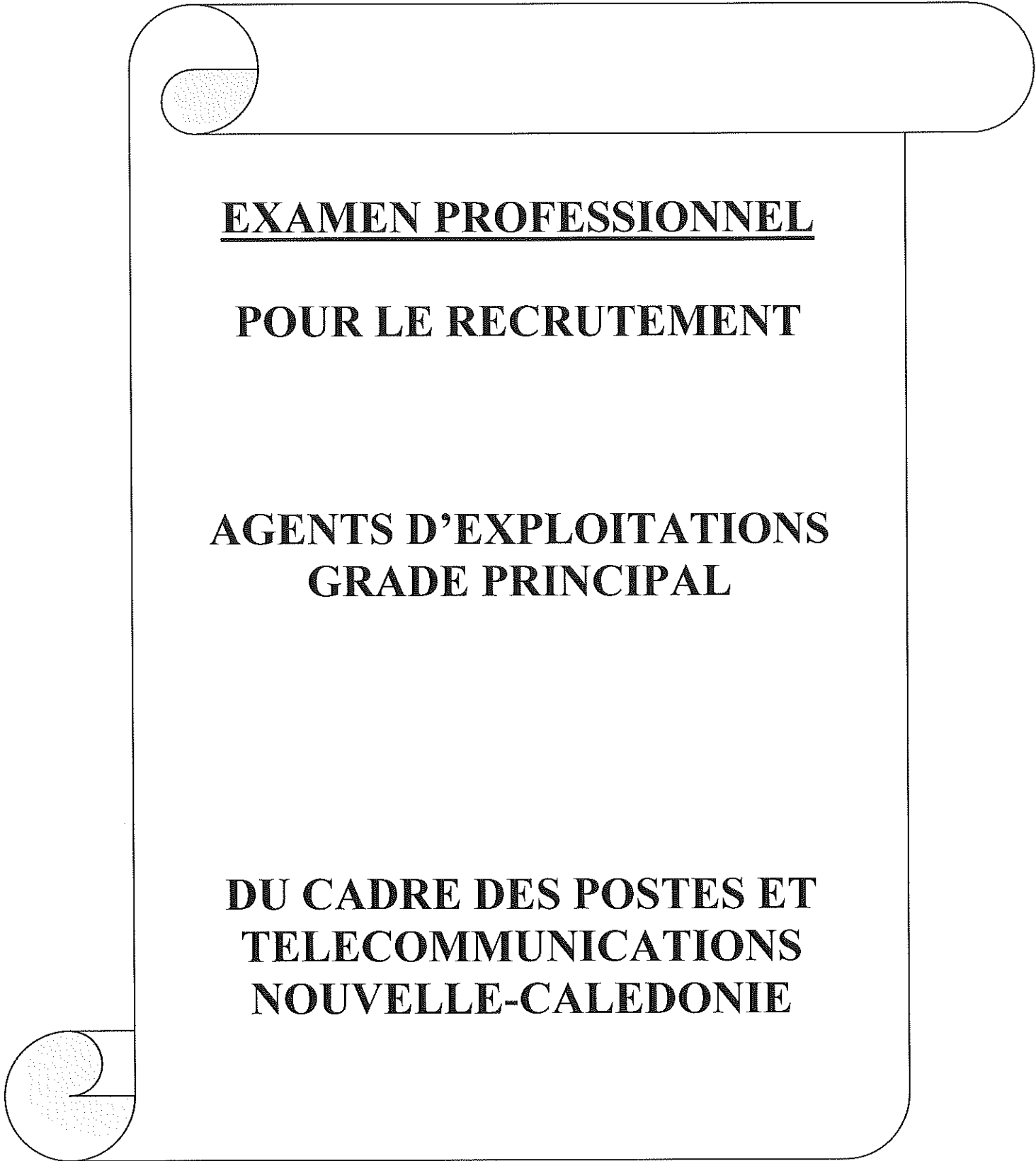


ANNALES 2016



EXAMEN PROFESSIONNEL

POUR LE RECRUTEMENT

**AGENTS D'EXPLOITATIONS
GRADE PRINCIPAL**

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

**EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT LE 10 SEPTEMBRE 2016 POUR L'ACCES AU GRADE
PRINCIPAL D'AGENT D'EXPLOITATION (26 POSTES) DU CADRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS DE NOUVELLE-CALÉDONIE**

-----|«»|-----

**EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : QUESTIONS PROFESSIONNELLES DE TYPE MISES EN
SITUATION, EN RAPPORT AVEC LES ACTIVITES D'AGENT D'EXPLOITATION**

DUREE : 1 HEURE

COEF : 1

SUJET

Ce sujet comporte 6 pages.

