

# 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 2008

### **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 :

TSC chargé de l'accueil et de la surveillance dans un établissement culturel, vous devez expliquer à vos agents ce qu'est la Charte Marianne et comment la mettre en œuvre. Décrivez ce que vous faites.

#### Question 2 :

TSC responsable de l'accueil et de la surveillance au sein d'un établissement recevant du public, vous devez instaurer le port de la tenue au sein de votre service. Comment imposez-vous cette nouvelle mesure et que proposez-vous à votre hiérarchie ?

#### Question 3 :

Dans un établissement recevant du public, les accès de certains espaces sont réglementés. Précisez quels sont ces espaces, quelles personnes y ont accès et à quelles conditions. Proposez des moyens de contrôle.

#### Question 4 :

Quelles sont les grandes catégories de publics qu'est susceptible d'accueillir un établissement culturel. Quels peuvent-être les dispositifs ou les activités spécifiques à mettre en place à destination de ces différents publics ?

#### Question 5 :

Votre nouveau chef d'établissement vous demande de lui expliquer l'intérêt d'une ronde générale et en quoi elle consiste.

#### Question 6 :

Vous êtes en charge du service d'accueil et de surveillance dans un monument. A votre pause déjeuner, vous surprenez une conversation entre des personnes placées sous votre autorité dans un restaurant à l'extérieur du site. Vous vous apercevez que leurs propos portent sur le mode de fonctionnement du monument et en particulier sur la régie des recettes. Que faites-vous, et pourquoi ?

#### Question 7 :

Responsable de l'accueil et de la surveillance, vous décidez de mettre en place un livret d'accueil destiné aux nouveaux agents de votre service. Décrivez les informations essentielles qui vont y apparaître.

#### Question 8 :

Technicien des services culturels chargé de l'accueil et de la surveillance, on vous demande de participer à l'élaboration du document unique. De quoi s'agit-il, et qui doit y être associé ?

#### Question 9 :

Vous êtes technicien des services culturels et des bâtiments de France d'un établissement culturel. Quelles sont vos missions ?

#### Question 10 :

Quelles sont les sanctions disciplinaires prévues par le statut général des fonctionnaires ?

## 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 :

#### ACCUEIL

- 1 Vous êtes responsable de l'accueil et de la vente dans un musée dont le Hall d'accueil va être rénové. Quels aménagements vous semblent essentiels ?
- 2 Responsable de l'accueil au sein d'un musée, votre chef d'établissement vous demande de mettre en place des audioguides. Comment procédez vous?
- 3 Le chef de votre établissement, un monument historique, veut instaurer des parcours de visite. Quelles sont les différentes options possibles? Quels en sont les avantages et les inconvénients?
- 4 Vous êtes responsable de la surveillance d'un musée. Celui-ci participe à la nuit des musées . Comment organisez vous cette manifestation?
- 5 Vous devez rédiger le règlement de visite de votre établissement, un musée nouvellement ouvert au public quels principaux points devra t il compter?...
- 6 Quels moyens préconisez-vous pour fidéliser les publics de votre établissement et ainsi accroître sa fréquentation ?
- 7 Dans une situation de forte affluence dans un espace d'exposition, vous décidez de stopper temporairement les entrées. Quelles peuvent en être les raisons ? Quels moyens pourra -t-on utiliser pour communiquer sur cette situation auprès du public et pour limiter son mécontentement?
- 8 Dans un centre d'archives, quelles sont les mesures à prendre pour communiquer tout en conservant et en préservant le patrimoine ?
- 9 Votre établissement, un musée d'art ancien, organise une exposition temporaire d'art contemporain au sein des collections permanentes. . .
- 10 Un groupe d'étrangers intègre la visite commentée. Le responsable du groupe demande à pouvoir traduire simultanément. L'agent en visite refuse. En tant que technicien des services culturels chargé de l'accueil et de la surveillance vous êtes appelé pour gérer le conflit. Que faites-vous ?
- 11 On parle d'adaptation des visites guidées en fonction des différents publics. Pouvez-vous indiquer les adaptations pertinentes pour un public de personnes âgées, un public scolaire, et enfin un public de déficients visuels ?
- 12 Dès son entrée dans le monument, le visiteur doit pouvoir être informé et orienté. Vous expliquez aux agents d'accueil les attitudes et comportements de base qui contribuent à la bonne image de l'établissement.
- 13 La prochaine exposition temporaire de votre musée est très attendue par le public. Il faut déjà envisager une importante file d'attente. Quels conseils donnez vous à vos agents pour gérer la file d'attente et ainsi éviter le mécontentement des visiteurs ?
- 14 La gratuité des musées vous évoque t'elle quelque chose?
- 15 Que pouvez vous nous dire sur les publics spécifiques?
- 16 Comment améliorer l'accueil dans votre établissement?
- 17 Vous êtes responsable de l'accueil et de la vente dans un musée dont le Hall d'accueil va être rénové. Quels aménagements vous semblent essentiels ?
- 18 On vous demande de participer au projet d'installation d'une signalétique avec écran LCD sur la zone d'accueil de l'établissement dont vous avez la charge ? Que proposez-vous ?
- 19 Que doit pouvoir trouver un visiteur en matière d'accueil dans un établissement culturel ?
- 20 Que peut on mettre en œuvre au niveau de l'accueil avant et après la visite ?

