux lettres à l'adresse indiquée, mais elles ne portent pas de numéro d'appartement (ou elles ne portent pas de nom pour les résidences de moins de 10 appartements).
	Non conforme	La boîte aux lettres n'est pas conforme aux normes d'installation et l'OPT-NC ne peut pas y distribuer le courrier (problème de sécurité par exemple).
BP résiliée		La BP a été résiliée (à l'initiative du client ou de l'OPT-NC) et aucun ordre de réexpédition vers une nouvelle adresse n'est en cours.
BP inconnue		Cette boîte postale n'existe pas pour le code postal indiqué.
Inconnu à cette BP		L'envoi a été distribué dans la BP inscrite sur l'envoi et rendu à l'OPT-NC par le titulaire ou un des utilisateurs de la BP concernée.
Adresse erronée		L'adresse comporte des incohérences et/ou des erreurs (ex : adresse domicile suivi d'un code postal correspondant à une BP, ou adresse BP suivi d'un code postal correspondant à une distribution "domicile") : dans tous ces cas, l'OPT-NC ne peut pas identifier formellement l'adresse du destinataire.
Refusé		L'envoi a été rendu/retourné à l'OPT-NC par le destinataire.
Ordre de réexpédition non applicable		Le destinataire a souscrit un ordre de réexpédition vers une nouvelle adresse mais l'OPT-NC n'est pas en mesure d'appliquer cet ordre de réexpédition pour cet envoi (ex : colis, EMS).
Incohérence entre pli et imprimé postal	Nom	Lorsque le nom mentionné sur l'objet n'est pas le même que celui sur la liasse (recommandé, CP ou EMS).
	Adresse	Lorsque l'adresse mentionnée sur l'objet n'est pas la même que celle mentionnée sur la liasse (recommandé, CP ou EMS).
Envoi inadmis		L'envoi est revêtu d'une mention interdite (mention, dessin ou photo injurieux ou contraire à l'ordre public), ou il est adressé sous des initiales ou des chiffres.
Nouvel adressage : adresse modifiée, veuillez contacter votre correspondant		La commune où réside le destinataire a modifié l'adressage des habitations (n° et noms de voies). Le délai accordé par l'OPT-NC à chaque correspondant pour qu'il communique sa nouvelle adresse est expiré, tout courrier mentionnant l'ancienne adresse n'est plus distribuable.
Insuffisamment affranchis		L'expéditeur n'a pas suffisamment affranchi son envoi, l'objet est retourné à l'expéditeur.
Non réclamé		Le courrier a été mis en instance et le destinataire n'est pas venu le retirer dans le délai imparti, soit : - le délai réglementaire d'instance pour les objets suivis (recommandés, colis, EMS, valeur déclarée) ou adressés en poste restante - le délai accordé en cas de distribution interrompue de manière provisoire (cf. motifs ci-dessous)

ENVOI EN INSTANCE

LORSQUE LA DISTRIBUTION EST INTERROMPUE DE MANIÈRE PROVISOIRE

Il arrive que la distribution à domicile soit suspendue pour un destinataire (conformité ou sécurité de l'installation) : les envois sont mis en instance par l'OPT dans l'agence de proximité afin que le destinataire vienne les retirer, en attendant que la distribution puisse être rétablie.

Si le destinataire ne vient pas retirer ces envois, ceux-ci font alors retour à l'expéditeur : en plus du cachet "envoi en instance" (à l'intention du destinataire) l'OPT appose un 2ème cachet "envoi en retour" (à l'intention de l'expéditeur cette fois) en cochant le motif "non réclamé".

MOTIF		EXPLICATION
En attente de raccordement au réseau postal		L'adresse individuelle ou collective est située dans la zone de distribution à domicile. La démarche pour le raccordement est engagée, mais l'adresse n'est pas encore raccordée au réseau postal (voie non dénommée, installation non-conforme, demande de raccordement non transmise, etc.).
Distribution suspendue	Boîte aux lettres non sécurisée	La boîte aux lettres individuelle (ou panneau collectif) est endommagée ou cassée. L'OPT ne peut pas y distribuer le courrier provisoirement pour raison de sécurité ou de confidentialité.
	Accès boîte aux lettres interrompu	Le portail ou la porte de hall est fermée exceptionnellement, ou la boîte aux lettres individuelle est temporairement enlevée ou déplacée (travaux, réparation installation, etc.). L'accès à la boîte aux lettres n'est plus possible.
	Chien méchant	Un chien agressif empêche l'accès à la boîte aux lettres. Pour des raisons de sécurité de son personnel la distribution est suspendue.

**EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT AU TITRE DE L'ANNEE 2018 POUR LE
RECRUTEMENT DANS LE CORPS DES AGENTS D'EXPLOITATION DE GRADE
PRINCIPAL DU CADRE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS DE
NOUVELLE-CALEDONIE**

-----◀▶-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSIBILITE : **QUESTIONS PROFESSIONNELLES
- MISES EN SITUATION**

DUREE : 1h00

COEFFICIENT : 1

CORRIGE

Question 1 (6 points)

Donner un exemple de comportement professionnel illustrant les valeurs de l'OPT.

- **L'innovation** : *se tenir informé des nouvelles tendances technologiques, suivre les projets de l'OPT-NC en la matière, utiliser les outils numériques, digitaux mis à disposition, être source de proposition ...*
- **Le professionnalisme** : *donner l'exemple, être fiable, respecter ses engagements, être intègre et honnête, respecter ses collègues, les clients, solidaire en cas de charge de travail ...*
- **L'accessibilité** : *être disponible pour le client, être proche (courir l'ensemble du territoire), être au service de tous les calédoniens, être à l'écoute ...*

Question 2 (6 points)

Votre manager rentre de congés, il vient d'entendre parler du projet EcoDOC. Comme vous êtes en charge de la gestion du courrier au sein de votre service, il vous demande de lui faire une synthèse de l'article publié sur OPTIC (annexe 1) en 5 lignes maximum car il n'a pas beaucoup de temps pour le lire.

Eléments à retrouver : *dématérialisation des circuits administratifs des documents, archivage et stockage, réduction du papier, traçabilité, réduction des délais de traitement, fiabilité et sécurisation, mobilisation et ambassadeur*

Question 3 (4,5 points)

En tant qu'agent expérimenté, vous vous êtes porté volontaire pour être tuteur du nouveau stagiaire. C'est la fin de l'année et vous devez gérer l'envoi des cartes de vœux de la direction générale à destination de l'ensemble du personnel. Vous devez associer les directions opérationnelles en fonction de leur direction générale d'appartenance.

Et comme vous prenez votre rôle de tuteur au sérieux, vous souhaitez aussi donner au stagiaire la signification de chacun des sigles des directions générales et opérationnelles pour qu'il puisse les apprendre.

En annexe 2, vous trouverez les enveloppes des directions générales.

Indiquer sur l'enveloppe correspondante (cadre noir) à laquelle de ces directions, la DCC, la DMK et la DMI appartiennent.

Dans un second temps, vous noterez sur ces mêmes enveloppes, la signification des sigles quand ceux-ci ne sont pas mentionnés, sans oublier ceux de la DCC, de la DMK et de la DMI.

Question 4 (3,5 points)

Un client se présente au guichet mécontent car le courrier qu'il a envoyé à un ami lui est revenu et il ne comprend pas pourquoi. En tant qu'agent de guichet expérimenté, le client vous est adressé.

A partir de l'enveloppe rapportée par le client et le document « les motifs de non distribution du courrier » (annexe 3), répondez aux questions suivantes :

- Quelles informations donnez-vous au client pour expliquer la mention « envoi en instance » :

Le courrier n'a pas pu être remis car la boîte aux lettres n'est pas sécurisée et elle ne permet pas de garantir la confidentialité. Le courrier est mis en instance dans l'agence la plus proche.

- Quelles informations donnez-vous au client pour expliquer la mention « non réclamé »

Le courrier n'a pas été réclamé par le destinataire, il n'est pas venu le chercher à l'agence dans le délai imparti. Le courrier est donc retourné à l'expéditeur.

ANNEXE

ANNEXE 1

LA DEMATERIALISATION DU COURRIER EST EN ROUTE !

EcoDOC se poursuit avec la mise en place du workflow documentaire pour les secrétariats. Cet outil permet de garantir une circulation dématérialisée, sécurisée et traçable des documents, tout en prévoyant une politique de conservation centralisée.

Dans le cadre de notre gestion e-documentaire, l'acquisition d'un outil électronique de gestion des flux de documents de travail a été actée. C'est le module "Workflows" du logiciel Docubase (éditeur TESSI) qui a été retenu.

