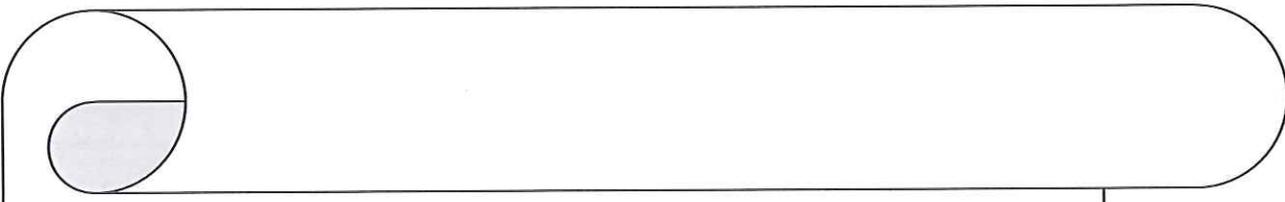


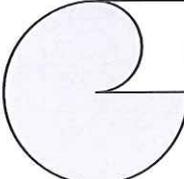
ANNALES 2015



EXAMEN PROFESSIONNEL

POUR LE RECRUTEMENT

**DE CONTROLEUR
DE GRADE NORMAL**



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

EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT LE 5 SEPTEMBRE 2015 POUR LE RECRUTEMENT
DE CONTROLEURS DE GRADE NORMAL DU CADRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE

-----«»-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : MARKETING ET COMMERCIAL

DUREE : 2 HEURES

COEF : 1

SUJET

Question n°1 (6 points) :

- a) Décrivez l'offre commerciale de l'OPT en matière de cartes de retrait et de paiement disponibles pour les comptes CCP.
- b) Mme Colas a un fils de 14 ans à qui elle souhaite donner un peu d'autonomie financière. Quel(s) produit(s) lui conseilleriez-vous et pourquoi ?

Question n°2 (4 points) :

Les principales étapes d'un rendez-vous commercial.

Question n°3 (5 points) :

Les différents canaux de vente de l'OPT.

Question n° 4 (5 points) :

- 1) Lors de la découverte des besoins d'un client, on peut utiliser une typologie nommée SONCAS, afin de déterminer les mobiles d'achat du client.
Décrivez les 6 comportements qui se cachent derrière les lettres S, O, N, C, A et S.
- 2) Lors du questionnement, on peut utiliser des questions ouvertes, fermées, alternatives ou ricochet.
Rédigez un dialogue entre un vendeur et son client en introduisant au moins 1 question de chaque type. Précisez à la fin de chaque question quel type de question vous avez utilisé.

SUJET + CORRIGE – CONCOURS B

Question n°1 (6 points) :

- a) Décrivez l'offre commerciale de l'OPT en matière de cartes de retrait et de paiement disponibles pour les comptes CCP (Nom/ caractéristiques/ tarif).
- b) Mme Colas a un fils de 14 ans à qui elle souhaite donner un peu d'autonomie financière. Quel(s) produit(s) lui conseilleriez-vous et pourquoi ?

Réponses attendues :

a) (0.5 point pour chaque item complet : nom + 1 caractéristique + tarif):

- Corail / retraits / gratuite
- Kagoo / jeunes / gratuite
- VISA Classic DI / achats et retraits / 3.360 F
- VISA Classic DD / achats et retraits / 4.200 F
- VISA Electron Jeunes / achats et retraits / 2.625 F
- VISA Electron / achats et retraits / 3.360 F
- VISA Premier / achats et retraits / 13.650 F
- Amex Green / achats et retraits et points de fidélité / 10.000 F
- Amex Gold / achats et retraits et points de fidélité / 22.000 F

b) (1 point)

Pour le fils de Mme Colas, on peut lui proposer d'ouvrir un compte CCP et de lui adjoindre une carte de retrait Kagoo → retraits possibles dans les GAB OPT.

