

## **Syndicat C.G.T. du Musée d'Orsay (S.M.'O.)**

Musée d'Orsay - 62 rue de Lille- 75343 PARIS Cedex 07

tél. : 01 40 49 48 60 - fax : 01 40 49 46 41 - mel : [cgt@musee-orsay.fr](mailto:cgt@musee-orsay.fr)

# Compte rendu du C.H.S. du 10/06/2010

## Points à l'ordre du jour :

- 1 – Appel des membres, désignation du secrétaire adjoint de séance et des experts
- 2 – Approbation du procès verbal du CHS du 18/02/2010
- 3 – Suivi du CHS du 18/02/2010 ; tableau de suivi des recommandations de l'inspecteur d'hygiène et sécurité ; examen du registre d'hygiène et sécurité
- 4 – Les risques psycho-sociaux au musée d'Orsay
- 5 – Les travaux au 5e étage ; ascenseurs et monte-charges
- 6 – Étude ergonomique en cours du PC parking
- 7 - Marché de l'habillement ; cahier des charges
- 8 – Secteur vente : résultats du référendum auprès des caissiers-contrôleurs
- 9 – Remontées d'odeurs nauséabondes et indésirables
- 10 – Demande de travaux au local intervention
- 11 – Réfectoire du -2 ; accueil des entreprises extérieures ; créneaux horaires au restaurant d'entreprise ; distributeurs automatiques ; engagements d'Elior
- 12 – Ouverture du musée le 27 mai, sans vestiaire ni accueil
- 13 – Situation de l'infirmierie
- 14 – Aménagement d'une salle de repos

## Questions diverses

- I - Signalétique extérieure à l'entrée du parking
- II - Réglementation de la sécurité lors de manifestations organisées hors de l'auditorium (notamment le 21 juin, fête de la musique)
- III - Remplacement d'un poste vacant de chef de service

### Abréviations utilisées :

CHSM : comité hygiène et sécurité ministériel – SRH : service des ressources humaines

MCC : ministère de la culture et de la communication – PV : procès verbal

RPS : risques psycho-sociaux – BMR : Bureau des méthodes et des réglementations.

## 1 – Appel des membres, désignation du secrétaire adjoint de séance et des experts

Représentants de l'Administration	
Titulaires	Suppléants
Guy COGEVAL, Président	Anne MENY-HORN, Administrateur général adjoint
Thierry GAUSSERON, Administrateur général	Odile MICHEL, Responsable de la régie des oeuvres
Brigitte LECLERCQ, Chef du DRH	Milan DARGENT, Chef du DAS
Virginia FIENGA, Chef du département muséographie et travaux	Philippe GOMAS, Chef du DES
Représentants du personnel	
Titulaires	Suppléants
Pascal BOCOIGNANI, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, CGT	Ewa PALCZYNSKA, Chargée d'accueil et d'information, CGT
Dominique BIGEARD, Technicien des services culturels, CGT	Francis MICKUS, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, CGT
Arlette NGUYEN, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, caissier-contrôleur, CGT	Thierry FOATA, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, CGT
Christine KINGOLD-MASSAT, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, CGT	Jean-Philippe RENINGER, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, CGT
Frédéric SORBIER, service culturel et éducatif, CGT	Lena DJUROVSKI, Chargée d'accueil et d'information, CGT
Widy DANOIS, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, CFDT	Hortense NUNES, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, CFDT
Carine VIDANOVA, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, CFDT	Abderahim JEBRY, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, CFDT
Jan FEIGENBAUM, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, SUD	Maria ALVES, Adjoint technique d'accueil et de surveillance, caissier-contrôleur, SUD
Agent chargé de la mise en oeuvre de l'hygiène et de la sécurité (ACMO) : Valérie MAGNON	
Médecin de prévention : Docteur Marie-Dominique LARDOUX	
Inspectrice d'hygiène et de sécurité (IGAC) : Denise BARDOU	

Absents : Guy COGEVAL ; Philippe GOMAS (excusé). Hortense NUNES (CFDT)

FO non représenté.

Secrétaire adjoint de séance : CFDT

## 2 – Approbation du procès verbal du CHS du 18/02/2010

Le PV est approuvé à l'unanimité.

### Déclaration de la **CGT** :

Avant de passer au point 3, la **CGT** déclare :

Compte tenu du fait qu'une fois de plus :

- les dossiers de points à l'ordre du jour sont vides, comme SUD l'a également déploré le 7 juin dans un courriel à l'administration.

- d'autres sont réduits au minimum (point 5, travaux 5e étage) : il est question dans une note succincte de : l'**APD** Wilmotte « *validé début mars* », de mesures préventives de **nuisances sonores** « *afin d'améliorer les conditions de travail des agents* ».

Nous attendons de trouver dans le dossier ces documents afin de les examiner.

- des documents ont été transmis hier 9 juin entre 16 et 17 h, de sorte que la majorité des membres du CHS – n'étant pas des permanents – n'a pu en prendre connaissance qu'il y a seulement ¼ d'heure.

Alors que ces documents ont été demandés depuis février 2010 (cinq mois !)

Demande du 08/02/2010 en vue du CHS du 18/02/2010 (demande réitérée le 15/02/2010) :

- les congés maladie (courte durée et longue durée)
- l'absentéisme
- les départs de l'établissement, au total et par services

Réponse de l'administration le 15/02/2010 : « *Compte tenu de notre charge de travail et de l'absence de délais suffisants entre votre demande et la date du prochain CHS, l'administration ne sera pas en mesure de fournir le 18 février les informations légitimes demandées.*

*Ces informations vous seront remises prochainement. Veuillez nous excuser de ce retard. »*

Excuses recevables pour le CHS du 18 février 2010, même si les représentants du personnel entendent un peu trop souvent dans la hiérarchie des services : « *Compte tenu de notre plan de charge, nous ne pouvons pas vous répondre actuellement. Avec nos excuses* ». Toutes demandes renouvelées par nous pour la réunion de suivi CHS des RPS du 5 mai 2010 – documents toujours non fournis. Des documents partiels (arrêts maladies) ont été fournis à l'occasion de la 2e réunion de suivi des risques psycho-sociaux, le 6 juin 2010.