Présentation et orthographe : 2 points (5 fautes et plus =0).

Exercice 1: (5 points)

Vous êtes agent remplaçant et devez prendre au pied levé la position d'agent d'accueil téléphonique au standard de la Direction de l'OPT.

A quel service de l'OPT transférez-vous les appels de ces 5 personnes?

- Appel n° 1 : « Bonjour. Je viens de recevoir ma facture de téléphone et j'aimerais obtenir des délais de paiement. Qui puis-je contacter ? »
- Appel n° 2 : « Bonjour. Je dispose d'un forfait 4h mais sur ma facture, je vois que je ne le consomme jamais entièrement. Qui puis-je contacter pour être conseillé ? »
- Appel n° 3 : « Bonjour. Je suis guichetier en agence et mon ordinateur ne s'allume pas ce matin. Qui puis-je contacter ? »
- Appel n° 4 : « Bonjour. Ma ligne téléphonique fixe grésille et mon internet subit des coupures intempestives. Qui puis-je contacter ? »
- Appel n° 5 : « Bonjour. Je dispose d'un compte CCP. J'ai procédé à un virement sur le site www.ccp.nc il y a plus d'une semaine mais ce dernier n'a pas été traité. Qui puis-je contacter ? »

Exercice 2 : 4 points

Vous trouverez en annexe 1 un article publié sur OPTIC, site intranet de l'OPT.

Votre responsable vous demande de lui préparer une synthèse de l'article.

Votre résumé ne devra pas excéder 5 lignes.

Exercice 3 : 5 points

En tant qu'agent confirmé, vous accueillez un nouveau collègue qui vient de réussir le concours. Vous lui présentez l'OPT et il vous demande de lui indiquer la signification des sigles suivants qui correspondent à des termes employés à l'Office :

- Sigle n° 1 : « La DGD NA »
- Sigle n° 2 : « La DFI »
- Sigle n° 3 : « Le THD »
- Sigle n° 4 : « un GAB »
- Sigle n° 5 : « Le CDC de Nouméa »

Exercice 4 : 2 points

Vous devez envoyer un courrier à un fournisseur qui se nomme Entreprise Timbres et Compagnie et qui se trouve au 3^{ème} étage de l'immeuble Océan, au 15 de la rue des Mimosas à Nouméa.

Il dispose également de la Boite Postale 2220 à l'Agence Principale.

En utilisant le document « Codes Postaux » de l'annexe 2, libellez correctement son adresse sur l'enveloppe représentée sur l'annexe 3.

Exercice 5 : 2 points

Vous devez envoyer un courrier à un fournisseur qui se nomme Entreprise Timbres et Compagnie et dont les bureaux se trouvent au 3^{ème} étage de l'immeuble Océan, au 15 de la rue des Mimosas à Nouméa.

En utilisant le document « Codes Postaux » de l'annexe 2, libellez correctement son adresse sur l'enveloppe représentée sur l'annexe 3.

Le projet « Nouvelle Relation Client » (NRC) est engagé

Dans l'optique d'améliorer la relation avec sa clientèle, la DRV a fait évoluer son projet de « Concept de Nouvelle Agence », initié en 2012, vers un projet « Nouvelle Relation Client ». Point de situation.



Pourquoi une Nouvelle Relation Client ?

Des standards de consommation qui changent, des agences vieillissantes et hétéroclites, pas de modèle fiabilisé de nouvelles agences, un temps d'attente trop long pour 57 % de nos clients et des horaires d'ouverture jugés insuffisants : c'est à partir de ces constats que la DRV a voulu s'engager dans la modernisation de ses agences et plus largement, dans une nouvelle relation client, indique Joël Granier, chef de projet NRC.