Question n°2 (4 points) :

Énoncez et décrivez les principales étapes d'un rendez-vous commercial

Réponse attendue (0,25 point par étape correcte citée –et 0,25 point par description) :

- Préparation du RDV
- Accueil du client
- Écoute active des besoins
- Reformulation
- Proposition du produit adéquat
- Traitement des objections
- Signature du contrat / Achat
- Prise de congé

Question n°3 (5 points) :

Quels sont les différents canaux de vente de l'OPT ? (définition, nombre d'implantations par canal et principales missions)

Réponse attendue (0,5 point par canal cité, 0,25 pour la volumétrie et 0,25 pour les missions) :

- Agences / 55 / revend l'ensemble de l'offre OPT
- Service Clientèle / 1 / répond aux questions des clients et traite certaines demandes clients à distance
- Partenaires Mobilis / 25 / revend l'offre de téléphonie mobile de l'OPT
- Revendeurs / env 400 / revend les consommables de l'OPT (Recharges Liberté, Timbres, PAP, IZI, ...)
- Agences Grands Comptes / 1 / traite les clients Pro et Entreprises sur le Courrier et le Télécom

Question n°4 (5 points) :

- 1) Lors de la découverte des besoins d'un client, on peut utiliser une typologie nommée SONCAS, afin de déterminer les mobiles d'achat du client.
Décrivez les 6 comportements qui se cachent derrière les lettres S, O, N, C, A et S.
- 2) Lors du questionnement, on peut utiliser des questions ouvertes, fermées, alternatives ou ricochet.
Rédigez un dialogue entre un vendeur et son client en introduisant au moins 1 question de chaque type. Précisez à la fin de chaque question quel type vous avez utilisé.

Réponses attendues :

- 1) Sécurité / Orgueil / Nouveauté / Confort / Argent / Sympathie (0,5 par bonne réponse → 3 pts)
- 2) (0,5 par bonne réponse → 2 pts)
Ouverte : comment trouvez-vous la couleur ?
Fermée : combien en voulez-vous ?
Alternative : préférez-vous le bleu ou le rouge ?
Ricochet : Qu'en pensez-vous ?

**EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT LE 5 SEPTEMBRE 2015 POUR LE RECRUTEMENT
DE CONTROLEURS DE GRADE NORMAL DU CADRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE**

-----«»-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : SERVICES BANCAIRES

DUREE : 2 HEURES

COEF : 1

SUJET

Trois points pour la présentation et l'orthographe.

1/ A votre avis, lors de l'ouverture d'un compte CCP à un client particulier: (9 pts)
a) *Quels sont les enjeux d'un premier contact clientèle ?*
b) *Est-il nécessaire de procéder à des contrôles ? Lesquels ?*

2/ Pourquoi l'OPTNC est-il tenu de surveiller attentivement les opérations, notamment de remise d'espèce, effectuées par les clients particuliers sur leurs comptes ? (7 pts)

3/ A votre avis, existe-t-il un droit du client à être à découvert sur son compte CCP ? Lequel ? (4 pts)

Sujet numéro 2

Trois points pour la présentation et l'orthographe.

1/ A votre avis, lors de l'ouverture d'un compte CCP à un client particulier:

- a) *Quels sont les enjeux d'un premier contact clientèle ?*
b) *Est-il nécessaire de procéder à des contrôles ? Lesquels ?*

Huit points

- a) Les enjeux d'un premier contact sont :
- **Présenter** les services financiers de l'OPTNC: avantages particuliers par rapport aux banques de la place (tarification ...), les produits et les services offerts.
 - Donner une **image** de sérieux et de qualité : être courtois et professionnel, recevoir le client dans les meilleures conditions possibles, donner tous les documents utiles au client (convention de compte, carton de signature, tarifs, formulaires de procuration...). Savoir répondre aux interrogations éventuelles du client sur les produits et services offerts. Proposer aussi utilement, si le client en exprime la volonté, des produits services d'autres métiers de l'OPTNC (par exemple, un abonnement téléphone ou mobilis...)
 - Obtenir le maximum d'**informations** dès le premier contact afin de connaître au mieux le client (revenu, patrimoine, alimentation du compte, existence d'autres comptes dans d'autres banques, endettement..) et lui fournir les produits services les mieux adaptés à sa situation.
- b) Le compte étant un support d'échanges monétaires, l'OPTNC ne doit pas permettre que des tiers puissent être lésés par cette ouverture (par exemple usurpation d'identité). Il se doit ainsi de bien connaître son futur client afin d'éviter toutes opérations illégales rendues possibles par l'ouverture du compte.
- La loi (code monétaire et financier) et la jurisprudence ont ainsi fixés un certain nombre d'obligations en matière de vérification d'identité, de domicile et de capacité juridique. Par ailleurs, l'OPTNC reste libre de demander tout document utile lui permettant d'apprécier au mieux la situation de son futur client. Ces obligations ont été renforcées dans le cadre de la lutte anti blanchiment et du terrorisme.