Les documents demandés lors de la 1e réunion de suivi des RPS du 5 mai 2010 :

- relevés mensuels des entrées/sorties de personnels
  - postes non pourvus
  - demandes de mutation
- restent inexistantes.

Compte tenu du fait que :

l'un de ces documents diffusés hier après-midi seulement - le règlement intérieur du CHS EPMO – pourtant validé au CTP du 15 avril 2010 (bientôt deux mois, et dont le PV n'a toujours pas été transmis au secrétariat adjoint),

- intègre bien une donnée souhaitée par l'administration : l'extension à 30 jours du délai de transmission du PV, et acceptée par les représentants du personnel ;

- mais n'intègre pas l'amendement demandé par la **CGT et accepté en séance** par l'administration : l'alignement sur le règlement CHS du MCC, à savoir la mention : « *Dans le respect des dispositions des articles 30 et 44 à 51 du décret n° 82-453 susvisé* ».

Ce n'est pourtant pas grand chose, juste 87 signes typographiques qui ont été coupés, et qu'il suffit de recoller ! En vertu de quoi l'EPMO s'affranchirait-il des règles que s'imposent le MCC et le ministère du Travail et de la Fonction publique ?

[Pinailage tatillon et superflu aux yeux de l'administration d'Orsay ? Pourtant, ce n'est rien à côté des références légales exhaustives du décret portant création de l'Etablissement public du musée d'Orsay et de l'Orangerie :

**Décret n°2003-1300 du 26 décembre 2003 portant création de l'Etablissement public du musée d'Orsay et du musée de l'Orangerie.** Version consolidée au 1er juin 2010.

Vu le décret du 25 octobre 1935 modifié fixant la liste des offices et établissements autonomes de l'État assujettis au contrôle financier ;  
Vu le décret n° 45-2075 du 31 août 1945 modifié portant application de l'ordonnance relative à l'organisation provisoire des musées des beaux-arts ;  
Vu le décret n° 53-1227 du 10 décembre 1953 modifié relatif à la réglementation comptable applicable aux établissements publics nationaux à caractère administratif ;  
Vu le décret n° 62-1587 du 29 décembre 1962 modifié portant règlement général sur la comptabilité publique ;  
Vu le décret n° 86-1370 du 30 décembre 1986 modifié fixant les dispositions statutaires applicables à certains emplois de la direction des musées de France ;  
Vu le décret n° 90-1026 du 14 novembre 1990 modifié relatif à la Réunion des musées nationaux ;  
Vu le décret n° 99-575 du 8 juillet 1999 relatif aux modalités d'approbation de certaines décisions financières des établissements publics de l'État ;  
Vu le décret n° 2002-628 du 25 avril 2002 pris pour l'application de la loi n° 2002-5 du 4 janvier 2002 relative aux musées de France ;  
**Article 1.** Modifié par Décret n°2010-558 du 27 mai 2010 - art. 2  
**Article 2.** Modifié par Décret n°2010-558 du 27 mai 2010 - art. 2  
**Article 3.** Modifié par Décret n°2010-558 du 27 mai 2010 - art. 2  
.... Etc.....]

Compte tenu du fait que :

- un point demandé à l'ordre du jour par les représentants du personnel lors de la préparation du 6 mai 2010 et dûment pris en note par l'administration, ne figure pas à l'ordre du jour :

« *Réglementation de la sécurité lors de manifestations organisées hors de l'auditorium* » ;  
ni, dans le dossier, le document afférent attendu : le cahier des charges technique du prochain concert dans l'allée centrale (appelée religieusement la « nef »), le 21 juin, fête de la musique ; alors même que les représentants du personnel se sont indignés qu'aucune information n'ait été donnée en CHS préalablement au concert du 19 janvier 2010 où il a été constaté le jour même, sur place, en présence de l'IHS sollicité, que les conditions d'évacuation du public n'étaient pas satisfaisantes.

Compte tenu, enfin, du fait que plusieurs documents – succincts - nous sont remis sur table en début de séance, comme il arrive trop fréquemment (dont une brochure de fournisseur et un tableau daté du 3 juin, qui pouvaient donc sans difficulté être transmis quelques jours avant la séance).

Compte tenu de tous ces faits, l'entrave à l'exercice des fonctions des représentants du personnel par non présentation de documents – ou présentation de documents très partiels -, signe d'une volonté répétée de rétention d'informations par l'administration, apparaît manifeste.

Cela justifierait pleinement un boycott de la séance... Nous ne le ferons pas aujourd'hui, mais nous proclamons fermement que nous ne sommes pas dupes des agissements coutumiers de l'administration à l'égard des représentants du personnel, agissements qui témoignent d'un évident mépris et alimentent une logique d'affrontement.

Nous mettons en garde l'administration sur le fait que si ces pratiques se reproduisent aux prochains CHS, ou aux prochains CTP, elle se heurtera alors inévitablement à un boycott, comme déjà deux fois en 2009.

Nous signalons les faits ci-dessus notifiés à Mme la Conseillère sociale du MCC et aux représentants du CHSM.

En réponse à cette déclaration, l'administration invoque la surcharge de travail en situation de sous-effectif. Pour la **CGT**, elle se désole donc implicitement du caractère nuisible de la RGPP, comme nous le faisons explicitement.

Le défunt support de communication interne *Info-flash* recensait périodiquement les entrées/sorties de personnels, jusqu'au printemps 2009. Depuis, le DRH a adressé une fois un message à tous les utilisateurs, en janvier 2010, sur les entrées/sorties du mois. Depuis, plus rien.