## MANAGEMENT

- 1 Les horaires d'ouverture au public de votre établissement doivent changer en septembre . Quelles en seront les conséquences pour les équipes que vous encadrez? Comment procédez-vous pour mettre en œuvre ces changements?
- 2 Plusieurs agents sont nouvellement affectés dans votre équipe d'accueil et de surveillance. Ils sont placés sous votre responsabilité. La direction vous demande d'organiser leur intégration au sein de l'équipe. Quelles sont les actions à réaliser ?
- 3 Citez 3 exemples d'autorisation d'absence de droit.
- 4 Vous êtes technicien des services culturels chargé de l'accueil et de la surveillance dans un établissement culturel. Un agent de votre équipe ne se présente pas à sa prise de service. Quelles mesures prenez-vous sur le moment et vis-à-vis de cet agent ?
- 5 Vous êtes technicien des services culturels chargé de l'accueil et de la surveillance dans un établissement culturel. Votre supérieur hiérarchique vous demande d'appliquer une mesure à laquelle l'ensemble de l'équipe est hostile. En tant qu'encadrant intermédiaire, comment gérez-vous la situation ?
- 6 Vous êtes technicien des services culturels chargé de l'accueil et de la surveillance dans un établissement culturel. Un agent vous informe qu'un de ses collègues n'était pas présent à son poste d'accueil pendant une heure sur un jour où vous étiez en repos. Quelles mesures prenez-vous ?
- 7 Vous êtes technicien des services culturels chargé de l'accueil et de la surveillance dans un établissement culturel. Un agent vous demande de partir plus tôt car il ne se sent pas bien. Que faites-vous ?
- 8 Quelles sont les missions d'un encadrement de proximité vis-à-vis des agents placés sous ses ordres lors de sa prise de service ?
- 9 Deux agents de votre service en viennent aux mains en début de service, que faites vous ?
- 10 l'entretien d'évaluation : qu'en savez vous ?
- 11 Comment faire circuler les informations auprès des personnels ?
- 12 Un TSC exerce souvent des fonctions d'encadrement et de management. Il se doit d'animer mais aussi de contrôler. Pouvez vous développer ces deux termes « animer et contrôler » ?
- 13 Un agent vient se plaindre que son collègue lui doit de l'argent et refuse de lui rendre ?
- 14 Un nouvel agent est affecté à votre service que faites vous ?
- 15 Vos agents organisent une grève sans avoir déposé de préavis, que faites-vous?
- 16 Un de vos agent vous informe qu'il ne parvient pas à faire respecter les règles de sécurité par un cadre de l'entreprise, que faites-vous en premier ?
- 17 Un de vos agent vous annonce à sa prise de poste qu'il doit s'absenter pour cas de force majeure, que faites-vous ?
- 18 Pour le recrutement de mes agents vacataires, que faire lors de l'entretien de sélection ?
- 19 Quelle doit être mon attitude , au quotidien, à l'égard des agents placé sous mon autorité?
- 20 Un agent de votre équipe vient prendre son service en état d'ébriété, que faites vous?

## DIVERS

- 1 Quel est le principe d'une astreinte ?
- 2 Qu'est-ce que le fractionnement ?
- 3 Qu'est-ce qu'un marché public ?
- 4 Le cumul d'emplois est-il possible dans la fonction publique ?
- 5 Quels peuvent être les grades d'un TSC ?
- 6 Quel est le nom du ministre de la culture ? ( on ne rit pas, j'ai eu des surprises l'an passé)
- 7 Comment envisagez vous les missions d'un TSC ?
- 8 Comment est organisé le ministère ?
- 9 Que connaissez vous de la modernisation des services publics ?
- 10 Qu'est ce que la décentralisation ?
- 11 Que savez vous de la fonction publique ?
- 12 Que savez vous de la LOLF ?
- 13 Quelles sont les différentes instances paritaires que vous connaissez?
- 14 Différence entre le devoir de discrétion, le devoir de réserve
- 15 Qui siège en CHS ?
- 16 Qu'appelle t'on services déconcentrés ?
- 17 Quel texte régit la fonction publique?
- 18 Qu'est ce que le service public ?
- 19 Quelles sont les missions du ministère de la Culture ?
- 20 Actualité du Ministère ? ( gratuité, HADOPI, expos en cours...)