Il convient donc de vérifier :

L'état civil : à partir de la pièce d'identité officielle présentée par le client qui est tenu de présenter un document officiel portant sa photographie. Une carte nationale d'identité ou un passeport sont des documents appropriés. Les caractéristiques et références de ce document sont enregistrées par l'OPTNC.

Si le compte est ouvert à plusieurs titulaires, l'identité de chacun d'entre eux doit être vérifiée.

La production de la pièce d'identité permet aussi de vérifier la nationalité, l'ouverture d'un compte à une personne étrangère pouvant demander d'autres vérifications (en fonction des lois du pays applicables à leurs ressortissants).

Le domicile, par la production de quittances d'électricité, téléphone ... récentes car l'indication d'une fausse adresse laisse supposer des intentions frauduleuses.

Dans la pratique une lettre d'accueil est envoyée en courrier simple au domicile et si elle ne revient pas en mention NPAI, la preuve de l'adresse sera considérée comme suffisante par l'OPTNC.

Le domicile (et la nationalité le cas échéant) permet aussi de déterminer le statut fiscal du titulaire du compte : résident ou non résident, ce qui peut avoir une incidence sur la délivrance de certains produits-services et leur fiscalité libératoire par exemple.

La capacité civile

Le contrôle de la capacité est nécessaire afin que les actes passés par le futur client ne puissent être déclarés nuls. Par exemple, un banquier a été déclaré responsable pour avoir ouvert un compte professionnel à un salarié.

La capacité civile est primordiale pour les personnes physiques et l'OPTNC est particulièrement attentif aux régimes de protection applicables aux mineurs non émancipés et aux majeurs protégés. Les règles applicables à ces personnes sont définies par le code civil.

Concernant les majeurs protégés, l'ordonnance du juge doit être impérativement respectée. Pour les mineurs non émancipés, l'ouverture du compte se fera sous la responsabilité du représentant légal. Il est d'usage qu'à partir d'un certain âge (13 ans à l'OPTNC), les mineurs puissent faire fonctionner leur compte sous leur seule signature et ce avec l'autorisation de leur représentant.

Le Centre Financier de Nouméa (CFN) est en charge, à la réception du dossier d'ouverture de vérifier plus particulièrement **la capacité bancaire**, de manière à ne pas délivrer un chéquier à un interdit bancaire une carte, sa responsabilité étant alors engagée. Il procède de même à des vérifications avant délivrance d'une carte de paiement.

Le CFN interrogera ainsi utilement les fichiers ad hoc détenus par la Banque de France.

2/ Pourquoi l'OPTNC est-il tenu de surveiller attentivement les opérations, notamment de remise d'espèce, effectuées par les clients particuliers sur leurs comptes ?

Six points

Ces opérations doivent s'analyser sous l'angle, non seulement commercial, mais surtout dans le cadre de la loi sur la prévention du blanchiment, de la corruption, de la lutte contre le financement du terrorisme et du respect des embargos à caractère financier. Dans ce cadre, les entrées et les sorties de capitaux doivent faire l'objet d'une surveillance attentive. En effet, un compte de particulier ne devrait enregistrer de versements en espèces que de façon occasionnelle du fait de l'importance de la monnaie scripturale (chèques, virements..).

Ainsi, l'OPTNC, sous peine d'engager gravement sa responsabilité, a mis en place un certain nombre de procédures notamment de surveillance au niveau de ses guichets, du centre financier, de la direction des services bancaires. La connaissance du client permet d'apprécier la cohérence des opérations transitant sur le compte, l'OPTNC devant s'assurer que les opérations et les avoirs confiés par ses clients sont en rapport avec leur(s) activité(s), leur(s) revenu(s) et leur patrimoine connu. Un entretien avec le client peut s'avérer nécessaire.