Les études

Afin de mieux répondre aux attentes des clients, l'OPT est dans une démarche constante d'amélioration des agences existantes. C'est ainsi que le « Concept de Nouvelle Agence » a vu le jour, s'inscrivant pleinement dans la démarche d'aménagement et de développement de l'OPT portée par le plan stratégique OPT2017.

Dans cette optique, la DRV avait lancé une première étude de satisfaction courant 2012 menée sur l'ensemble du territoire. Cette étude a permis de mettre en exergue l'importance de la réduction du temps d'attente en agence.

En 2015, une nouvelle étude originale sur le parcours client a été menée dans différents services. Plusieurs pistes d'amélioration ont ainsi pu être de nouveau identifiées. Ainsi, l'attente reste de nouveau le sujet le plus sensible et le plus récurrent.

Partant de ce dernier constat et suite aux rencontres entre la DRV et SOFREPOST, le projet « Nouvelle Relation Client » est né.

Basé sur le « Concept de Nouvelle Agence », le projet « Nouvelle Relation Client » est le fruit de nombreux échanges entre SOFREPOST – filiale à 100 % du Groupe La Poste – et la direction des réseaux de ventes.

En juillet 2015, une délégation de l'OPT s'est rendue en métropole afin de rencontrer le directeur de projets internationaux, et le directeur merchandising & marketing de points de vente de La Poste.

En octobre 2015, deux membres de SOFREPOST sont à leur tour venus sur le territoire afin d'assister la DRV dans l'élaboration du projet.

Grace à ces rencontres avec des experts du merchandising, des pistes d'amélioration ont ainsi pu être engagées sur des thèmes essentiels, tels que la gestion des flux client, le parcours client, les règles d'exposition des produits en vitrine, la signalétique...

Les premières actions

Tests d'un nouveau guichet pour l'agence de Koné

Une quarantaine d'agents du réseau ont pu tester un guichet prototype issu du concept de nouvelle agence. A l'issue de ces tests, certaines modifications seront apportées aux guichets avant d'être déployés dans les agences.

Tests d'un guichet express à Magenta

A l'initiative de Julie Vois, chef d'agence de Magenta, un guichet express sans ticket dédié aux opérations courtes sera mis en place et testé auprès de notre clientèle. A cette occasion, c'est l'ensemble de la signalétique de l'agence qui sera revue.

Mise en œuvre d'un showroom à N'Géa

Afin de tester les nouveautés, de donner de la visibilité au personnel, la DRV a fait le choix de construire un showroom qui servira d'agence laboratoire. Il pourra servir de base école et sera un lieu d'échange et d'amélioration.

Il pourra accueillir les acteurs internes (chefs d'agence, agents de guichet, membres du conseil d'administration, comité d'entreprise...) et externes (association calédonienne des handicapés, UFC Que Choisir...), afin de présenter, d'adapter et fiabiliser notre modèle d'agence.

C'est ainsi que le 20 avril dernier, l'équipe NRC a présenté à l'ensemble des chefs d'agence le showroom sur Koné. L'occasion pour tous d'échanger et de mener une réflexion commune sur les améliorations de la relation avec la clientèle de l'OPT.

NRC sera le fruit d'une co-construction avec l'ensemble des acteurs concernés.

NRC s'articule autour de quatre grands objectifs :

- Fluidifier et organiser le trafic dans les agences
- Diminuer l'attente réelle et perçue dans le réseau
- Simplifier les opérations pour qu'elles soient moins complexes et plus rapides
- Renforcer la visibilité et la lisibilité des offres, des services et des produits proposés