Cet outil de workflow documentaire vise, à terme, à dématérialiser l'ensemble des circuits administratifs de l'office (courriers, notes, documents de travail, conventions, etc.). Il prend en compte tout le cycle de vie du document, depuis sa conception jusqu'à son archivage électronique.

DEPLOIEMENT DU WORKFLOW

La solution informatique est choisie, le marché notifié, le projet « workflows documentaires » initié en 2017 et sponsorisé par la directrice de cabinet, Valérie Salmon, entre dans une nouvelle phase, celle de la réalisation. Une phase programmée pour les six prochains mois et qui prévoit un premier déploiement de l'outil exclusivement sur le périmètre de la gestion du courrier pour l'ensemble des secrétariats. Soit un volume d'environ 20 000 courriers/an, actuellement numérisés dans l'outil PostOffice mais dont le circuit administratif n'est pas dématérialisé (pas de circulation électronique des courriers d'un utilisateur à un autre).

Le périmètre de ce premier déploiement, c'est donc le courrier :

- interne et externe,
- entrant et sortant,
- au format papier et au format mail.

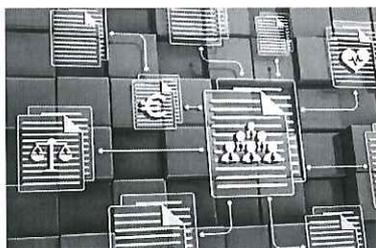
OBJECTIFS ATTENDUS

« Les systèmes d'information sont fondamentaux dans l'alignement stratégique de l'organisation », nous rappelle Valérie Salmon, sponsor du programme EcoDOC. « Le workflow documentaire est un atout majeur pour tous qui fait gagner en efficacité, en sécurité et permet de mieux répondre aux enjeux ».

- Garantir une circulation efficace, rapide, sécurisée et traçable des documents qui transitent par les secrétariats.

- Diminuer le nombre de documents acheminés papier et réduire les délais de traitement des documents.
- Centraliser les documents dans un même endroit de conservation (via un archivage numérique centralisé).

POST OFFICE DISPARAIT AU PROFIT DE DOCUBASE



Concrètement, le déploiement du workflow signifie que tous les secrétariats de l'office (environ 40 personnels) vont abandonner l'outil PostOffice pour travailler exclusivement avec Docubase.

Il est également prévu, dans un second temps, d'ouvrir les accès workflows aux managers et à certains agents en charge de traiter un grand nombre de courriers.

MOBILISATION DES DIRECTIONS

Les ateliers fonctionnels, qui permettent de paramétrer et développer le workflow pour chacune des directions, sont prévus pour le mois d'août 2018. Aussi, les équipes de secrétariat et assistants administratifs vont être prochainement sollicités par la chef de projet, Claire Argy (prestataire Néo-Calédonienne de Conseil) ainsi que par la référente métier, Christelle Corjon du Cabinet, pour la programmation de ces ateliers.

Tout au long du projet, Christelle, de par sa position centrale au cabinet, assurera le lien permanent entre les différents secrétariats et l'équipe projet. En charge de l'animation de la communauté des secrétaires et bureaux d'ordre, elle se tient à disposition de ses collègues pour répondre aux éventuelles questions avec l'appui de Claire. Des ambassadeurs seront également recrutés très prochainement pour permettre un meilleur accompagnement de la communauté des secrétaires.

Des formations suivront dans la foulée, en octobre, pour les ambassadrices, puis en novembre pour l'ensemble des secrétaires. Ces équipes pourraient être plus ou moins mobilisées et la collaboration de tous est nécessaire.



Présentation du projet workflow documentaire aux secrétaires de l'office, fin 2017.