Toutes les opérations qui ne semblent pas être cohérentes ou sont inhabituelles ou suspectes, en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel, donneront lieu à un examen particulier et pourront être déclarées par l'OPTNC auprès de TRACFIN (Traitement de Renseignement et de l'Action contre les Circuits FINANCIERS clandestins).

3/ A votre avis, existe-t-il un droit du client à être à découvert sur son compte CCP ? Lequel ?

Trois points

Il n'existe aucun droit fixé par la loi. Seul, l'OPTNC eu égard à la situation propre du client (revenus confiés sur le compte, patrimoine, fonctionnement du compte....) est en droit de déterminer si le client peut bénéficier d'une telle tolérance. C'est bien sur cette base, par exemple, que l'OPTNC accorde une facilité de caisse à ses clients au bout de 6 mois d'ouverture de compte. Les règles concernant un fonctionnement à découvert, lorsqu'il est autorisé, sont ainsi fixées dans la convention de compte CCP particulier (facilité de caisse) et dans une convention spécifique pour les découverts inférieurs à 3 mois.

**EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT LE 5 SEPTEMBRE 2015 POUR LE RECRUTEMENT
DE CONTROLEURS DE GRADE NORMAL DU CADRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE**

-----|«»|-----

ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSION : GESTION

DURÉE : 2 HEURES

COEF : 1

SUJET

Question 1 : Quelles sont les missions du Comité d'hygiène, sécurité et conditions de travail ? (7)

Question 2 : Citez au moins trois sources de stress en entreprise et les moyens d'y remédier ? (6)

Question 3 : Comment développer la mobilité interne dans l'entreprise ? (7)

Examen professionnel de contrôleur de grade normal du cadre des postes et télécommunications de la Nouvelle Calédonie

Epreuve écrite dans le domaine Gestion (2)

Question 1 : Quelles sont les missions du Comité d'hygiène, sécurité et conditions de travail ?

Généralités :

Constitué dans tous les établissements occupant au moins 50 salariés depuis plus de 12 mois en continu, le CHSCT a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Composé notamment d'une délégation du personnel, le CHSCT dispose d'un certain nombre de moyens pour mener à bien sa mission (information, recours à un expert...) d'un crédit d'heures et d'une protection contre le licenciement. Dans les branches d'activité à haut risque, le CHSCT peut se réunir plus fréquemment. En l'absence de CHSCT, ce sont les délégués du personnel qui exercent les attributions normalement dévolues au comité.

Quel est le rôle du CHSCT ?

Le comité contribue à la protection de la santé et de la sécurité ainsi qu'à l'amélioration de leurs conditions de travail, des salariés de l'entreprise et ceux mis à disposition par une entreprise extérieure, notamment par :

- L'analyse de l'accès à tous les emplois des femmes et des problèmes liés à la maternité, y compris les risques professionnels auxquels elles peuvent être exposées ;
- L'analyse des risques professionnels auxquels peuvent être exposés les salariés de l'entreprise ainsi qu'à l'analyse des conditions de travail. Il peut proposer, à cet effet, des missions de prévention ;
- La vérification, par des inspections et des enquêtes, du respect des prescriptions législatives et réglementaires et de la mise en œuvre des mesures de prévention préconisées ;
- Le comité est consulté sur les mesures prises en vue de faciliter la mise, la remise ou le maintien au travail des accidentés du travail, des invalides de guerre, des invalides

civils et des travailleurs handicapés, notamment sur l'aménagement des postes de travail ;

- L'analyse des circonstances et des causes des accidents du travail ou des maladies professionnelles ou à caractère professionnel ;
- Il est consulté sur le règlement intérieur.
- Avant toute transformation importante des postes de travail découlant de la modification de l'outillage, d'un changement de produit ou de l'organisation du travail ;
- Il se prononce sur toute question de sa compétence dont il est saisi par le chef d'entreprise ou d'établissement, le comité d'entreprise ou d'établissement, les délégués du personnel ;
- Le comité peut demander à entendre le chef d'une entreprise ou d'un établissement voisin dont l'activité expose les salariés de son ressort à des nuisances particulières : il est informé des suites réservées ; sur les mesures prises en vue de faciliter la mise, la remise ou le maintien au travail des accidentés du travail.
- Le CHSCT est notamment consulté et donne son avis avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail et fixe les missions confiées à ses membres

La suite du corrigé est facultative

Quelle composition ?