Article OPTIC – mis en ligne le 18 mai 2016

CODES POSTAUX

NOUMÉA			
BOÎTES POSTALES			
AGENCES OPT	NUMÉRO DE BP	CODE CEDEX	LIBELLÉ CEDEX
AGENCE PRINCIPALE	1 à 1900	98845	NOUMÉA CEDEX
	1901 à 4200	98846	
	4201 à 5100	98847	
	5101 à 6000	98853	
RIVIERE SALEE	6001 à 7000	98806	
	7001 à 8000	98801	
DUCOS LOGICOOP	8001 à 10000	98807	
	10001 à 11000	98805	
DUCOS CENTRE	11001 à 13000	98802	
	13001 à 15000	98803	
NOUMÉA SUD	15001 à 17000	98804	
	MGA1 à MGA40	98802	
VALLEE DU TIR	17001 à 18000	98862	
	18001 à 20000	98857	
MAGENTA	20001 à 21000	98865	
	21001 à 22000	98866	
	22001 à 23000	98863	
	23001 à 24000	98865	
BELLE VIE	24001 à 25000	98865	
N'GEA	25001 à 26000	98897	
NOUMÉA CIC	A à G	98848	
	H à M	98849	
	N à S	98851	
	T à Z	98852	

PARTICULARITÉS NOUMÉA			
	NUMÉRO DE BP	CODE CEDEX	LIBELLÉ CEDEX
SERVICES OPT		98841	NOUMÉA CEDEX
CENTRE DE TRAITEMENT DU COURRIER		98808	
CENTRE FINANCIER		98899	
SERVICE CLIENTÈLE	40001	98865	
MARINE	38	98843	
HAUT-COMMISSARIAT	65	98844	

DOMICILES NOUMÉA	
98800 NOUMÉA	

Une version plus détaillée comportant les séquences de numéros de BP est disponible sur demande auprès de nos Chargés d'Affaires Courrier au 76.79.35 / 74.79.34 ou en envoyant un e-mail à commercial.courrier@opt.nc.

INTÉRIEUR ET ÎLES			
BOÎTES POSTALES ET DOMICILES			
COMMUNE	TYPE D'ADRESSE	CODE POSTAL	LOCALITÉ
BELEP		98811	BELEP
BOULOUPARIS		98812	BOULOUPARIS
BOURAIL		98870	BOURAIL
CANALA		98813	CANALA
DUMBEA	TOUS DOMICILES	98835	DUMBEA
	BP 1 à 2950	98830	DUMBEA
	BP 4001 à 4300	98839	DUMBEA
	BP 10001 à 11000	98837	DUMBEA
	BP DUMBEA MAIRIE	98836	DUMBEA GA
FARIKO		98861	FARIKO
FAYAOUÉ		98814	FAYAOUÉ
HENGHEME		98815	HENGHEME
HOUILLOU	TOUTES ADRESSES	98816	HOUILLOU
	SAUF BP PORO	98838	PORO
KALAGOMEN	TOUTES ADRESSES	98817	KALAGOMEN
	SAUF BP QUACO	98863	QUACO
KONE	TOUS DOMICILES	98859	KONE
	TOUTES BP	98860	KONE
KOUAOUA		98818	KOUAOUA
KOUMAC		98850	KOUMAC
LA FOA		98880	LA FOA
MOINDOU		98819	MOINDOU
MONT DORE	TOUS DOMICILES	98809	MONT DORE
	TOUTES BP	98810	MONT DORE
	SAUF BP PONT DES FRANCAIS	98874	PONT DES FRANCAIS
	SAUF BP PLUMI	98875	PLUMI
	SAUF BP LA COULÉE	98876	LA COULÉE
QUEGOA		98821	QUEGOA
PAITA	TOUS DOMICILES	98869	PAITA
	TOUTES BP	98890	PAITA
POINDIMIE		98822	POINDIMIE
PONERHOUEN		98823	PONERHOUEN
POUEBO		98824	POUEBO
POUEBOUT		98825	POUEBOUT
POUM		98826	POUM
POYA	TOUTES ADRESSES	98827	POYA
	SAUF BP NEPOUI	98877	NEPOUI
SARRAMEA		98882	SARRAMEA
TADINE	TOUTES ADRESSES	98828	TADINE
	SAUF BP LA ROCHE	98878	LA ROCHE
THIO		98829	THIO
TONTOUTA		98840	TONTOUTA
TOUHO		98831	TOUHO
VAO		98832	VAO
VOH		98833	VOH
WE	TOUTES ADRESSES	98820	WE
	SAUF BP CHEPENÈHE	98884	CHEPENÈHE
	SAUF BP MOU	98885	MOU
YATE		98834	YATE

Exercice 4

N° CORRECTION



Handwriting practice sheet for Exercise 4. The sheet features a logo on the left and a series of horizontal lines for writing. A small grid of boxes is visible in the lower left area of the writing section.

