

Ministère de la culture et de la communication

Concours réservé (loi Sauvadet) d'ingénieur des services culturels et du patrimoine, spécialité « services culturels »

SESSION 2015

Jeudi 23 juin 2016

Épreuve écrite d'admissibilité « accueil des publics »

16-DEC4-04560

L'épreuve écrite d'admissibilité obligatoire consiste dans la spécialité services culturels en une série de 5 questions au maximum, traitant, au choix du candidat (exprimé lors de l'inscription), de la sécurité ou de l'accueil des publics. Chaque question peut être accompagnée d'un ou plusieurs documents en rapport avec la question posée qui n'excèdent pas une page. Ces questions peuvent consister en des mises en situation professionnelle.

(durée 3 ; coefficient 2)

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

- L'usage de la calculatrice, d'un dictionnaire ou de tout autre document est interdit.
- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni signature ou paraphe.
- Aucune référence (nom de personnes, ...) autre que celle figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître.
- Seul l'usage d'un stylo noir ou bleu est autorisé (bille, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
- Les feuilles de brouillon ou tout autre document ne sont pas considérés comme faisant partie de la copie et ne feront par conséquent pas l'objet d'une correction.

Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

Ce document comporte 5 pages au total :

- Page de garde (1 page)
- Sujet (4 pages)

Ministère de la culture et de la communication

Concours réservé (loi Sauvadet) d'ingénieur des services culturels et du patrimoine, spécialité « services culturels »

SESSION 2015

Jeudi 23 juin 2016

Épreuve écrite d'admissibilité « accueil des publics »

16-DEC4-04560

Question n°1 (5 points) :

À la lecture du compte-rendu de la réunion de service du vendredi 19 février 2016 ci-dessous, faites des propositions pour améliorer les conditions d'accueil du public dans l'établissement où vous venez d'être affecté(e).

Réunion de service du vendredi 19 février 2016

Point sur l'accueil du public

I. Accessibilité

La planification des travaux d'accessibilité n'est toujours pas à l'ordre du jour.

En attendant sa mise en œuvre, il nous faut avancer et trouver des solutions, sur les trois points suivants mentionnés par l'audit :

- la porte d'entrée du musée est trop lourde à manipuler ;
- la sortie s'avère dangereuse pour les mal voyants car les marches ne sont pas contrastées ;
- la signalétique peu présente est inefficace.

II. Remontées diverses

Plusieurs agents de l'équipe de surveillance font remonter que certains salons sont fréquemment poussiéreux, la société de ménage ne passe pas régulièrement.

Réception d'une lettre de réclamation où le visiteur se plaint du mauvais accueil qui lui est fait par des agents "bruyants et dissipés", d'une évacuation "sèche" avant l'heure de fermeture.

Remarques du public :

- cartels trop hauts, mal éclairés donc peu lisibles ;
- en cas d'affluence les personnes âgées sont fatiguées et n'ont pas assez de sièges à leur disposition pour faire une halte ;
- difficulté à s'orienter, à trouver l'exposition temporaire.

Question n°2 (5 points) :

Le taux de fréquentation de votre établissement est en constante augmentation. L'attente pour pouvoir visiter est devenue très importante, les visiteurs se plaignent des mauvaises conditions de cet accueil. Quelles solutions pouvez-vous leur apporter ?

Exposition : insultes et gifles dans la file d'attente
Inspiré d'un article, publié le 30/07/2014 dans Le Figaro

La rétrospective attire, chaque jour, des milliers de personnes. Un succès qui pèse parfois sur la bonne humeur de ses visiteurs...

L'exposition est un succès. Chaque jour, des milliers de personnes viennent pour admirer l'exposition, mais l'attente, qui peut parfois durer deux heures, exacerbe l'agressivité des gens. Comme le rapporte le site 20 Minutes, les insultes ont remplacé les simples soupirs. « La semaine dernière, un de mes collègues s'est retrouvé à terre, bousculé par un touriste qui voulait forcer le passage », indique un agent d'accueil.

« Auparavant, un autre avait été giflé », ajoute un délégué du personnel. Les insultes aussi sont régulières et virent parfois au racisme. Lassé de ces comportements déplacés, les partenaires sociaux distribuent des tracts dans les files d'attentes et demande à la direction de porter plainte à chaque débordement physique ou verbal.

Depuis l'ouverture de l'exposition, le 2 avril dernier, elle a recensé huit rapports d'incident transmis à la direction, l'instance qui gère les musées de la ville, ainsi qu'une plainte déposée au commissariat. Si la direction de l'établissement préfère calmer le jeu et concentrer son discours sur le succès de l'exposition (160.000 visiteurs jusqu'à présent) et les nombreuses lettres de remerciements, les personnels de l'établissement culturel n'en peuvent plus.

Cette attente est notamment due à la capacité d'accueil du lieu et à la durée de l'exposition. Avec près de 600 œuvres exposées, « les visiteurs restent en moyenne deux heures ». L'exposition est également limitée à 399 visiteurs en même temps, ce qui ne fait rien pour arranger la situation.

Le personnel du musée met également en garde contre les places coupe-files trop nombreuses et les réservations dont « l'entrée se fait au même endroit que les autres », précise un délégué du personnel avant d'ajouter : « Une personne qui attend depuis des heures peut ainsi voir une quarantaine de personnes lui passer sous le nez dans la file d'à-côté. C'est ainsi que les situations dégénèrent ».

Question n°3 (5 points) :

Dans le cadre de l'accueil du public du champ social, vous devez aider une personne-relais à préparer la visite d'une exposition.

Qu'allez-vous lui conseiller pour préparer son groupe avant, pendant et après la visite ?

(Pas de document annexe)

Question n°4 (5 points) :

Un des agents du service dont vous avez la responsabilité arrive en état d'ébriété lors de sa prise de service, quelles mesures prenez-vous sur le moment et a posteriori ?

(Pas de document annexe)