Siègent au CHSCT :

- le chef d'établissement ou son représentant assumant la présidence ;
- la délégation du personnel dont les membres - salariés de l'entreprise - sont désignés pour 2 ans (mandat renouvelable) par un collège constitué par les membres élus du comité d'entreprise ou d'établissement et les délégués du personnel ; à titre consultatif, le médecin du travail, l'agent chargé de la sécurité s'il existe et, occasionnellement, toute personne qualifiée de l'établissement désignée par le comité.
- L'inspecteur du travail et l'agent du service de prévention des organismes de sécurité sociale sont invités à assister aux réunions.

Le mandat de représentant de personnel au CHSCT peut se cumuler avec un autre mandat de représentant du personnel.

Quel fonctionnement ?

Le CHSCT se réunit au moins une fois par trimestre (plus si activité à haut risque) mais aussi sur la demande motivée de deux de ses membres ou à la suite de tout accident ayant entraîné ou ayant pu entraîner des conséquences graves. L'inspection du travail, le médecin du travail ainsi que le service prévention de la CAFAT sont invités à ces réunions.

Quels sont les moyens dont dispose le CHSCT ?

Le CHSCT reçoit du chef de l'établissement :

- les moyens nécessaires à la préparation et à l'organisation des réunions et aux déplacements imposés par les enquêtes ou les inspections menées par le comité ;
- les informations indispensables à l'exercice de ses missions. À ce titre, l'employeur doit lui présenter tous les ans le rapport écrit sur le bilan de la situation générale en matière d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail et concernant les actions menées au cours de l'année écoulée, ainsi que le programme annuel de prévention des risques professionnels. Le document sur lequel sont transcrits les résultats de l'évaluation des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs, à laquelle doit procéder l'employeur, doit par ailleurs être laissé à la disposition des membres du CHSCT. L'employeur doit également porter à la connaissance du CHSCT les rapports et les résultats des études du médecin du travail portant sur l'action de ce dernier en milieu de travail, qui lui est communiqués par le SMIT ou le service médical autonome.

Le CHSCT peut recourir, aux frais de l'entreprise, à un expert agréé en cas de risque grave constaté ou de projet important modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail.

Le CHSCT peut également avoir recours à l'expert intervenant auprès du comité d'entreprise à l'occasion de l'introduction de nouvelles technologies dans l'entreprise.

Les salariés, représentants du personnel au CHSCT, disposent quant à eux d'un crédit d'heures pour l'exercice de leurs fonctions, soit au moins :

- 2 heures par mois dans les établissements occupant jusqu'à 99 salariés ;
- 5 heures par mois dans les établissements occupant de 100 à 299 salariés ;
- 10 heures par mois dans les établissements occupant de 300 à 499 salariés ;
- 15 heures par mois dans les établissements occupant de 500 à 1 499 salariés ;
- 20 heures par mois dans les établissements occupant 1 500 salariés et plus.

Ce crédit d'heures est considéré comme temps de travail.

N'est pas déduit du crédit d'heures le temps passé aux activités suivantes :

- réunions ;

- enquêtes menées après un accident de travail grave ou des incidents répétés ayant révélé un risque grave, une maladie professionnelle ou à caractère professionnel grave ;
- recherche de mesures préventives dans toute situation d'urgence et de gravité, notamment lors de la mise en œuvre de son droit d'alerte par un membre du comité.

Les représentants du personnel au CHSCT doivent bénéficier, dès leur première désignation, d'une formation nécessaire à l'exercice de leurs missions. Dans les établissements où il n'existe pas de CHSCT, et dans lesquels les délégués du personnel sont investis des missions dévolues aux membres de ce comité, les délégués du personnel bénéficient de cette formation.

Cette formation théorique et pratique a pour objet de développer leur aptitude à déceler et à mesurer les risques professionnels et leur capacité d'analyser les conditions de travail. Elle est de 5 jours maximum (Lp. 242-5 et R. 242-2). La formation peut être assurée par des organismes répertoriés au niveau de la CAFAT.

Quelles sont les garanties pour les salariés membres du CHSCT ?