ÉQUIPE PROJET

Sponsor : Valérie Salmon

Référent cabinet : Jean-François Grandmougin

Référente communication : Julie Alexandre

Référente formation : Cécile Courousse

Référente métier : Christelle Corjon

Référent maître d'œuvre : Ghislain Bourgeois

Référents techniques : Xavier Lienart et Maxime Ramel

Chef de projet : prestataire Claire Argy

Maîtrise d'œuvre : prestataires BBS & Tessi

PLANNING PREVISIONNEL

Réunion de lancement : fin juillet 2018

Mise en production : fin novembre 2018

Ateliers fonctionnels : août 2018

Formations des ambassadrices : octobre 2018

Paramétrage et développement : fin août à mi-octobre 2018

Formations des secrétaires : novembre 2018

Tests : mi-octobre à fin novembre 2018

Formation des managers et autres agents : courant 2019

ECODOC POUR LES NULS

- **Le programme EcoDOC**, c'est l'ensemble des projets relatifs à la dématérialisation.
- **Qu'est-ce que la dématérialisation?** C'est la gestion, de façon électronique, des données ou documents métier qui transitent au sein de l'entreprise ou à l'extérieur.
- **Qui travaille sur EcoDOC ?** La DSI et le cabinet de direction (équipe projet).
Sponsor EcoDOC : Valérie Salmon (DirCab).
- **Quels sont les différents aspects?** La GED (gestion électronique de documents), l'archivage, la numérisation, l'éditique, les workflows (circuits administratifs).
- **Exemples d'outils utilisés à l'OPT-NC :** OPTic SharePoint (collaboratif), Docubase (archivage électronique et bientôt workflows !), Docuware (certification factures fournisseurs), Starjet (maquettage).

CONTACTS

Chef de projet : Claire Argy (prestataire Néo), Claire.ARGY.ext@opt.nc ou cargy@neo.nc, Mob. 516645, Tél. 26 76 62 ou 24 63 97.

Référent métier : Christelle Corjon, christelle.corjon@opt.nc, Mob. 77 83 97, Tél. 26 82 15.

Date de l'article : 22/06/2018

Annexe 2 : Indiquez sur les enveloppes à quelle direction générale la DCC, la DMK et la DMI appartiennent ?
 Ecrivez la signification de tous les sigles (DCC, DMK, DMI, DGDNA, DGDPS, DGDPE) sur les enveloppes

 **OPT CD : cabinet de direction**
 LE MONDE À PORTÉE DE MAIN
 www.opt.fr

 :

 **OPT SG : secrétariat général**
 LE MONDE À PORTÉE DE MAIN
 www.opt.fr

DMI : direction des moyens et
 de l'immobilier

 **DGD PS : direction générale déléguée en charge du pilotage stratégique**
 LE MONDE À PORTÉE DE MAIN
 www.opt.fr

 :

 **DGD NA : direction générale déléguée en charge du numérique et de l'aménagement**
 LE MONDE À PORTÉE DE MAIN
 www.opt.fr

DCC : direction du colis et du
 courrier

 **DGD PE : direction générale déléguée en charge de la performance économique**
 LE MONDE À PORTÉE DE MAIN
 www.opt.fr

DMK : direction du marketing

ANNEXE 3

ENVOI EN RETOUR

- BP résiliée Inconnu à cette BP
BP inconnue Adresse erronée
Refusé Non réclamé

ENVOI EN INSTANCE

- En attente de raccordement au réseau postal
Distribution suspendue :
Boîte aux lettres non sécurisée
Accès boîtes aux lettres interrompu
Chien méchant
Autre