Le prétexte de la colossale charge de travail paraît exagéré pour des informations assez rapides à compiler. Et pas dans la difficulté technique ou informatique. Ni dans le rejet de la

responsabilité sur tel ou tel agent qui ne ferait pas correctement ce qui lui a été demandé. La véritable raison est ailleurs.

### 3 – Suivi du CHS du 18/02/2010 ; tableau de suivi des recommandations de l'inspecteur d'hygiène et sécurité ; examen du registre d'hygiène et sécurité

La **CGT** est sensible aux efforts déployés par l'administration pour relancer, donner suite et faire aboutir les dossiers touchant aux conditions de travail, d'hygiène et de sécurité au musée, comme elle l'a dit lors de la réunion du 3 juin 2010.

Tout d'abord en assurant une veille et un suivi des rapports établis par l'inspectrice hygiène et sécurité sur la prévention des risques, la situation des travailleurs isolés, les postes en sous-sol... En assurant un soutien à l'ACMO et en impliquant le BMR.

Des études d'ergonomie de postes de travail sont achevées (caisses) ou en cours (réservations des groupes, PC parking). Un état des lieux assez complet des espaces de travail, des réaménagements de bureaux, est également en cours.

La direction a mis en route un programme de travail d'envergure, apporté son soutien à l'ACMO ; elle s'emploie à finaliser le document unique, le règlement intérieur, le bilan social ; ce n'est pas rien, compte tenu du retard qui avait été pris sur ces dossiers.

Les mesures de qualité de l'air au parking sont retardées du 1er au 4e trimestre 2010.

Cet été aura lieu l'étude réclamée l'an dernier par l'IHS à l'auditorium, sur les risques de chute en situation de grande hauteur.

Les nacelles endommagées ne sont pas encore réparées, mais le nécessaire va être fait.

La **CGT** demande la nomination rapide d'un correspondant ACMO au musée de l'Orangerie.

### 4 – Les risques psycho-sociaux au musée d'Orsay

La **CGT** inclue ici un bref compte rendu de la réunion de suivi du 3 juin 2010 :

Le DRH a extrait des indicateurs utiles, notamment sur les arrêts de travail. Un calendrier à court terme de formations aux risques psycho-sociaux a été proposé.

Par ailleurs, la médecine de prévention a entamé un diagnostic pour établir une vision contradictoire des situations dégradées à risques.

La direction témoigne ainsi que ce programme global est effectivement pour elle une priorité, et nous nous en félicitons, car il y va de l'intérêt de tous, des personnels, de la direction, de l'efficacité et de la qualité du travail, de l'image et du rayonnement de l'établissement, de son bon fonctionnement.

Une culture santé et sécurité est en train de s'établir au musée. Comme le reconnaît honnêtement l'administration, c'est une démarche nouvelle pour elle, mais nous nous réjouissons qu'elle s'engage dans cette action de prévention complète et durable.

Les risques immédiats ont été identifiés et circonscrits. Chacun a conscience qu'un simple état des lieux sans suite créerait de faux espoirs.

L'alerte déposée par la **CGT** constitue un pré-diagnostic des risques psycho-sociaux au musée – dans la mesure où elle s'efforce d'objectiver les situations de stress, de souffrance morale, d'en évaluer la dimension collective et de convaincre la direction d'y remédier –.

Un certain nombre de secteurs identifiés connaissent de réels problèmes, et cette accumulation de situations individuelles appellent une réponse au niveau collectif. Nous le

répétons : elles ne se réduisent pas à des situations de conflits de travail (qui existent aussi mais se traitent plus classiquement).

Voici le projet que propose la **CGT** au CHS :

mettre en place un groupe de conduite de projet, un comité de pilotage spécifique aux risques psycho-sociaux, dont les missions et les objectifs seront formalisés par la direction sous la forme d'un accord officiel et d'un engagement clair à engager, à l'issue de la restitution, un plan d'action et un suivi de ces actions.

Ce groupe serait constitué – hors contrôle hiérarchique pour préserver les agents de tout risque professionnel – du médecin de prévention, d'une infirmière, de l'ACMO, de l'IHS, de représentants du personnel. Ce groupe serait assisté par le groupe de prévention ministériel. Il pourrait solliciter l'intervention de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) ou de la Caisse régionale d'assurance maladie (CRAMIF) intervenant dans les administrations.

Nous approuvons les propos du médecin coordinateur sur la nécessité d'établir un diagnostic impartial, d'en communiquer une restitution écrite et orale en CHS, assortie de pistes d'amélioration. Le groupe-projet sera force de proposition.

Ensuite, c'est à la direction qu'il appartiendra de décider des mesures à prendre, qui pourront nécessiter d'intervenir sur des aspects de l'organisation du travail, en vue de leur amélioration dans le cadre du plan de prévention 2011.

Le groupe rassemblerait les indicateurs, hiérarchiserait des priorités : les situations les plus graves / les plus fréquentes / les plus collectives.

Il identifierait les sources des difficultés, en termes :

- d'organisation du travail : surcharge ou sous-charge de travail, exigences contradictoires, stimulation/motivation...
- de relations de travail : insuffisance de communication, isolement, manque de soutien...
- de management : imprécision des objectifs, encadrement peu participatif, conflits de rôles, sur- ou sous-responsabilisation...
- évolutions technologiques : insuffisance des contacts directs, médiation excessive de la communication à distance...
- environnement matériel : ergonomie, bruit, manque d'espace, de lumière, de ventilation...

Calendrier : il nous semble raisonnable et cohérent de fixer l'échéance à fin 2010. La restitution et les préconisations pourraient ainsi être incluses dans le document unique. Le plan de prévention des risques pour 2011 intégrerait les projets décidés par la direction pour l'amélioration des conditions de travail.