Ils bénéficient des mêmes protections contre le licenciement que celles assurées aux membres du comité d'entreprise.

Les membres du CHSCT sont tenus à une obligation de discrétion à l'égard des informations présentant un caractère confidentiel et données comme telles par le chef d'établissement ou son représentant. Ils sont, en outre, soumis au secret professionnel pour toutes les questions relatives aux procédés de fabrication.

Question 2 : Citez au moins trois sources de stress en entreprise et les moyens d'y remédier ?

Le bien-être psychologique au travail est un enjeu important pour l'entreprise.

Parmi toutes les sources de stress dans l'environnement professionnel, en voici trois :

- l'absence de contrôle et de maîtrise sur ses activités;
- manque de ressources ou de formation;
- l'absence de soutien social et de cohésion d'équipe.

Voici trois moyens pour y remédier :

- améliorer la qualité des recrutements afin d'obtenir l'adéquation entre le poste et le postulant
- clarifier l'organisation dans laquelle l'agent est intégré et les missions qui lui sont attribuées comme elles doivent être décrites dans sa fiche de poste.
- S'assurer que l'agent dispose des moyens et de la formation nécessaires pour tenir son poste convenablement
- aider le salarié en difficulté en analysant ses points forts et ses points faibles et lui proposer des formations pour que ses points faibles ne soient plus déstructurant mais au contraire, se transforment en points forts
- un peu d'humanisme, de respect de l'autre, de reconnaissance des efforts fournis; en bref, de la communication réelle, sans faux semblants, du soutien au sein d'une équipe qui aide à traverser une période plus tendue.

Question 3 : Comment développer la mobilité interne dans l'entreprise ?

La mobilité interne consiste à opérer un réel changement de métier ou de fonction ou encore de département au sein d'une même entreprise. Elle reste assez faible. Chacun en effet se défie naturellement de ce qui peut, dans le changement, présenter des risques : « par les temps qui courent, je préfère ne pas changer... » ou bien venant des managers : « je préfère ne pas prendre le risque de recruter quelqu'un en interne qui n'est pas exactement conforme aux standards de mon métier, de mon secteur, de mon département » ou encore : « pourquoi susciterais-je la mobilité des bons éléments de mon équipe... ? » Et c'est ainsi que l'immense majorité des salariés ne connaît jamais de mobilité interne alors même qu'elle est souhaitée par l'entreprise et par les salariés eux-mêmes !

Or pour que l'entreprise réussisse ce pari de développer la mobilité interne, il faut impérativement réunir trois conditions sur le plan pratique :

- d'abord, en haut lieu, une vraie volonté de mobilité doit s'exprimer clairement comme un objectif majeur. Cette volonté doit apparaître dans le cas de la fonction publique, par l'organisation des concours qui assurent le développement de la mobilité promotionnelle ;
- ensuite des outils faciles à utiliser par tous doivent être accessibles, un référentiel métiers compréhensible d'où que l'on soit dans l'entreprise, une gestion de carrière véritablement formée au métier de l'Evolution Professionnelle et surtout la possibilité d'exprimer lors des entretiens d'échange ou d'évaluation ses souhaits et que ceux-ci soient utilisés dans les recherches de candidats suite à avis de vacance de poste;
- il faut enfin des salariés capables de promouvoir leur offre professionnelle et d'aller vers les autres.

Et c'est sur ce troisième point crucial que, toujours, le bât blesse : savoir parler sagement de son offre professionnelle et personnelle et savoir créer des liens constitue en effet un puissant carburant pour accélérer la mobilité interne. Se priver de ce carburant, c'est se contenter d'une mobilité en panne...

