

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION

EXAMEN PROFESSIONNEL DE TECHNICIEN DES SERVICES CULTURELS ET DES BATIMENTS DE FRANCE

Spécialité « Surveillance et accueil »

ANNALES 2006

Epreuve écrite d'admissibilité :

L'épreuve écrite d'admissibilité consiste en la réponse à dix questions à réponses courtes destinées à mettre en évidence :

- la maîtrise par le candidat des techniques et de la réglementation applicable dans le domaine de la surveillance, de l'accueil et de la sécurité des personnes et des biens ;
- les connaissances du candidat relatives à l'environnement professionnel d'un technicien des services culturels et des Bâtiments de France de la spécialité surveillance et accueil.

(Durée : deux heures ; coefficient 2.)

Question 1

Vous encadrez les personnels d'accueil d'un établissement culturel. Vous constatez qu'une file d'attente inhabituelle se masse aux abords de la banque d'accueil car deux des cinq agents présents se disputent violemment. Que faites-vous ?

Question 2

La nouvelle législation relative à l'interdiction de fumer dans les lieux publics va entrer en vigueur. Quels moyens d'information et de mise en œuvre dans les espaces ouverts au public ainsi que dans les locaux réservés aux personnels proposez-vous au chef d'établissement ?

Question 3

Vous constatez qu'un agent placé sous votre autorité est régulièrement en retard. Quelles mesures prenez-vous et, si nécessaire, quelles suites pouvez-vous envisager ?

Question 4

Comment accueillez-vous dans votre équipe un nouvel agent d'accueil et de surveillance ?

Question 5

L'article 122-5 du code pénal prévoit que :

“ N'est pas pénalement responsable la personne qui, devant une atteinte injustifiée envers elle-même ou autrui, accomplit, dans le même temps, un acte commandé par la nécessité de la légitime défense d'elle-même ou d'autrui, sauf s'il y a disproportion entre les moyens de défense employés et la gravité de l'atteinte. N'est pas pénalement responsable la personne qui, pour interrompre l'exécution d'un crime ou d'un délit contre un bien, accomplit un acte de défense, autre qu'un homicide volontaire, lorsque cet acte est strictement nécessaire au but poursuivi dès lors que les moyens employés sont proportionnés à la gravité de l'infraction. ”

Comment expliquez-vous ces dispositions aux agents placés sous votre autorité ?

Question 6

Votre chef d'établissement veut mettre en place un règlement intérieur des personnels. Quels points essentiels concernant la surveillance et l'accueil lui conseillez-vous d'y faire figurer ?

Question 7

Votre établissement doit se doter d'un système automatisé de contrôle d'accès. Quelles démarches allez-vous faire pour aider le chef d'établissement dans son choix ?

Question 8

Quel est le rôle d'un comité technique paritaire et comment fonctionne-t-il ?

Question 9

Votre établissement accueille chaque jour dans les salles d'exposition 3000 visiteurs. Une série de concerts gratuits est prochainement programmée dans l'auditorium. Sachant que le nombre d'auditeurs est impérativement limité à 120, quelles mesures prévoyez-vous pour accueillir le public lors de ces manifestations musicales ?

Question 10

Quelles sont les missions d'un technicien des services culturels et des bâtiments de France, spécialité "surveillance et accueil", et dans quels types d'établissements peut-il être affecté ?

Epreuve orale d'admission :

L'épreuve orale d'admission consiste en un entretien avec le jury destiné à apprécier l'expérience professionnelle du candidat et sa capacité à exercer les fonctions d'un technicien des services culturels et des Bâtiments de France.

Cet entretien débute par un exposé du candidat portant sur son parcours professionnel et ses motivations à postuler à un emploi de technicien des services culturels et des Bâtiments de France. Cet exposé est suivi d'une mise en situation professionnelle imposée par le jury posant un certain nombre de problèmes (professionnels, relationnels...) auxquels le candidat doit réagir.

Cette épreuve est destinée à vérifier la capacité du candidat à présenter un exposé et à s'exprimer clairement, sa capacité d'analyse rapide et son discernement, sa capacité de réaction ainsi que son esprit de décision.

(Durée : trente minutes, dont cinq minutes d'exposé par le candidat ; coefficient 3.)

exemples de sujets posés au candidat :

1. Un agent placé sous votre autorité hiérarchique semble en état d'ébriété. Sur quels signes extérieurs vous appuyez-vous pour qualifier son état et quelles mesures prenez-vous ?
2. Un des agents placés sous votre autorité accuse un de ses collègues de le menacer régulièrement. Aujourd'hui il refuse d'assurer la visite guidée de peur de le croiser et d'avoir un malaise. Vingt personnes attendent le départ imminent de la visite. Quelles mesures immédiates prenez-vous ?
3. Citez trois grands projets actuels de création ou de rénovation de structures du MCC
4. Le monument dans lequel vous êtes responsable de la surveillance et de l'accueil reçoit depuis quelques mois un nombre élevé de plaintes. Les visiteurs mettent en cause la façon dont ils sont accueillis par les agents que vous encadrez. Quelles mesures prenez-vous pour améliorer l'accueil dans votre monument ?
5. Un agent vous dit être victime de harcèlement moral de la part de l'adjoint technique qui est son supérieur immédiat. Il veut porter plainte. Comment gérez-vous la situation ?
6. Les agents postés dans le hall d'accueil de votre établissement menacent de quitter leur poste en invoquant le droit de retrait parce qu'il y a trop de courants d'air glacés. Que faites-vous ?
7. Des débris de pierres tombent dans un espace public de votre site, que faites-vous ?
8. Comment expliquez-vous aux agents nouvellement recrutés les consignes d'évacuation de votre site ?
9. A quoi sert une ronde ?
10. Vous devez expliquer aux agents de votre équipe les rôles de l'évaluateur et du notateur dans le cadre de l'évaluation annuelle des fonctionnaires.
11. Quelles qualités un encadrant doit-il déployer pour être respecté par les agents placés sous son autorité ?
12. Formation des agents sous votre autorité.
13. Comment mettre les personnels au courant des infos ?
14. Quels moyens matériels et techniques peuvent permettre de faciliter la surveillance d'une exposition ?
15. Le nettoyage des espaces jusqu'alors effectué par les agents du service de surveillance dont vous avez la charge va être confié à un prestataire extérieur. Quels sont les risques et quelles mesures préconisez-vous ?
16. Que pouvez-vous dire de la charte Marianne ?
17. Quelles sont les missions d'un ACOMO ? Situez son action dans le cadre de la réglementation générale et des instances internes à l'établissement.