Toutefois, il importe que des actions soient initiées rapidement, même si elles le sont graduellement, afin de donner une visibilité aux personnels sur ce programme. Car pour les personnels, tant que le CHS travaille à établir un diagnostic, il ne fait rien de concret et utile pour eux !

La **CGT** propose que la première action rapide, simple et à visibilité immédiate soit la réalisation et la diffusion d'un document d'information aux personnels, à l'instar de celui créé en avril 2010 par le Château de Versailles (cf. ci-dessous en annexe), adapté au contexte des musées d'Orsay et de l'Orangerie.

Nous demandons la planification de ce document pour une diffusion à l'automne, courant octobre.

L'administration nous communiquera sous peu un rétroplanning de publication mais signale le plan de charge saturé de la chaîne interne de production éditoriale, ajoutant habilement que les demandes de la **CGT** créent de la surcharge de travail pour les services.

A moins que les services soient notoirement en sous-effectifs (postes non remplacés). RGPP, quand tu nous tiens...

Sur les RPS, l'administration nous parle de sa « *volonté réelle* » sur ce qui est pour elle « *une priorité* ». Dans ce cas, réaliser un flyer 2 couleurs ne devrait pas être un objectif inaccessible.

Au sujet de la création d'un groupe de travail dédié, l'administration suggère de commencer par la question des technologies de communication à distance (courriels...) ; sans aller jusqu'à proposer de date pour une première réunion. Comme arrive la période d'été, ça devrait pouvoir traîner jusqu'à la rentrée. D'ici là, de l'eau aura coulé sous les ponts et on aura sans doute d'autres chats à fouetter.

C'est le sujet le moins risqué, le plus technique. Pour les autres points : organisation du travail, sur- ou sous-charge de travail, exigences contradictoires, imprécision des objectifs, stimulation/motivation, direction peu participative, conflits de rôles, ambiguïtés, sur- ou sous-responsabilisation, relations de travail dégradées, manque de soutien... elle fait la sourde oreille.

Dans l'attente, voici quelques informations utiles :

<https://sequence.culture.gouv.fr/spip.php?rubrique1722#art1651>

Le groupe de prévention des risques psycho-sociaux du MCC travaille pour l'ensemble des agents du ministère. Il se réunit une fois par mois. Le groupe piloté par les médecins est composé d'infirmières, d'assistantes sociales, de correspondantes handicap, de la cellule mobilité et de la psychologue du travail.

Le secret médical et social est absolu et non partagé. L'ensemble des membres du groupe est tenu à une confidentialité totale sur les échanges.

Les conclusions seront proposées aux agents et validées ensemble. Le groupe s'engage à assurer le suivi de ses préconisations.

Chaque agent peut saisir le groupe, en s'adressant au médecin de prévention. (extrait)

La **CGT** signale le compte rendu du Conseil d'orientation des conditions de travail, présidé le 11 mai par Éric Woerth, au Ministère du travail, de la solidarité et de la fonction publique. Le 2e Plan santé au travail 2010-2014 fait état d'une croissance ininterrompue depuis dix ans des maladies professionnelles, comme les risques psycho-sociaux pour lesquels un plan d'urgence a été mis en place. Ce plan préconise une amélioration des suivis individuels.

Sur les tableaux des jours d'absence, la **CGT** fait les premières observations suivantes :

- arrêts maladie courte durée (– de 3 mois) :

en 2004 : 5594      en 2009 : 8934      soit une augmentation de **+ 59 %**

- arrêts maladie longue durée (de 3 à 5 ans) :

en 2004 : 593      en 2009 : 1549      soit une augmentation de **+ 161 %**

On veut bien que dans le même temps l'effectif du musée ait augmenté, comme l'a notifié un camarade représentant du personnel à la réunion du 05/06/2010 – bien que notre diagnostic **CGT** du 03/02/2010 tende à démontrer le contraire -.

Mais même en prenant les chiffres « officiels » de l'administration (de 530 à 580 agents sur la période 2004-2009), cela ne représente qu'une progression de 9 % : très en-dessous des 59 et 161 % d'arrêts de travail courts et longs, qui sont un indicateur assez net.

Un simple indicateur, pas une conclusion.

Sur notre constat, l'administration observe une minute de silence. Puis propose de passer au point suivant.

La **CGT** reviendra à la charge dans les prochains jours une nouvelle fois pour obtenir les chiffres sur les entrées/sorties de personnel, les postes non pourvus, les demandes de mutation. Ou achèvera de les recenser elle-même, et la direction dira alors qu'ils sont faux.

En tout cas, nous n'attendrons pas le 4 novembre (date du prochain CHS) pour avancer avec l'administration sur ce dossier, et communiquer avec les personnels.

Expert pour l'administration : Chantal Loisse, DRH, formation.

Des stages de formation aux risques psycho-sociaux sont programmés, déjà - ou bientôt - suivis par l'ACMO, les membres du CHS, et l'encadrement. Plusieurs organismes de formation sont proposés à l'avis des représentants du personnel, avec leurs programmes.

Le programme proposé par l'ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) a notre préférence parce qu'il nous semble très pertinent et adapté au contexte du musée d'Orsay, et développe une méthodologie qui nous apparaît très opérationnelle.

La **CGT**, comme SUD, formule des réserves sur les stages intitulés « management » (en français : encadrement, gestion d'équipe) dont le programme est « *l'amélioration de la performance du management, le projet managérial, etc.* » et dont les contenus peuvent s'apprécier de façon antagoniste.

Nous partageons les observations faites par les camarades de SUD sur le fait que le choix des mots n'est pas anodin, et que l'adoption dans la Fonction publique de cette vulgate anglo-saxonne néo-libérale (née de la vague Reagan / Thatcher) est « porteuse de sens » comme disent les technocrates. Idem pour le *turn-over* (rotation/renouvellement d'emplois), ou le *burn out* (épuisement) et tout le jargon entrepreneurial, pragmatique mais fort peu humain.