Aussi, afin de réactiver ce trio vertueux, il faut en parallèle au développement des compétences techniques (qu'il ne faut évidemment pas diminuer), relancer des programmes de formations aux techniques relationnelles avec deux priorités :

- apprendre au salarié à parler clairement et de manière attrayante de son offre professionnelle et de ses ambitions. Ce qui nécessite un minimum de travail préalable sur les éléments majeurs de cette offre : quels sont mes Registres de Performance, quels sont les éléments clés de ma Personnalité, quel est mon Potentiel ? Un travail préalable qui exige également de lui apprendre à retrouver le chemin du lien avec les autres, dans l'entreprise comme hors de l'entreprise. Il ne suffit pas en effet de parler du Réseau (comme tout le monde...), encore faut-il savoir l'activer avec doigté et professionnalisme !
- Et puis former ses salariés au relationnel, cela ne présente que des avantages pour l'entreprise. On peut penser qu'il y a un risque de les voir partir à l'extérieur ? C'est faux

dans 9 cas sur 10 : quand on a formé quelqu'un, on se l'attache ! Pour nos jeunes dont tout le monde craint l'esprit d'indépendance, n'est-ce pas le moyen le plus efficace de les remettre dans le rang ? Pour nos seniors dont l'actuel mauvais traitement les fait se rétracter, n'est-ce pas le bon moyen de les remettre professionnellement «en devenir»? Enfin, réactiver les liens, faire se rencontrer les gens, est surtout un formidable aiguillon pour bousculer quelque peu l'entreprise afin de la rendre plus créative et davantage dans un esprit de conquête !

EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT LE 5 SEPTEMBRE 2015 POUR LE RECRUTEMENT
DE CONTROLEURS DE GRADE NORMAL DU CADRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS DE LA NOUVELLE-CALEDONIE

-----«»-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : COURRIER ET COLIS

DUREE : 2 HEURES

COEF : 1

SUJET

- 1/ Quelles sont les conditions de distribution des différents types d'objets suivis, en fonction du lieu de délivrance (à domicile, en BP, au guichet...), de leur statut douanier... ? 8 points
- 2/ La gamme des prêt-à-poster vendue par l'OPT 6 points
- 3/ Le projet de déploiement des Ilots de Boîtes postales en tribus 3 points
- 4/ Les règles de l'adressage du courrier en Nouvelle-Calédonie 3 points

EXAMEN PROFESSIONNEL OUVERT LE 5 SEPTEMBRE 2015 POUR LE RECRUTEMENT
DE CONTROLEURS DE GRADE NORMAL DU CADRE DES POSTES ET
TELECOMMUNICATIONS DE LA NOUVELLE-CALEDONIE

-----«»-----

EPREUVE ECRITE D'ADMISSION : COURRIER ET COLIS

DUREE : 2 HEURES

COEF : 1

SUJET

- 1/ Quelles sont les conditions de distribution des différents types d'objets suivis, en fonction du lieu de délivrance (à domicile, en BP, au guichet...), de leur statut douanier... ? 8 points
- 2/ La gamme des prêt-à-poster vendue par l'OPT 6 points
- 3/ Le projet de déploiement des Ilots de Boîtes postales en tribus 3 points
- 4/ Les règles de l'adressage du courrier en Nouvelle-Calédonie 3 points

EXAMEN PROFESSIONNEL CONTROLEUR - SPECIALITE COURRIER ET COLIS

CORRECTION SUJET 2

20 points

1/ Quelles sont les conditions de distribution des différents types d'objets suivis, en fonction du lieu de délivrance (à domicile, en BP, au guichet...), de leur statut douanier... ?

8 points

- Recommandés (y compris paquets et colissimo)
 - o Adressé domicile : présenté, et avisé si absent 0,25
 - o Adressé BP : avisé systématiquement 0,25
 - o Remis contre signature au destinataire (ou mandataire) avec pièce d'identité 0,5
 - o Délai d'instance = 15 jours 0,5Total 1,5 point

- paquets et colissimo non recommandés
 - o distribué si cela rentre dans la BAL à domicile ou dans la BP 0,25
 - o avisé sinon, et distribué sur présentation de l'avis 0,25
 - o ni signature, ni pièce d'identité demandée 0,25
 - o Délai d'instance = 1 mois ou 30 jours 0,25Total 1 point

- Colis postaux internationaux
 - o Avisé systématiquement (domicile ou BP) 0,25
 - o Remis contre signature au porteur de l'avis avec recueil nom et prénom 0,25
 - o Délai d'instance = 1 mois ou 30 jours 0,25Total 0,75 point

- Valeurs déclarées
 - o Avisé systématiquement (domicile ou BP) 0,25
 - o Remis contre signature au destinataire (ou mandataire) avec pièce d'identité 0,25
 - o Délai d'instance = 1 mois ou 30 jours 0,25Total 0,75 point

