



FICHE D'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

Année 2012

Matricule : 6056	Affectation: DASV
Nom patronymique : <input type="text"/>	Service : Equipe accueil des groupes
Nom d'usage : FATTORINI	Depuis le : 01/10/2010
Prénom : FRANCESCA	01/07/2004
Entrée à l'Etablissement public du musée du Louvre depuis le : 01/06/2001	
Type de contrat : Contrat à durée indéterminée	

Métier : <input type="text"/>	
Intitulé du poste : Agent contractuel Article 6	

Description du poste occupé et des missions confiées :

Contribuer à l'accueil du public et assurer la vente des activités et/ou des produits culturels
Assurer l'information du public sur les différentes prestations et/ou produits culturels
Assurer la réservation et/ou la vente de l'offre culturelle
Assurer le contrôle des titres d'accès aux collections et aux prestations du musée

Veillez recopier la description du poste ci-dessus et la modifier ou la compléter le cas échéant

Contribuer à l'accueil du public et assurer la vente des activités et/ou des produits culturels. Assurer l'information du public sur les différentes prestations et/ou produits culturels. Assurer la réservation et/ou la vente de l'offre culturelle. Veiller à l'application du régime du droit d'entrée et au respect du règlement de visite. Accueil in situ et téléphonique du public individuel désirant s'inscrire à une activité culturelle proposée par le musée. Information, conseils, sur le fond (contenu) et les procédures d'accès à l'activité et au musée en général. Accueil des professionnels et responsables de groupes, ayant réservé une visite avec ou sans conférencier du musée; gestion des dits groupes, ajustement de la prévision à la réalité, traitement des paiements différés, rappel des divers règlements et procédures, mise en relation avec écouteurs, caisses, vestiaires, et l'intervenant. Information et conseil téléphonique et in situ des responsables de groupes sur le fond et les modalités d'accès. Garantir la bonne gestion des flux de groupes et la meilleure réalisation possible du produit de leur réservation. Assurer le suivi des données de la journée, en rendre compte, préparation des supports de données de la journée du lendemain.
--

2. Critères d'appréciation professionnelle

Tous les critères doivent être renseignés, mais peuvent, le cas échéant, comporter la mention « sans objet ».

SAVOIR FAIRE METIER	ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	A DÉVELOPPER	SANS OBJET
Alerter sa hiérarchie en cas de dysfonctionnement	⊗	⊗	⊗	⊗
Assurer un premier niveau d'orientation et d'information	⊗	⊗	⊗	⊗
Communiquer dans une langue étrangère	⊗	⊗	⊗	⊗
Conseiller le public sur l'offre culturelle proposée	⊗	⊗	⊗	⊗
Contrôler les billets d'entrée du musée	⊗	⊗	⊗	⊗
Maîtriser les outils informatiques spécifiques	⊗	⊗	⊗	⊗
Respecter les consignes de travail	⊗	⊗	⊗	⊗
Veiller à une bonne gestion des fonds	⊗	⊗	⊗	⊗
CONNAISSANCES	ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	A DÉVELOPPER	SANS OBJET
Connaissance de l'offre culturelle du musée	⊗	⊗	⊗	⊗
Connaissance des espaces muséographiques et techniques	⊗	⊗	⊗	⊗
Connaissance des procédures de sécurité	⊗	⊗	⊗	⊗
Connaissance du régime des droits d'entrée	⊗	⊗	⊗	⊗
Connaissance générale du musée et de ses collections	⊗	⊗	⊗	⊗
APTITUDES	ACQUIS	EN COURS D'ACQUISITION	A DÉVELOPPER	SANS OBJET
Capacité d'adaptation aux exigences du poste et du contexte	⊗	⊗	⊗	⊗
Ponctualité et assiduité	⊗	⊗	⊗	⊗
Qualité du travail en équipe	⊗	⊗	⊗	⊗
Respect du port de la tenue	⊗	⊗	⊗	⊗

3. Appréciation sur la manière de servir

Francesca Fattorini, en poste à l'Accueil des groupes depuis 2004, est un agent très fiable, sur laquelle sa hiérarchie peut compter. Bilingue italien/français, elle pratique également la langue anglaise. Cette pratique des langues, alliée à sa très grande courtoisie, rend sa collaboration précieuse. Elle connaît très bien la tarification fort complexe du musée, à destination des groupes comme des visiteurs individuels et toutes les procédures inhérentes à l'accueil des groupes. Parfaitement intégrée à l'équipe, elle en est l'une des figures majeures.

Sa grande ponctualité peut malgré tout sembler remise en cause cette année, mais nous ne relèverons pas négativement ce point, car il ne s'agit pas là de négligence : Francesca Fattorini a pris la peine de nous avertir en début de rentrée scolaire qu'elle ne pourrait pas, pour des raisons de contingences familiales, être en poste à 8h55, mais au plus tôt vers 9h00. Cette situation devrait de toute façon trouver un terme au plus tard à l'été prochain. Consciente d'être en défaut par rapport au règlement, Francesca Fattorini accepte de voir ses retards comblés par des retenues sur salaire ou jours de congé et envisage de demander un aménagement de poste si elle ne parvient pas à trouver une solution à court terme.



II. OBJECTIFS, EVOLUTIONS ET COMMENTAIRES

CONTEXTE PRÉVISIBLE DE L'ANNÉE (réorganisation, environnement, moyens, objectifs du service etc.)

Le déploiement du nouveau système de billetterie du musée entamé en 2010 n'a pu être achevé en 2011 en raison de difficultés techniques rencontrées par le prestataire. La mise en exploitation des fonctions de vente en ligne et de contrôle d'accès informatisée est repoussée à 2012/2013, ainsi que l'ouverture de l'espace service billetterie. Une nouvelle solution de billetterie sera déployée à l'automne 2013. Les salles des Objets d'Art XVIIIe ouvriront en 2013.

OBJECTIFS INDIVIDUELS D'ACTIVITE*	MOYENS DE RÉUSSITE **	Echéance (si nécessaire)
Approfondir sa connaissance des collections du musée en suivant des cycles de VC.	Cycles de VC	

- * préciser les actions à conduire, les résultats attendus et les indicateurs retenus
- ** liés à l'agent ou/et à des facteurs externes, dont la formation

EVOLUTION PROFESSIONNELLE SOUHAITEE (mobilité, développement)

Francesca Fattorini attend avec impatience la titularisation promise, afin de pouvoir envisager une évolution professionnelle.

COMMENTAIRES DE L'AGENT:

J'aimerais de travailler au musée du Louvre, une titularisation me permettra d'évoluer plus efficacement au sein de l'établissement.

Nom, prénom et qualité du responsable hiérarchique ayant conduit l'entretien :	Hélène Chantemerle responsable Accueil des groupes.
Date de l'entretien :	15/11/2012
Date et signature du responsable hiérarchique :	23.11.2012 / Chantemerle
Date et signature de l'agent :	Francesca Fattorini