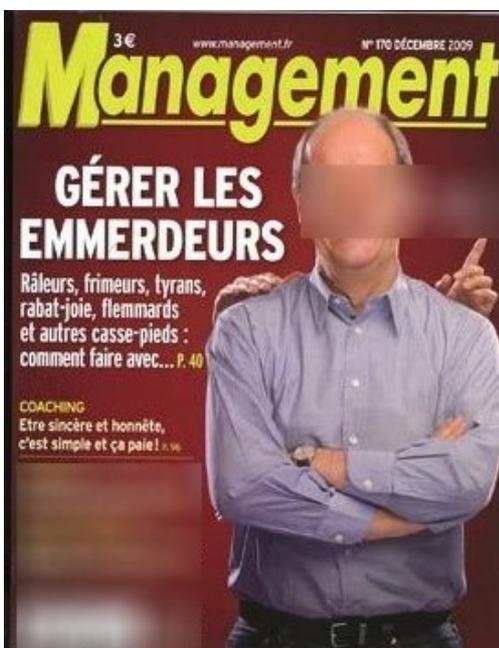
La **CGT** note, dans les tableaux fournis, le nombre très inégal de participants selon les stages : en 2009 :

<i>Formation au management</i>	20
<i>Conduite d'un entretien professionnel</i>	3
<i>Gestion du temps et délégation</i>	2
<i>Prévention et résolution de conflits</i>	1

en 2008 :

<i>Formation au management</i>	33
<i>Communiquer avec son équipe</i>	1

La **CGT** propose – par manière de plaisanterie – que la documentation du service culturel et éducatif (ouverte à tous les personnels du musée) souscrive un abonnement, en lieu et place des *Inrockuptibles* dont la pertinence ne s'impose pas d'emblée, à ce magazine mensuel :



## 5 – Les travaux au 5e étage ; ascenseurs et monte-charges

Nous étions convenus en préparation de ce CHS qu'il devait s'agir d'un point précis. Or, les documents joints au dossier et les informations qui nous sont données oralement en font un point succinct.

L'administration confond ici quelque peu champ d'investigation de périmètre CHS et conférence de presse.

Impossible d'examiner en détail les conditions matérielles de travail des agents et celles des entreprises extérieures (par exemple dans les combles), les conditions de visite du public, sans disposer des projets détaillés des architectes, des documents techniques.

Rien que quelques échanges verbaux spontanés ont déjà mis à jour l'insuffisance du nombre de WC publics prévus au 5e étage dans les nouveaux espaces. Quid du nombre de sièges, notoirement insuffisant depuis l'ouverture du musée ? Sur les jolies vues perspective 3D, on n'en aperçoit goutte.

Un échafaudage sera bientôt installé à l'extérieur du musée, côté quai Montherlant, avec un escalier pour les ouvriers et un monte-matériaux.

A ce propos, la **CGT** regrette que la coordination chronologique entre le démontage du monte-charges 9 et la mise en place du chantier du Café de l'Horloge n'ait pas été optimum. Le monte-charges 9 a été arrêté le 17 mai. « *Les travaux de rénovation de cet appareil s'échelonneront jusqu'au mois de septembre prochain. Bien entendu, pendant cette période, ce monte-charge sera totalement indisponible.* »

Bien entendu. Ce qui a contraint les manutentionnaires, le 7 juin, à monter à dos d'homme des centaines de kilos de matériel : échelles métalliques, échafaudages et madriers, par les escaliers, jusqu'au 5e étage ! Même à l'époque antique des grandes pyramides, les Égyptiens avaient des systèmes plus ingénieux pour hisser les matériaux lourds...

Expert pour l'administration : Olivier Moreau, DES, maintenance.

Le monte-charges 9 est en phase de reconstruction. Il sera remis en service en septembre 2010.

L'ascenseur 3 sera mis en service en décembre 2010 (avec un mois de retard). Suivront fin 2010 / début 2011 les ascenseurs 14 et 2.

Des photos de la cabine sont intégrées au dossier, et un 'totem' de la boîte à boutons est présenté en réunion.

Inox brossé, éclairage amélioré par spots à LED, le panneau de fond en miroir intégral, touches de n° d'étages en relief (pour malvoyants), écran vidéo d'informations (étage actuel, montée/descente, panne, maintenance,...) lecteur de badge sans contact.

L'IHS rappelle que le diagnostic d'accessibilité pour les handicapés est à échéance 2010.

L'administration signale que des dérogations sont prévues. Le BMR parachève le cahier des charges pour 2011.

## 6 – Étude ergonomique en cours du PC parking

L'examen de cette étude, inachevée, est reporté.

La **CGT** regrette que l'étude ergonomique des caisses, qui elle est achevée et a été transmise aux représentants du personnel, ne soit pas à l'ordre du jour.

La **CGT** demande qu'une présentation de cette étude soit faite à l'équipe des caissiers-contrôleurs, à l'occasion des réunions matinales du secteur, le mardi.

La **CGT** signale aussi l'inadaptation fonctionnelle des comptoirs d'information. L'administration s'est saisie de ce dossier et entreprendra des travaux d'amélioration très prochainement.

## 7 - Marché de l'habillement ; cahier des charges

Expert pour l'administration : Catherine Bony, logistique

La remise des offres pour ce marché vient de se clôturer.

Une commission d'habillement se tiendra le 1er juillet.

Le marché sera notifié mi-juillet.

Les avis des agents concernés ont été pris en compte.

Les tenues été/hiver sont noires, chemises et chemisiers blancs.

Les polos et T-shirts sont rose pâle (femmes) et bleu pâle (hommes).

## 8 – Secteur vente : résultats du référendum auprès des caissiers-contrôleurs

Le dépouillement des votes sur le scénario n° 4 a eu lieu le 25 mai.

Électeurs inscrits : 43.

Votants : 39

Suffrages valablement exprimés : 38

Non : 32

Oui : 6

L'expérimentation est donc rejetée.