- EMS
 - o Adressé domicile : présenté, et avisé si personne au domicile 0,25
 - o Adressé BP : avisé systématiquement 0,25
 - o Remis contre signature à la personne présente ou au porteur de l'avis avec recueil nom et prénom 0,25
 - o Délai d'instance = 1 mois ou 30 jours 0,25Total 1 point

- Objets taxés
 - o Avisés systématiquement (qu'ils soient adressés domicile ou BP) 0,5
 - o Taxe douanière + frais OPT 0,25
 - o Frais OPT : taxation forfaitaire ou détaillée selon montant 0,25
 - o 450 F / 750 F / 3500 F / 4500 F / 5500 F 0,25
 - o Remis contre encaissement des droits 0,25
 - o Magasinage à compter du 16ème jour 0,25
 - o 200 F / jour 0,25Total 2 points

2/ La gamme des prêt-à-poster vendue par l'OPT

6 points

- Définition : envois préaffranchis 0,25
- Validité permanente 0,25
- Vendus dans toutes les agences OPT et Calédoscope 0,25
- Remises accordées par lots 0,25
- Remises accordées aux revendeurs 0,25
- Suppression de la gamme des PAP emballages (colis) le 01/06/2015 0,25
- Une gamme complète :
 - o Gamme Cagou : enveloppes avec ou sans fenêtre 0,5
 - 20g ou 50g 0,25
 - Admission : NC / zones 1 et 2 / zone 3 0,25
 - o Gamme illustrée : Postcarte (classique, panoramique, artistique, luxe), 0,25
 - enveloppes illustrées (avec ou sans encart), 0,25
 - Pack festif, PAP CD 0,25
 - Admission : tous régimes 0,25
 - o PAP personnalisés : possibilité de personnaliser des PAP Cagou avec un 0,5
 - nom, un logo, une photo, en N&B, en 2, 3 ou 4 couleurs 0,5
 - o PAP de réexpédition : pour réacheminer du courrier déjà affranchi 0,25
 - Admission : tout ce qui rentre dans l'enveloppe et valable tous régimes 0,25

3/ Le projet de déploiement des Ilots de Boîtes postales en tribus

3 points

- Déploiement inscrit au plan stratégique 2017 0,25
- Relève de la stratégie d'Aménagement 0,25
- Mode projet : Planning 2015 à 2018 0,25
- Remplace la distribution porte à porte, main à la main, petit chef... 0,25
- Permet de rationaliser la poste mobile (respect des points d'arrêt, 0,25
- futurs points d'ancrage OPT) 0,25
- Toutes les tribus desservies par la poste mobile (272 tribus → + de 300 IBP) 0,25

- IBP ruraux de 2 modèles : sur poteau ou mural 0,25
- Priorité au modèle mural 0,25
- Panneaux de 12 BP → 12, 24, 36, ou 48 BP par IBP 0,25
- BP de type boîte aux lettres normalisée 0,25
- Tarif unique 1050 F TTC/an 0,25
- Plan de communication prévu (flyers, carte nouvelle adresse, Postcarte de 0,25
- changement d'adresse)

4/ Les règles de l'adressage du courrier en Nouvelle-Calédonie

3 points

- La bonne adresse
 - o Complète 0,25
 - o Correcte (avec le bon code postal) 0,25
 - o Ecrite en majuscules 0,25
 - o Sans accents et signes de ponctuation, sans espaces vides entre les lignes 0,25
 - o Pas de nom de quartier 0,25
 - o Adresse destinataire à droite en bas du recto, et alignée à gauche 0,25
 - Adresse expéditeur au verso

- EN BP :
 - Destinataire
 - N° BP
 - Code postal + localité (ou code cedex + NOUMEA CEDEX) 0,5
- A domicile, en maison individuelle (ou lieu-dit) :
 - Destinataire
 - N° + nom de voie (ou nom du lieu-dit)
 - Code postal + localité 0,5
- A domicile, en résidence collective :
 - Destinataire
 - Point de remise (n° d'appartement, étage...)
 - Complément de localisation (entrée, bâtiment...)
 - N° + nom de voie (ou nom du lieu-dit)
 - Code postal + localité 0,5