

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION

CONCOURS INTERNE D'ADJOINT(E) TECHNIQUE D'ACCUEIL, DE SURVEILLANCE ET DE MAGASINAGE DE 1ÈRE CLASSE.

ANNALES – SESSION 2013

Épreuve orale d'admission :

Entretien avec le jury comprenant deux parties d'une dizaine de minutes chacune :

1- Entretien à partir d'un dossier technique relevant de l'une des dominantes du métier, préalablement choisie par le candidat

2- Entretien portant sur les fonctions exercées par les adjoint(e)s techniques d'accueil, de surveillance et de magasinage et sur l'expérience professionnelle du candidat. Cette partie de l'entretien doit permettre au jury d'apprécier les capacités du candidat à l'exercice de la fonction.

(Préparation : 20 minutes ; Durée de l'entretien 20 minutes – coefficient 4)

Dominante du métier : Conservation du patrimoine écrit

Sujet n°1

Pouvez-vous nous parler des différentes catégories des facteurs externes de dégradation des documents?

Sujet n°2

Vous êtes affecté aux archives, qu'est-ce qu'un plan d'urgence ?

À quoi sert-il ?

Sujet n°3

Que savez-vous des techniques de reproduction des documents ?

Quels sont leurs avantages ?

Dominante du métier : intégration sur rayonnage et récolement

Sujet n°1

Vous êtes affecté(e) dans un service d'archives.

- 1) Qu'est-ce qu'une cote? A quoi sert-elle?
- 2) Dans le monde des archives, qu'est-ce qu'un fantôme?
- 3) Vous faites une réintégration de documents dans un magasin, à cette occasion vous constatez qu'il manque un document sur un rayonnage. A quoi le voyez-vous? Que faites-vous?

- 4) Est-ce que tous les documents d'archives sont du papier? Pouvez-vous citer d'autres supports d'archives?

Sujet n°2

Qu'est-ce que le récolement ? A quoi sert-il ?

Sujet n°3

Lors de la mise en rayonnage d'un carton, celui-ci vous échappe des mains, et son contenu se répand au sol.

Que-faites vous ? Pourquoi ?

Dominante du métier :Sécurité et accueil du public

sujet n°1

Vous êtes adjoint(e) technique d'accueil et de surveillance dans un établissement recevant du public. Cet établissement est conforme aux règles de sécurité et d'accessibilité en vigueur.

Des ouvriers travaillent dans une salle de votre établissement, les travaux de ponçage sur les fenêtres produisent de la poussière.

Quelles mesures prenez-vous avant l'arrivée du public ?

sujet n°2

Vous êtes adjoint(e) technique d'accueil et de surveillance dans un établissement recevant du public. Vous êtes posté dans une salle où vous assurez la surveillance.

Durant la journée, un visiteur apparemment en état d'ébriété perturbe la visite des autres personnes, que faites-vous ?

sujet n°3

Vous êtes adjoint(e) technique d'accueil et de surveillance dans un établissement recevant du public. Cet établissement est conforme aux règles de sécurité et d'accessibilité en vigueur.

Vous êtes posté(e) dans une salle où vous assurez la surveillance, tout à coup les détecteurs de fumée se déclenchent. Sont présents dans votre établissement : un groupe de 20 élèves, 2 personnes en fauteuil roulant dont une au premier étage, une quinzaine de visiteurs individuels répartis entre deux différents niveaux.

Expliquez les différentes étapes de l'évacuation.

Que pouvez proposer aux visiteurs en attendant la fin du désagrément ?

sujet n°4

Vous êtes de service dans un musée pour assurer la surveillance de salles où sont exposés des tableaux.

Au retour de votre pause repas, vous constatez qu'un tableau de petite taille a disparu.

Quelles actions immédiates menez-vous ?
Quelles procédures convient-il d'appliquer ?

Expliquez les différentes étapes des opérations.

sujet n°5

Vous êtes adjoint(e) technique d'accueil et de surveillance dans un établissement recevant du public. Cet établissement est conforme aux règles de sécurité et d'accessibilité en vigueur.

Votre supérieur s'est absenté pour la journée, il vous a confié la responsabilité d'un secteur de l'établissement.

Durant la journée, on vous informe qu'une personne a fait un malaise dans les escaliers de l'entrée de votre établissement, elle est inconsciente, un visiteur l'a vu se tenir la poitrine, que faites-vous ?

sujet n°6

Vous êtes adjoint(e) technique d'accueil et de surveillance dans un établissement recevant du public. Cet établissement est conforme aux règles de sécurité et d'accessibilité en vigueur.

En l'absence de votre supérieur hiérarchique l'on vous confie la responsabilité d'un secteur. La journée se termine, les visiteurs quittent l'établissement, vous entamez la ronde générale. Décrivez ce que vous faites durant votre ronde générale.

sujet n°7

Vous êtes adjoint(e) technique d'accueil et de surveillance dans un établissement du Ministère de la Culture.