La **CGT** répète ce qu'elle a dit en CTP : le principal obstacle à ce dispositif est le sous-effectif chronique, qui fait par exemple que la tenue des postes de caisse est privilégiée sur celle des postes de contrôle.

La **CGT** signale que jeudi 3 juin en nocturne, seules deux caisses ont pu être ouvertes ; et qu'à l'Orangerie, le nombre de caissiers a été ramené de trois à deux.

L'administration signale que ce jeudi matin 10 juin, la caisse exposition a dû rester fermée : trois agents en formation, deux en congés, deux sur mandat syndical.

Oui, en effet, deux caissiers-contrôleurs sont représentants du personnel au CHS en cours (1 CGT, 1 SUD).

## 9 – Remontées d'odeurs nauséabondes et indésirables

Expert pour l'administration : Rodolphe Doucet, DES maintenance.

Des remontées durables d'odeurs d'égouts sont signalées aux vestiaires hommes/femmes du -2, au sas du 62, à la salle de sport...

La cause est principalement liée aux pompes de climatisation, et à la présence d'algues liées à l'humidité dans les centrales de ventilation.

Des odeurs nauséabondes sont constatées aux environs des toilettes handicapés RC côté Montherlant. Le siphon fonctionne correctement. Le carrelage, ancien (25 ans), devenu poreux, a été récemment détartré, mais une reprise des joints est sans doute nécessaire.

Les containers de déchets – grandes poubelles – du -2 sont dans un état de corrosion avancée.

La **CGT** signale de forts écarts de température (chaud dans un bureau, froid dans le bureau voisin) dans les nouveaux locaux de l'encadrement accès.

L'administration explique que la mise en place d'une soufflerie d'air chaud d'un côté entraîne des retombées d'air froid dans le bureau d'à côté.

Des mesures de température et d'hygrométrie ont été réalisées en divers lieux. La température, signalée « correcte », est estimée trop élevée par l'ACMO (24,5 à 25 °C), notamment au bureau des réservations des groupes (7 agents dans m<sup>2</sup>, où se trouvent 7 ordinateurs doubles écrans, deux serveurs et deux onduleurs, trois imprimantes, un fax, tous appareils qui dégagent de la chaleur.)

Le bureau est certes équipé de deux climatiseurs autonomes, mais qui sont bruyants dans un lieu déjà bruyant. Ce sont des modèles anciens, et leur ventilation nécessite d'entrouvrir les fenêtres.

Enfin, des odeurs de cuisine, pas désagréables mais inopportunes, sont signalées à l'accueil Montherlant.

## 10 – Demande de travaux au local intervention

Expert pour l'administration : Manuel Caria, muséographie et travaux.

Après la remise aux normes des armoires électriques, trois semaines de travaux de second oeuvre sont programmées en mars-avril 2011.

L'ACMO signale la très mauvaise ergonomie des postes de travail à la centrale, liés à la nouvelle installation de vidéosurveillance.

## 11 – Réfectoire du -2 ; accueil des entreprises extérieures ; créneaux horaires au restaurant d'entreprise ; distributeurs automatiques ; engagements d'Elior

L'offre des distributeurs automatiques a été élargie par Elior, qui constate que la diversification a entraîné une baisse de la consommation. Les ventes de salades, crudités, sandwiches et fruits (frais et renouvelés), sont faibles. Sans doute cette offre élargie est-elle encore trop méconnue.

Les représentants du personnel souhaitent que les machines à café lyophilisé en poudre soient remplacées, sans augmentation du tarif, par des machines – les plus courantes aujourd'hui – à café en grains, moulu au moment de la commande.

A propos du café du lion, la **CGT** déplore l'entrepôt de chariots en inox devant les bureaux des encadrements accès, et signale que le personnel d'Elior utilise de nombreuses fois chaque jour l'ascenseur A en grillant la priorité aux visiteurs. L'indisponibilité fréquente de cet ascenseur pour les visiteurs, du fait des allers-retours du personnel Elior, pénalise les handicapés et les familles avec poussettes d'enfant.

Cela pose la question de la qualité du service public rendu aux visiteurs, comme le problème de l'encombrement, de l'effet entonnoir et bouchons des groupes scolaires + groupes adultes accédant à la zone muséographique par le seul côté Lille (où une exposition est actuellement en cours d'accrochage, ce qui ne va pas arranger la situation), avec les nuisances sonores engendrées par l'attente prolongée des groupes.

Ces dommages engendrés par le café du lion ont déjà été signalés par la **CGT** au CTP du 17 décembre 2010 (cf. PV pages 35 et 36). Réponse de l'administration :

*« Il n'existe aucun lieu de stockage. Les personnels du café doivent effectuer entre 20 et 30 voyages dans la journée, avec l'ascenseur, pour s'approvisionner.*

*Eliance a reçu des consignes précises sur le transit des marchandises et si ces règles ne sont pas respectées, cette société fera l'objet d'un rappel. »*

Puisque six mois plus tard le problème perdure, il serait peut-être temps de mettre à exécution cet engagement, sauf à laisser penser que les engagements pris par l'administration dans les instances n'engagent que la crédulité des représentants du personnel.

Ces incidents soulèvent une question plus générale : celle du contrôle réel et de l'autorité de l'établissement sur les entreprises extérieures, les fournisseurs...

L'IHS confirme que la sous-traitance de la maintenance pose souvent des problèmes majeurs.

Les conventions, que nous avons à l'occasion demandé à pouvoir consulter, ne nous ont jamais été soumises. Il faudra bien pourtant que les représentants du personnel y accèdent, pour en vérifier les « consignes précises », et aussi les clauses sociales, la charte de représentativité syndicale, etc.

L'inscription des points 12 et 13 a été demandée par la CFDT, la CGT et SUD, par courrier du 3 juin.

L'inscription du point 14 a été demandée par la CGT et SUD.

