



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CENTRE DE GESTION
DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE
DE LA GIRONDE

**CONCOURS D'ADJOINT TERRITORIAL DU PATRIMOINE DE
1ère classe
INTERNE, EXTERNE ET 3ème CONCOURS
2007**

Résolution écrite d'un cas pratique à partir de données communiquées aux candidats et relatif à une situation à laquelle un adjoint territorial du patrimoine de 1ère classe peut être confronté dans l'exercice de ses fonctions

(Durée 2h – Coefficient 2)

Vous êtes en poste au service de l'accueil/billetterie dans un musée.

Un visiteur adulte, d'origine anglaise, se présente à vous muni des pages d'information qu'il a trouvées sur le site Internet de votre ville. (cf documents joints 1, 2 et 3).

Il se plaint à vous du contenu de ces documents et constate :

- l'absence d'informations dans sa langue
- des difficultés pour localiser le musée dans la ville
- qu'il n'a pu obtenir aucune réponse alors qu'il a laissé un message électronique pour récupérer des informations sur les expositions en cours.

A l'issue de sa visite dans les salles d'exposition, il vous adresse de nouvelles remarques concernant son insatisfaction sur les informations proposées au public.

De plus, il cherche en vain, un espace de repos et de rafraîchissement.

Comment gérez-vous concrètement cette situation ?

Quelle est votre démarche pour que ce visiteur reparte avec une bonne impression du musée ?

Quelles solutions d'amélioration proposez-vous à votre supérieur hiérarchique ?

DOCUMENT 1

Les activités

Les expositions temporaires

En complément de ses collections, le musée accueille régulièrement de très nombreuses expositions temporaires.

- [Agenda des expositions cliquez ici](#)

Les activités pédagogiques et le département des publics

Grâce à son action éducative, le département des publics attire annuellement des milliers d'enfants en âge scolaire, mais également un très nombreux public adulte.



La visite commentée

Visite sur rendez-vous, pendant les heures d'ouverture du musée, pour les collections permanentes et exposition temporaires
Tél. 00.000.000

- Visite programmée, le mercredi et le samedi, pour les expositions temporaires (horaires variables selon l'exposition).

Des conférences, rencontres, concerts liés à la programmation des expositions temporaires.

Les activités destinées aux scolaires

Ces activités pédagogiques sont assurées sur rendez-vous, tél. : 00.00.00.00

- les visites et ateliers autour de la collection et des expositions temporaires (tous niveaux)
- les rencontres autour d'une œuvre de la collection (tous niveaux)
- le prêt de matériel pédagogique (pour les enseignants)

Les activités extra-scolaires

Ces activités sont assurées sur inscription, tél. : 00.000.000.000

- Visites ateliers pour les enfants inscrits individuellement, chaque vendredi pendant les vacances. Tarif : 3 euros
- Visites et ateliers pour les enfants des centres aérés, centres sociaux et maisons de quartier, le mercredi et pendant les vacances scolaires :

Edition

Vente de livres et d'ouvrages édités par le musée, affiches et cartes postales.
Ouverture les lundi, mercredi, jeudi et vendredi de 11h00 à 18h00.

La bibliothèque et le centre de documentation

Ouverts à la consultation sur rendez-vous, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Tél.00.000.000

PS : les collections permanentes sont présentées sur d'autres pages, non fournies ici

DOCUMENT 2

Informations pratiques

Adresse	
Téléphone	Fax
Nous contacter : cliquez ici	
Horaires	Tous les jours de 11h00 à 18h00 sauf mardi et jours fériés
Service des publics	
Tél. :	
Bibliothèque de consultation	
Sur rendez-vous, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.	
Tél. :	
Tarifs	
collections permanentes et expositions/dossiers : Gratuites	
Expositions temporaires : Plein tarif : 5 € Réduit : 2,50 €	
Tarif réduit s'applique aux demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RMI, étudiants, groupes au dessus de 10 personnes, membres des associations des amis des musées.	
Gratuit pour scolaires et étudiants en groupe avec leurs accompagnateurs, jeunes de moins de 18 ans, personnes handicapées, détenteurs de cartes professionnelles (conservateurs, presse, ICOM) selon les usages en vigueur au plan national, tout public à l'occasion de manifestations à caractère national (Journées du Patrimoine, Nuit des Musées, etc), titulaires du passeport découverte, personnel municipal.	

