



DIRECTION DES  
RESSOURCES HUMAINES  
ET DE LA FORMATION

# Concours d'agent 2024

Meilleures copies



280



DIRECTION  
DES RESSOURCES HUMAINES  
ET DE LA FORMATION

**CONCOURS D'AGENT  
2024**

**ÉPREUVES D'ADMISSIBILITÉ**

**27 mars 2024**

**ÉPREUVE ÉCRITE DE MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE**

***(Durée : 1 heure<sup>1</sup> – coefficient 2)***

Cette épreuve est destinée à apprécier le sens de l'analyse, l'esprit d'à-propos ainsi que les facultés de raisonnement et de logique du candidat.

Les mesures ou actions proposées doivent être exposées de façon succincte et peuvent être présentées sous la forme d'une liste.

*L'épreuve consiste en 5 cas à traiter par les candidats.*

---

<sup>1</sup> 1 heure et 20 minutes pour les candidats en situation de handicap bénéficiant d'un tiers-temps supplémentaire sur avis du médecin d'aptitude du Sénat.

## Cas n° 1

Vous êtes agent(e) d'entretien dans une mairie. C'est l'après-midi, il pleut depuis le matin. Vous êtes chargé(e) de remettre en état la salle polyvalente après les olympiades organisées le matin. C'est urgent car dans une heure, le maire va procéder dans cette salle à une remise de médaille. On vient vous signaler que plusieurs personnes sont tombées dans le hall de la mairie à cause du sol mouillé.

Que faites-vous ?

Je contacte mon supérieur pour savoir si un agent pourrait m'aider à la remise en état étant donné le peu de temps accordé. Je lui propose également l'installation de tapis absorbants à l'entrée de la salle polyvalente ainsi que dans le hall. Des panneaux signalétiques peuvent peut-être également être déposés pour signaler que les sols peuvent être glissants. Des agents pourraient également inviter les participants à utiliser les tapis et prendre garde. Pour les sols, si la taille de la salle laisse le temps au nettoyage des sols, une machine lavante + séchante sera utilisée, sinon uniquement séchante.

## Cas n° 2

Vous êtes responsable de l'approvisionnement des cuisines d'une cantine scolaire. Le chef de cuisine doit préparer ce matin le repas de Noël. Il vous appelle, il est très énervé car la livraison ne correspond pas à la commande effectuée. Le chef ne veut pas signer le bon de livraison et il empêche le livreur de repartir.

Que faites-vous ?

Je commence par informer mon supérieur et lui propose de me rendre auprès du chef de cuisine. Je demande ensuite au livreur de vérifier le bon de commande avec moi, et contacte notre fournisseur pour trouver une solution. Si les quantités sont suffisantes et que le livreur ne peut pas faire d'aller-retour à temps, je propose au chef de revoir le menu, en lui proposant mon aide si nécessaire en essayant d'apaiser ses craintes. Si les quantités sont insuffisantes, j'insiste auprès de ce fournisseur pour être livré très rapidement d'un complément. Si ce n'est pas envisageable, je peux également proposer au chef de l'aider à faire l'inventaire de ce qui est déjà en cuisine pour compenser, ou contacter immédiatement un autre fournisseur. J'informe mon supérieur

### Cas n° 3

Vous êtes en charge d'organiser les déplacements du directeur de votre entreprise. Il est actuellement en déplacement à Nice. Il vous appelle très énervé car son vol retour sur Paris en début d'après-midi a été dérouté sur l'aéroport de Roissy, au nord de Paris alors qu'il était initialement prévu sur celui d'Orly, au sud de Paris. Cela risque de compromettre une réunion très importante avec tous ses collaborateurs.

Que faites-vous ?

J'informe mon supérieur de la situation ainsi que l'organisateur de la réunion. Je vérifie qu'aucun vol n'est disponible / plus tôt pour l'aéroport de Roissy et laisser le temps d'aller ensuite à la réunion ou un vol disponible en direction d'Orly lui laissant également le temps de se rendre à sa réunion). Je demande ensuite à l'organisateur si il est possible de déplacer la réunion à une heure plus tardive ou plus proche de Roissy (Si les participants peuvent également être présents dans les temps). Je pense à prévoir le déplacement "aéroport / réunion" par chauffeur ou taxi et à prévenir le Directeur ou mon supérieur hiérarchique des possibilités qui s'offrent à eux.

#### Cas n° 4

Vous êtes chargé(e) d'entretien et vous devez vérifier que les sanitaires de votre société pourvus en sèche-mains électriques ne sont plus approvisionnés en essuie-mains papier. Lors de votre contrôle, vous constatez qu'un des sanitaires pourvu en sèche-main électrique continue à être approvisionné en essuie-mains papier. Lorsque vous enlevez ces derniers, un directeur, passablement agacé, vous demande de ne pas enlever les essuie-mains parce que le sèche-main électrique serait bruyant, que son fonctionnement ne serait pas satisfaisant et qu'il ne serait pas hygiénique.

Que faites-vous ?