## 12 – Ouverture du musée le 27 mai, sans vestiaire ni accueil

L'administration refuse dans un premier temps d'inscrire ce point supplémentaire qui ne relève pas, dit-elle, du CHS. Pour les représentants du personnel, il relève du CHS car il concerne les conditions d'accueil et de visite du public.

Compte tenu du nombre d'agents grévistes, l'administration a fait le choix et pris la responsabilité d'ouvrir l'établissement en mode dégradé, plutôt que de le fermer, car son objectif est d'accueillir les visiteurs.

Fermer à tout prix le musée était en revanche l'objectif des syndicats, dit l'administration, qui y voit le signe d'un curieux sens du service public.

Sans entrer dans le fond de cette polémique qui excède le cadre d'un CHS, la **CGT** fait observer que les syndicats n'ont pas organisé – comme ils auraient pu le faire – d'assemblée générale en soirée, pour ne pas risquer de compromettre le concert prévu en nocturne à l'auditorium ; comme lors de la grève de décembre 2009, ils n'avaient compromis ni le concert, ni le colloque *Impressionnisme* à l'auditorium.

Signalons que lorsqu'on parle de « niveau médian fermé », il ne l'est pas matériellement (par des portes). Des visiteurs distraits peuvent contourner les tensaguides enrouleurs, ce qui requiert l'intervention d'agents de surveillance, à condition qu'ils soient assez nombreux.

## 13 – Situation de l'infirmierie

La situation est au *statu quo*, l'administration s'abritant derrière l'absence de réponse du ministère à son courrier.

## 14 – Aménagement d'une salle de repos

Les représentants du personnel font état du souhait des agents de disposer d'une véritable salle de repos, et non pas d'une simple salle de pause.

L'administration considère pleinement légitime ce souhait, mais peine à trouver un local disponible, sauf à pénaliser des occupants de locaux actuellement affectés. Les diverses possibilités envisagées se heurtent à des obstacles sérieux, techniques, financiers.

## Questions diverses :

### I - Signalétique extérieure à l'entrée du parking

La **CGT** pointe une signalétique défectueuse à l'entrée du parking, ainsi que les dommages (dalles et vitres cassées) causés par les pratiquants de planches à roulettes sur le parvis. Difficile d'y remédier – pour diverses raisons – mais la mise en place d'une signalétique serait un élément opposable aux récalcitrants.

### II - Réglementation de la sécurité lors de manifestations organisées hors de l'auditorium

Concernant le retrait de ce point de l'ordre du jour noté en réunion de préparation (à laquelle l'administrateur général n'a pas pris part), et donc la non-présentation au dossier du cahier des charges technique du concert du 21 juin (fête de la musique), plusieurs *arias* de l'administration fusent en un canon discordant :

soprano : « *l'administration n'a pas reçu ce document, bien qu'elle l'ait demandé* »

ténor : « *l'administration a bien reçu ce document hier après-midi* »

mezzo-soprano : « *le document reçu est incomplet et lacunaire ; c'est une ébauche* »

!!!!!!!

Il est convenu que ce document nous soit soumis lundi 14 juin. Rappelons que la démarche de la **CGT** ne vise évidemment pas à empêcher ce concert d'avoir lieu (cf. ci-dessus point 13), mais à vérifier que toutes les conditions de sécurité sont garanties.

### III - Remplacement d'un poste vacant de chef de service

La **CGT** s'enquiert du remplacement d'un chef de service qui a récemment quitté ses fonctions.

L'administration informe qu'un avis de vacance de poste sera prochainement publié, et ajoute qu'un agent de ce service assure l'intérim.

La **CGT** demande si la rémunération de cet agent a été révisée en conséquence (avenant au contrat).

L'administration répond que non.

Avis aux intérimaires ! (...désignés d'office)

La **CGT** demande par trois fois la convocation d'un CHS exceptionnel sur les points suivants, qui exigent un examen approfondi et des préconisations précises qui n'ont pu avoir lieu sérieusement au cours de la séance du 10 juin :

- travaux du 5e étage (après visite du chantier dont l'appel a été reporté au 18 juin ; et avec documents APD et mesures nuisances sonores)
- présentation de l'étude ergonomique des caisses
- présentation de l'étude ergonomique du PC parking
- préconisations sur les comptoirs d'information

L'administration s'y montre peu favorable, c'est le moins qu'on puisse dire, rétorquant :

« *Ces points seront inscrits au prochain CHS du 4 novembre.* »

Sur notre insistance :

« *Ce n'est pas vous qui convoquez, c'est le président. Et ça ne va pas plaire au président.* »

Seulement au président ?

La **CGT** a confirmé le 11 juin sa demande, par courrier officiel.

# Annexe

dépliant trois volets du château de Versailles :

## L'EPV S'ENGAGE

### LE RÔLE DE L'ENCADREMENT

« Le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs » (Code du travail, article L 4121-1).

Le mal-être professionnel peut résulter de multiples facteurs. Il est du rôle de l'encadrant de toujours être vigilant afin d'alerter ou de traiter ces situations avant qu'elles ne s'aggravent.

### DES COLLÈGUES À L'ÉCOUTE

Parce qu'ils sont proches, les collègues sont souvent les premiers informés des situations de mal-être. À chacun d'être attentif et de prévenir au besoin. Votre anonymat sera respecté.

### UNE NOUVELLE CELLULE DE VEILLE

Pour traiter les situations, une cellule de veille a été créée au sein de la DRH :

- **sa mission** : définir des actions de prévention collectives et préconiser un accompagnement des cas signalés ;
- **comment la saisir** : en contactant le médecin de prévention ou le directeur des ressources humaines ;
- **déontologie** : chaque situation est traitée avec une totale confidentialité et une écoute impartiale en vue de dégager des solutions.