Exercice 5



Handwriting practice sheet for Exercise 5. The sheet features a logo on the left and a series of horizontal lines for writing. A small grid of boxes is visible in the lower left area of the writing section.

CORRIGE - EXAMEN PROFESSIONNEL

AGENT D'EXPLOITATION PRINCIPAL DE L'OPT **2016**

Epreuve écrite : Questions professionnelles de type « mise en situation », en rapport avec les activités d'agent d'exploitation

Présentation et orthographe : 2 points (5 fautes et plus =0).

Exercice 1: (5 points)

Vous êtes agent remplaçant et devez prendre au pied levé la position d'agent d'accueil téléphonique au standard de la Direction de l'OPT.

A quel service de l'OPT transférez-vous les appels de ces 5 personnes?

- Appel n° 1 : « Bonjour. Je viens de recevoir ma facture de téléphone et j'aimerais obtenir des délais de paiement. Qui puis-je contacter ? »

L'Agence Comptable (1 point)

- Appel n° 2 : « Bonjour. Je dispose d'un forfait 4h mais sur ma facture, je vois que je ne le consomme jamais entièrement. Qui puis-je contacter pour être conseillé ? »

Le Service Clientèle (le 1000) (1 point)

- Appel n° 3 : « Bonjour. Je suis guichetier en agence et mon ordinateur ne s'allume pas ce matin. Qui puis-je contacter ? »

La Hotline Informatique (le SAV ou SAU) (1 point)

- Appel n° 4 : « Bonjour. Ma ligne téléphonique fixe grésille et mon internet subit des coupures intempestives. Qui puis-je contacter ? »

Le service des Dérangements (1013) (1 point)

- Appel n° 5 : « Bonjour. Je dispose d'un compte CCP . J'ai procédé à un virement sur le site www.ccp.nc il y a plus d'une semaine mais ce dernier n'a pas été traité. Qui puis-je contacter ? »

Le Service Relation Clients du Centre Financier ou CFN (26.88.00) (1 point)

Exercice 2 : 4 points

Vous trouverez en annexe 1 un article publié sur OPTIC, site intranet de l'OPT.

Votre responsable vous demande de lui préparer une synthèse de l'article.

Votre résumé ne devra pas excéder 5 lignes.

Éléments à retrouver : nouveau modèle d'agence, études clients, tests en agence, showroom de démonstration, infos au réseau

Exercice 3 : 5 points

En tant qu'agent confirmé, vous accueillez un nouveau collègue qui vient de réussir le concours. Vous lui présentez l'OPT et il vous demande de lui indiquer la signification des sigles suivants qui correspondent à des termes employés à l'Office :

- Sigle n° 1 : « La DGD NA »
La Direction Générale Déléguée au Numérique et à l'Aménagement (1 point)
- Sigle n° 2 : « La DFI »
La Direction Financière ou Direction des Finances (1 point)
- Sigle n° 3 : « Le THD »
Le Très Haut Débit (1 point)
- Sigle n° 4 : « un GAB »
Guichet Automatique de Banque (1 point)
- Sigle n° 5 : « Le CDC de Nouméa »
Le Centre de Distribution du Courrier (1 point)

Exercice 4 : 2 points

Vous devez envoyer un courrier à un fournisseur qui se nomme Entreprise Timbres et Compagnie et qui se trouve au 3^{ème} étage de l'immeuble Océan, au 15 de la rue des Mimosas à Nouméa.

Il dispose également de la Boite Postale 2220 à l'Agence Principale.

En utilisant le document « Codes Postaux » de l'annexe 2, libellez correctement son adresse sur l'enveloppe ci-dessous :

Exercice 5 : 2 points

Vous devez envoyer un courrier à un fournisseur qui se nomme Entreprise Timbres et Compagnie et dont les bureaux se trouvent au 3^{ème} étage de l'immeuble Océan, au 15 de la rue des Mimosas à Nouméa.

Exercice 4



ENTREPRISE TIMBRES ET COMPAGNIE

BP 2220

9 8 8 4 6 NOUMEA CEDEX

Exercice 5