## SECURITE

- 1 vous devez préparer la visite de la commission de sécurité au sein de votre établissement quels documents devez vous préparer?
- 2 En quoi le document unique est-il différent d'un plan de prévention ?
- 3 Quand un permis de feu est-il nécessaire ?
- 4 Que signifie « P.P.S.P.S » ? Quel doit en être le contenu ?
- 5 Que signifie « P.S.C 1 » ? Est-ce obligatoire dans un ERP ?
- 6 Quels sont les principes généraux de prévention ?
- 7 Vous êtes technicien des services culturels chargé de l'accueil et de la surveillance dans un établissement culturel. Une alarme incendie se déclenche pendant les heures d'ouverture. Que faites-vous ?
- 8 Vous êtes technicien des services culturels chargé de l'accueil et de la surveillance dans un établissement culturel. Une entreprise se présente sur le site pour effectuer des travaux. Vous n'êtes pas informé. Que faites-vous ?
- 9 Dans une situation de forte affluence dans un espace d'exposition, vous décidez de stopper temporairement les entrées. Quelles peuvent en être les raisons ? Quels moyens pourra-t-on utiliser pour communiquer sur cette situation auprès du public et pour l
- 10 responsable de la surveillance d'un domaine, on vous annonce dans le cours de la journée des conditions météo très dégradées, quelles mesures prenez vous ?
- 11 Qu'est ce qu'un SSI ?
- 12 le rôle du désenfumage
- 13 vous expliquez à vos agents la ronde de prévention incendie
- 14 Quels sont les critères de classement des ERP ?
- 15 Quels sont les moyens qui vient à assurer la protection des personnes ?
- 16 Qu'est-ce qu'un registre de sécurité ?
- 17 Indiquez les textes que vous connaissez et qui concernent la réglementation (en matière de sécurité incendie)
- 18 Quels sont les moyens de secours que vous pouvez rencontrer dans les ateliers et que devez-vous connaître sur ces moyens d'extinction ?
- 19 Votre établissement est équipé d'un système de sécurité incendie de catégorie A avec détection incendie. Des ouvriers vont effectuer des travaux de ponçage (pas de travaux par points chauds) et vous préviennent qu'il risque d'y avoir de la poussière. Quelles sont les mesures à envisager et consignes à donner aux ouvriers
- 20 Que savez vous des plans d'évacuations ?
- 21 De quoi est composé un service de sécurité incendie ? Décrivez l'un de ses composants ?
- 22 Panne générale a quelques minutes d'un vernissage: Réaction ?

## SURETE

- 1 Une section du château dont vous êtes le responsable de la surveillance va fermer pour travaux pour plusieurs mois. Quelles sont vos préconisations?
- 2 Votre établissement organise une exposition temporaire. Quels moyens préconisez vous pour protéger les œuvres présentées? Quelles contraintes et difficultés êtes-vous susceptible de rencontrer?
- 3 Des œuvres de votre établissement vont être prêtées à un musée pour une exposition temporaire. A votre avis quelles sont les conditions, particulièrement en termes de sécurité et de sûreté, pour ces prêts d'œuvres.
- 4 Vous devez élaborer le plan de sauvegarde des œuvres de votre établissement.
- 5 Dans un centre d'archives, quelles sont les mesures à prendre pour communiquer tout en conservant et en préservant le patrimoine ?
- 6 Un agent vous informe qu'il vient de constater lors de sa ronde, qu'une vitrine est fracturée, il manque un objet de valeur. Que faites vous et quelles consignes lui donnez vous ?
- 7 Votre établissement, un musée d'art ancien, organise une exposition temporaire d'art contemporain au sein des collections permanentes devez vous renforcer les moyens de surveillance et si oui comment
- 8 Que connaissez vous du Plan Vigipirate ?
- 9 Dans un établissement recevant du public expliquez à quoi sert le contrôle d'accès.
- 10 Un agent vous appelle car il vient d'être témoin d'une tentative de vol sur un visiteur : quelles consignes lui donnez vous et quelles actions entreprenez vous ?
- 11 vous êtes responsable de la surveillance, et vous constatez à la prise de service le vol d'une œuvre : que faites vous ?
- 12 vidéo surveillance : que pouvez vous en dire ?
- 13 Est-ce que les normes APSAD vous évoque quelque chose?
- 14 Qu'est ce que périmétrie, périphérie, volumétrie?
- 15 Citez les grands principes de la protection mécanique
- 16 Citez les grands principes de la protection électronique
- 17 qu'est ce que le flagrant délit et le droit d'appréhender?
- 18 Parlez nous de la légitime défense
- 19 Que peut on mettre en place pour prévenir des risques de vols?
- 20 Quelles sont les différents modes de surveillance d'un établissement recevant du public ?