## VOUS ÊTES CONCERNÉ

### VOUS ÊTES TÉMOIN D'UNE SITUATION DE MAL-ÊTRE AU TRAVAIL

Il est important de garder le contact avec le collègue concerné et de lui parler. Proposez-lui de prendre contact avec le médecin de prévention ou le directeur des ressources humaines.

Si l'agent refuse ou est en incapacité d'engager une démarche et si vous jugez que la situation le justifie, prenez vous-même contact avec le médecin de prévention ou le directeur des ressources humaines. L'anonymat de votre démarche est garanti.

### VOUS RESSENTEZ UNE FORME DE MAL-ÊTRE PROFESSIONNEL

Contactez le Service de Santé au Travail qui vous écoutera en toute confidentialité et vous orientera en fonction de votre situation. Par ailleurs, vous pouvez saisir la cellule de veille ou l'un des acteurs identifiés dans ce document.

### CONTACTS

- **Christine Riasse**  
Médecin de prévention  
tél. 01 30 83 74 82
- **Infirmières**  
tél. 01 30 83 74 85
- **Louis-Samuel Berger**  
Directeur des ressources humaines  
tél. 01 30 83 78 15
- **Pour en savoir plus**  
[www.travaillier-mieux.gouv.fr](http://www.travaillier-mieux.gouv.fr)

### CONTENU

Direction des ressources humaines, château de Versailles.

### GRAPHISME

Direction de l'information et de la communication, château de Versailles.

### CREDITS

Image de couverture : © Christian Mété, 2009



## LE MAL ÊTRE AU TRAVAIL

### PARLONS-EN !

« LA SANTÉ EST UN ÉTAT DE COMPLET BIEN-ÊTRE PHYSIQUE, MENTAL ET SOCIAL, ET NE CONSISTE PAS SEULEMENT EN L'ABSENCE DE MALADIE OU D'INFIRMITÉ »  
ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ

## QUELQUES DÉFINITIONS

AU COURS DE SON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE, UN AGENT EST SUSCEPTIBLE DE RENCONTRER DIFFÉRENTES FORMES DE MAL-ÊTRE, PARMI LESQUELLES :

- **LE STRESS PROFESSIONNEL** : IL APPARAÎT LORSQUE L'AGENT PERÇOIT UN DÉSÉQUILIBRE ENTRE LES CONTRAINTES DE SON ENVIRONNEMENT ET LES RESSOURCES DONT IL DISPOSE POUR Y FAIRE FACE. LE STRESS AFFECTE LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE ET PHYSIQUE, LE BIEN-ÊTRE ET LES RÉSULTATS PROFESSIONNELS ;
- **LE HARCÈLEMENT MORAL AU TRAVAIL** : C'EST UN ENSEMBLE D'AGISSEMENTS RÉPÉTÉS QUI ONT POUR OBJET OU POUR EFFET UNE DÉGRADATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL SUSCEPTIBLE DE PORTER ATTEINTE AUX DROITS DE L'AGENT ET À SA DIGNITÉ, D'ALTÉRER SA SANTÉ PHYSIQUE OU MENTALE OU DE COMPROMETTRE SON AVENIR PROFESSIONNEL (ARTICLE 6 QUINQUIÈME DE LA LOI N° 83-634 DU 13 JUILLET 1983 PORTANT DROITS ET OBLIGATIONS DES FONCTIONNAIRES - ARTICLE L1152-1 DU CODE DU TRAVAIL) ;
- **LA VIOLENCE AU TRAVAIL OU LES AGRESSIONS** : ELLES PEUVENT ÊTRE CLASSÉES EN INCIVILITÉS, AGRESSIONS VERBALES OU PHYSIQUES ET ACTES VIOLENTS.

## QUELS SONT LES SIGNES D'ALERTE ?

Des manifestations extérieures, observables par tous, peuvent être les signes d'un mal-être au travail.

### DES SIGNES COMPORTEMENTAUX INHABITUELS

Retards répétés, manque d'énergie physique et/ou de tonus.

### UN RESENTI PARTICULIER

Sentiment d'isolement et de manque de soutien, aspiration à s'échapper de sa situation professionnelle.

### DES RÉACTIONS ÉMOTIONNELLES

Irritabilité, installation d'attitude cynique, accès de colère ou de tristesse.

### L'INSTALLATION DE DÉPENDANCES

Consommation accrue de tabac ou d'alcool, désordres alimentaires, médicaments ou produits illicites à visée psychotrope.

### DES SYMPTÔMES NON SPÉCIFIQUES

Fatigue, troubles gastro-intestinaux ou du sommeil, douleurs à la nuque, à la tête et aux épaules, bouche et gorge sèches, aigreurs d'estomac, augmentation du rythme cardiaque.

### UNE INSATISFACTION EXPRIMÉE

Baisse de la motivation, dégradation du collectif de travail.

## À QUI EN PARLER

Face au mal-être, il ne faut pas rester seul. L'agent directement concerné peut faire appel à l'un des acteurs identifiés ci-après ou à toute autre personne avec qui il a une relation de confiance.

### LE MÉDECIN DE PRÉVENTION, AIDÉ PAR LES INFIRMIÈRES

Il écoute, alerte, assure une médiation. Il oriente vers un professionnel de santé si nécessaire.

### LE DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES

Il examine les situations et prend les mesures qui s'imposent, en lien avec les autres acteurs.

### L'INSPECTEUR HYGIÈNE ET SÉCURITÉ (IHS), AVEC LES ACMO

Il assure du traitement des situations de crise et de la mise en œuvre des actions de prévention.

### L'ASSISTANTE SOCIALE

Elle écoute et oriente les agents dans les domaines professionnel, social ou personnel.

### L'ENCADREMENT

Il engage la démarche visant à faire cesser les situations de mal-être au travail.

### LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Ils ont un rôle d'alerte.

Contactez vos représentants **CGT** pour des compléments d'information ou si vous souhaitez consulter les dossiers.