Un visiteur s'adresse à vous, il a déposé son sac au vestiaire de l'établissement et en le récupérant il a remarqué qu'un objet de valeur avait disparu.

Que faites vous ?

sujet n°8

Dès son entrée dans le monument, le visiteur doit pouvoir être informé et orienté.

Dans quelle mesure l'attitude et le comportement des agents d'accueil peuvent contribuer à la bonne image de l'établissement ?

sujet n°9

Vous êtes adjoint(e) technique d'accueil et de surveillance dans un établissement du Ministère de la Culture.

Votre supérieur s'est absenté pour la journée, il vous a confié la responsabilité d'un secteur de l'établissement.

Un agent de votre service a quitté son poste de travail sans prévenir et ne revient pas.

Que faites vous ?

sujet n°10

Vous êtes adjoint(e) technique d'accueil et de surveillance dans un établissement du Ministère de la Culture.

Votre supérieur s'est absenté pour la journée, il vous a confié la responsabilité d'un secteur de l'établissement.

Des manifestants tentent de s'introduire dans votre établissement.

Quelles mesures prenez-vous et pourquoi ?

sujet n°11

Vous êtes adjoint(e) technique dans un établissement du ministère de la Culture et de la Communication.

Dans une situation de forte affluence dans un espace d'exposition, votre supérieur décide de stopper temporairement les entrées.

Quels moyens utilisez-vous pour communiquer sur cette situation auprès du public et pour limiter son mécontentement?

sujet n°12

Vous êtes adjoint(e) technique d'accueil et de surveillance dans un établissement du Ministère de la Culture.

Votre supérieur s'est absenté pour la journée, il vous a confié la responsabilité d'un secteur de l'établissement.

Une altercation violente entre un agent et un visiteur se déroule dans une salle de l'établissement.

Comment réagissez-vous ? Que faites-vous ?

Dominante du métier :établissement d'un tableau de service à partir de données remises au candidat et commentaire

Sujet n°1

Vous êtes adjoint(e) technique dans un établissement du ministère de la culture et de la communication, en charge du planning des agents d'accueil et de surveillance.

Pour permettre à votre établissement d'ouvrir, un minimum de 6 agents est nécessaire, 2 seulement le mardi, jour de fermeture.

Des souhaits de congés pour les vacances scolaires vous ont été transmis. Ils portent sur les semaines 3 et 4 et sont en attente de validation.

Les congés des semaines 1 et 2, qui précèdent les vacances, ont d'ores et déjà été accordés.

Vous devez effectuer une proposition de planning à votre chef de service.

Que préconisez-vous (accords, refus et solutions) ?

Quels sont les différents éléments que vous prenez en compte pour faire ces choix ?

Sujet n°2

Vous êtes adjoint(e) technique dans un établissement du Ministère de la culture et de la communication, en charge du planning des agents d'accueil et de surveillance.

L'effectif minimum pour la journée est de 1 agent le week-end et de 3 en semaine.

Intégrez les données suivantes dans le tableau de service, en commentant les changements qui en résultent :

L'agent A est en stage tous les lundis, toute la journée.

L'agent B demande un congé du mardi 2 au mercredi 10.

L'agent C est en stage du mardi 16 au vendredi 19.

L'agent D ne dispose plus de jours de congés. Il demande à ne pas travailler le vendredi 5 en raison d'une citation à comparaître comme témoin dans un procès pénal, et le vendredi 12 pour convenances personnelles.

L'agent E demande un congé du jeudi 11 au mercredi 17.

L'agent F se marie le samedi 20.

Dominante du métier :Présentation d'une visite guidée d'un monument historique, d'un musée ou château

Sujet n°1

Vous êtes en poste dans un château-musée dont l'implantation remonte au moyen-âge. Ce château, réhabilité, plusieurs fois transformé, a été la demeure d'illustres personnages historiques au XIXème siècle. Aujourd'hui, il abrite des collections d'objets d'art, de mobilier et de peinture de cette époque.

- 1) Quelle pourrait-être la trame de visite ? Que vous semble-t-il important de transmettre au visiteur ?
- 2) Vous avez une personne en fauteuil roulant dans votre groupe. Comment réagissez-vous ? (le rez-de-chaussée et le premier étage sont accessibles, mais pas le deuxième étage).
- 3) Vous avez fait une excellente visite, le public est ravi. Deux personnes particulièrement contentes et reconnaissantes vous donnent un pourboire conséquent. Que faites-vous ?

Sujet n°2

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 ?

Sujet n°3

La conduite de visites guidées dans les musées demande au guide un travail d'animation de groupe et de gestion des publics mais aussi de veiller à l'application du règlement de visite.

Pouvez-vous citer les différents points dans le règlement de visite appropriés à la visite guidée ? Expliquez l'importance de l'application de ces réglementations.