Je commence par garder mon calme face à son agacement. Je lui dis que je comprends sa demande et que cette décision ne m'appartient pas. Je lui laisse les essuie-mains et quitte à les ôter par la suite après accord de mon supérieur. Je lui demande ensuite s'il souhaite que je fasse remonter ses remarques à mon responsable ou au responsable hygiène de la société. J'en informe celui-ci ainsi que mon supérieur hiérarchique. J'informe également les agents d'entretien.

## Cas n° 5

Vous êtes agent(e) d'accueil au sein de la direction des Ressources humaines. Le directeur (DRH) a indiqué à son secrétariat ne pas vouloir être dérangé, sous aucun prétexte, entre 14 et 17 heures, afin de terminer un dossier urgent. Il s'est pour cela isolé dans un bureau éloigné et n'est pas joignable par téléphone. Le directeur général souhaite s'entretenir dans les plus brefs délais avec le DRH. Son secrétariat vous demande d'aller voir le DRH et de l'informer du souhait du directeur général. Or vous êtes également en attente d'un pli qui devrait vous parvenir à tout moment.

Que faites-vous ?

Etant agent d'accueil je ne peux quitter mon poste. J'informe mon supérieur de la demande du directeur général. Au téléphone j'informe le secrétariat du directeur général que le DRH est normalement indisponible de 14h à 17h et que je vais les laisser s'entretenir avec son secrétariat à qui je transfère l'appel après leur avoir succinctement résumé la situation. Je fais savoir au secrétariat du Directeur général que j'ai bien transmis leur demande et ne peux malheureusement pas me déplacer, puis transfère l'appel.



# SÉNAT

## Concours

de Agent 2024

date Mercredi 27 mars 2024

épreuve Compte-Rendu

La copie doit rester anonyme.

18,5/20

372

Les participants d'un  
que fera le service

Le candidat  
n° de m

NOM

PRÉNOM

Sujet :

A 1) Ordre des scènes

f d e g a h c b

2) Le principal intervenant M. Silvieri est une personne à mobilité réduite

3) Fiche technique

4) La Réunion est prévue de 9h30 à 12h30

5) Initialement, on attend 12 personnes et 3 intervenants, donc quinze personnes.

6) Les boissons à prévoir sont : café, thé, eau.

7) Les tables doivent être disposées  $\textcircled{1}/5$  en bloc.

B) Comp'

Lundi

app

at

8) La réunion devait se tenir salle Barcelone au 18 rue du Four

9) La salle finalement utilisée est la salle Oslo 25 rue du Four.

10) Un chevalet sera préparé pour l'organisateur M. Debrunne.

11) Les chevalets sont placés par les agents Bertrand et Gabrielle.

12) L'organisateur a besoin de matériel de visioconférence, d'une salle permettant de s'isoler et disposant d'une photocopieuse, et de plus de chaises en plus d'un accès PMR.

13) L'intervenant principal étant une personne à mobilité réduite, il est indispensable que l'ascenseur fonctionne, or il est en panne et

2/5 il est trop tard pour faire intervenir un

réparateur.

14) La salle Oslo dispose de 40 places

15) La nouvelle salle est au rez. de - chaussée.

16) La nouvelle salle est équipée d'un PC fixe permettant la visioconférence et d'écrans.

17) Les participants seront avertis par les services accueil

18) L'organisateur se déclare satisfait de la seconde salle qui lui semble beaucoup plus adaptée que la première et remercie la responsable des agents Feiny Laroche pour sa réactivité et sa rapidité à trouver une solution alternative

## B) Compte - Rendu.

Lundi 26 février à 16h, Fanny Laroche reçoit un appel de M. Debrenne concernant l'organisation d'une réunion le lendemain à 9h30

Elle transmet les instructions aux agents Gabrielle et Bertrand - il faut préparer la salle Barcelone pour 12 personnes et 3 intervenants. Les tables seront disposées en bloc et il faut prévoir thé, café et eau. M. Debrenne arrivera à 8h30 pour vérifier l'installation.

A 17h, les agents Gabrielle et Bertrand installent les tables et les chevalets en salle Barcelone

Le 27 février, Gabrielle reçoit M. Debrenne à 8h30 et le conduit à la salle Barcelone. Il signale que la disposition de la salle ne correspond pas à ses demandes, car il avait envoyé des modifications à Mme Laroche en plus de leur conversation téléphonique. On lui assure que tout sera fait pour que la réunion ait lieu comme prévu. La responsable des agents est avertie que =

- il y aura des participants supplémentaires, dont plusieurs en visio conférence.

- il faut un endroit à part disposant d'un photocopieur.

- L'ascenseur est en panne et l'intervenant principal qui est une PMR ne peut pas accéder à la salle.

Il est décidé de changer de salle. Le service réservation indique à Bertrand que la salle

(4/5) Oslo est disponible aux heures prévues.

5/5 Il faudra prévenir les participants d'un changement d'adresse, ce que fera le service accueil.

La salle Oslo étant au rez-de-chaussée, il n'y a pas de problème d'accès.

La responsable des agents présente la nouvelle salle à l'organisateur, qui se déclare satisfait de la solution proposée. La salle dispose en effet d'un équipement pour visio, de 40 places et d'un espace café.

M. Debremne remercie Mme Laroche pour son efficacité à résoudre l'incident et permettre la tenue de la réunion comme prévu.