M. James BOND
10 rue du Père Gariot

9 8 8 0 0

Nouméa

LES MOTIFS DE NON DISTRIBUTION DU COURRIER

ENVOI EN RETOUR DU COURRIER À L'EXPÉDITEUR

MOTIF		EXPLICATION
N'habite pas à l'adresse indiquée		Le client a probablement déménagé et aucun ordre de réexpédition vers une nouvelle adresse n'est en cours.
Adresse	Insuffisante	Il manque des éléments dans l'adresse (n° ou nom de rue par exemple). Ce motif est fréquent pour les habitations collectives, pour lesquelles il faut absolument le numéro d'appartement, et également l'entrée ou le bâtiment pour que le courrier puisse être distribué.
	Inconnue	Cette adresse n'existe pas : la rue n'existe pas dans la commune, ou le n° n'existe pas dans la rue.
	Hors zone de distribution	Cette adresse n'est pas desservie par l'OPT-NC (hors limite des 3 km, squat, lotissement privé, ...). Le client a probablement une adresse BP pour recevoir son courrier.
Boîte aux lettres	Absente	Il n'y a pas de boîte aux lettres à cette adresse. Le client a probablement une adresse BP pour recevoir son courrier.
	Inaccessible	La boîte aux lettres est inaccessible (à l'intérieur de la propriété, accès fermé par digicode, portail, ...). L'OPT-NC ne peut pas distribuer le courrier à cette adresse. Le client a probablement une adresse BP pour recevoir son courrier.
	Non identifiable	Il y a bien des boîtes aux lettres à l'adresse indiquée, mais elles ne portent pas de numéro d'appartement (ou elles ne portent pas de nom pour les résidences de moins de 10 appartements).
	Non conforme	La boîte aux lettres n'est pas conforme aux normes d'installation et l'OPT-NC ne peut pas y distribuer le courrier (problème de sécurité par exemple).
BP résiliée		La BP a été résiliée (à l'initiative du client ou de l'OPT-NC) et aucun ordre de réexpédition vers une nouvelle adresse n'est en cours.
BP inconnue		Cette boîte postale n'existe pas pour le code postal indiqué.
Inconnu à cette BP		L'envoi a été distribué dans la BP inscrite sur l'envoi et rendu à l'OPT-NC par le titulaire ou un des utilisateurs de la BP concernée.
Adresse erronée		L'adresse comporte des incohérences et/ou des erreurs (ex : adresse domicile suivi d'un code postal correspondant à une BP, ou adresse BP suivi d'un code postal correspondant à une distribution "domicile") : dans tous ces cas, l'OPT-NC ne peut pas identifier formellement l'adresse du destinataire.
Refusé		L'envoi a été rendu/retourné à l'OPT-NC par le destinataire.
Ordre de réexpédition non applicable		Le destinataire a souscrit un ordre de réexpédition vers une nouvelle adresse mais l'OPT-NC n'est pas en mesure d'appliquer cet ordre de réexpédition pour cet envoi (ex : colis, EMS).
Incohérence entre pli et imprimé postal	Nom	Lorsque le nom mentionné sur l'objet n'est pas le même que celui sur la liasse (recommandé, CP ou EMS).
	Adresse	Lorsque l'adresse mentionnée sur l'objet n'est pas la même que celle mentionnée sur la liasse (recommandé, CP ou EMS).
Envoi inadmis		L'envoi est revêtu d'une mention interdite (mention, dessin ou photo injurieux ou contraire à l'ordre public), ou il est adressé sous des initiales ou des chiffres.
Nouvel adressage : adresse modifiée, veuillez contacter votre correspondant		La commune où réside le destinataire a modifié l'adressage des habitations (n° et noms de voies). Le délai accordé par l'OPT-NC à chaque correspondant pour qu'il communique sa nouvelle adresse est expiré, tout courrier mentionnant l'ancienne adresse n'est plus distribuable.
Insuffisamment affranchis		L'expéditeur n'a pas suffisamment affranchi son envoi, l'objet est retourné à l'expéditeur.
Non réclamé		Le courrier a été mis en instance et le destinataire n'est pas venu le retirer dans le délai imparti, soit : - le délai réglementaire d'instance pour les objets suivis (recommandés, colis, EMS, valeur déclarée) ou adressés en poste restante - le délai accordé en cas de distribution interrompue de manière provisoire (cf. motifs ci-dessous)

ENVOI EN INSTANCE

LORSQUE LA DISTRIBUTION EST INTERROMPUE DE MANIÈRE PROVISOIRE

Il arrive que la distribution à domicile soit suspendue pour un destinataire (conformité ou sécurité de l'installation) : les envois sont mis en instance par l'OPT dans l'agence de proximité afin que le destinataire vienne les retirer, en attendant que la distribution puisse être (ré)tablie.

Si le destinataire ne vient pas retirer ces envois, ceux-ci font alors retour à l'expéditeur : en plus du cachet "envoi en instance" (à l'intention du destinataire) l'OPT appose un 2ème cachet "envoi en retour" (à l'intention de l'expéditeur cette fois) en cochant le motif "non réclamé".

MOTIF		EXPLICATION
En attente de raccordement au réseau postal		L'adresse individuelle ou collective est située dans la zone de distribution à domicile. La démarche pour le raccordement est engagée, mais l'adresse n'est pas encore raccordée au réseau postal (voie non dénommée, installation non-conforme, demande de raccordement non transmise, etc.).
Distribution suspendue	Boîte aux lettres non sécurisée	La boîte aux lettres individuelle (ou panneau collectif) est endommagé(e) ou cassé(e) : l'OPT ne peut pas y distribuer le courrier provisoirement pour raison de sécurité ou de confidentialité.
	Accès boîte aux lettres interrompu	Le portail ou la porte de hall est fermé(e) exceptionnellement, ou la boîte aux lettres individuelle est temporairement enlevée ou déplacée (travaux, réparation installation, etc.). L'accès à la boîte aux lettres n'est plus possible.
	Chien méchant	Un chien agressif empêche l'accès à la boîte aux lettres. Pour des raisons de sécurité de son personnel la distribution est suspendue.