



Orsay/Orangerie

Syndicat **C.G.T** des musées d'Orsay et de l'Orangerie
62 rue de Lille - 75343 PARIS Cedex 07
Tél : 01 40 49 48 60 – 43 01 - courriel : cgt@musee-orsay.fr

Paris, le 5 mai 2011.

L'engagement effectif

L'administration justifie le recours aux vacataires par la difficulté à combler le sous-effectif d'agents titulaires, mais souvent aussi par sa bienveillance à accorder leurs congés, formations et autorisations d'absence aux personnels (titulaires et contractuels).

Les personnels permanents sont donc incités à saluer l'action de grâce et de magnanimité de l'administration de ne pas s'opposer trop souvent aux congés posés ou aux formations demandées, en recourant à des vacataires précaires. Cela n'empêche pas que les refus tacites ou implicites sont de plus en plus fréquents, décourageant ainsi à l'avance les personnels d'émettre une demande formelle.

En réalité, la principale source du problème n'est pas l'absentéisme des agents, mais la vacance durable des postes et des affectations, le **flux tendu des ressources humaines**. Il n'y a presque plus de marge de manœuvre, ni de souplesse : on est désormais sur le fil du rasoir en permanence.

Les vacataires sont la **variable d'ajustement** du fonctionnement de l'établissement ; les personnels permanents sont la **variable d'ajustement** des arbitrages financiers de l'État et de ses opérateurs, c'est-à-dire de leurs politiques de destruction d'emplois publics.

Le déficit de personnel est bel et bien devenu « structurel » et non plus seulement « conjoncturel ».

Le sous-effectif, cause majeure de souffrance au travail

La direction du musée de l'Orangerie a adressé le 19 avril à la fois à l'encadrement et aux équipes d'accueil surveillance, une note dont le titre confesse :

« **en période de sous-effectif** » !

Cette note parle de « *situations délicates* » où l'administration « **fait le vœu** que le musée de l'Orangerie reste ouvert au public... »

La **CGT** estime que l'administration n'est pas là pour faire des vœux en croisant les doigts et les bras, mais pour mettre en place une organisation permettant l'ouverture quotidienne normale au public : **des effectifs pérennes suffisants**.

La note se conclut de façon stupéfiante : « **L'absence de l'un d'entre vous peut conduire à la fermeture complète de la structure.** » !!!

La responsabilité de l'éventuelle fermeture au public, une journée, de la « structure » (le musée de l'Orangerie), est rejetée sur l'agent. Quel agent ? **L'agent de surveillance.**

Et la direction en rajoute une louche dans la culpabilisation individuelle : « **L'engagement de chacun est essentiel**, pour permettre au plus grand nombre d'avoir accès aux œuvres de notre patrimoine. »

Souffrant un jour, fiévreux, l'agent de surveillance, montré du doigt, portera en plus de sa maladie la **souffrance morale** d'être suspect de désengagement et tenu responsable de l'incapacité pour l'administration d'ouvrir l'établissement au public mondial assoiffé de culture (qui a payé cher son séjour à Paris dont il rêvait depuis des années et que cet agent absent lui gâche).

L'absence justifiée mais fâcheuse de cet agent est le grain de sable qui bloque toute la machine : elle fait d'abord chuter les recettes du musée (et donc la performance : le « taux de remplissage » et les acquisitions de chefs-d'œuvre trésors nationaux) ; elle met ses propres collègues en difficulté.

Lourd fardeau pour un seul homme, une seule femme.

Il n'en va pas tellement autrement dans les bureaux : le sous-effectif a pour conséquence que là où travaillaient des binômes, au sein de secteurs fonctionnant en coopération, les agents sont désormais **seuls** ; il en résulte qu'une absence dans un secteur met en péril les dossiers dont l'agent est **seul** responsable : lourde responsabilité quand le fonctionnement de l'établissement, l'accueil des publics ou la gestion des personnels sont entravés. Ses collègues surchargés ne peuvent prendre le relais durant la défection de l'agent **seul** en charge du dossier.

Faire plus avec moins, mais pas mieux

Quels sont les objectifs prioritaires de performance de l'administration :

- 1 - augmenter la fréquentation
- 2 - augmenter les ressources propres
- 3 - réduire les effectifs (pudiquement : « optimiser l'organisation »)

Pour atteindre le troisième de ces objectifs, plusieurs méthodes sont utilisées :

- **ne pas remplacer tous les départs**, mais seulement un sur deux, un sur trois (ça dépend des filières), **un sur cinq**, voire moins (en **accueil-surveillance**) ;
- **mettre la pression** sur les personnels, créer du stress, par exemple par des réorganisations et des regroupements de secteurs et de services, et en même temps détruire les coopérations entre ces secteurs et services, notamment par la concurrence sur les budgets, la communication, les espaces attribués, etc. ;
- **individualiser** les personnels (par le jeu des objectifs personnalisés et des évaluations « individuelles » notamment), les isoler sur leurs missions, leurs moyens alloués, leurs responsabilités et leurs (sur)charges de travail ;

Les personnels sont mis dans une situation telle qu'ils sont poussés à échapper à cette situation, à décider d'eux-mêmes de s'en aller :

- pour les **contractuels** : démissions, parfois pour éthique professionnelle contrariée (selon plusieurs témoignages reçus par la **CGT** d'agents ayant quitté le musée d'Orsay et par la même occasion le secteur de la Culture) ;

- pour les **titulaires** : demandes de mutations, pré-retraite, arrêts maladie,...

C'est un **plan social** larvé qui ne dit pas son nom, mais qui en a un, bien connu : la RGPP. Il n'est pas certain qu'avec cette tactique, les « structures » fassent plus. Mais il est certain qu'elles ne font pas *mieux*.

La **CGT** retourne sans hésiter cette odieuse pression (« l'absence de l'un d'entre vous ») à l'envoyeur = l'administration :

pour « *permettre au plus grand nombre d'avoir accès aux œuvres de notre patrimoine* », **l'engagement de l'administration** – au sens large : direction de l'établissement et pouvoirs publics -, est essentiel, car c'est la mission régaliennne dont l'État est garant : il lui appartient de se donner les moyens d'assurer les missions qu'il a vocation et charge d'accomplir :

- ouvrir au public le plus large dans les conditions d'accueil et de sécurité requis ;
- programmer des expositions et des activités culturelles de qualité et en assurer le bon fonctionnement.

Pour cela, **il faut du personnel**. Or aujourd'hui, il suffit donc, de l'aveu même de l'administration, de l'absence d'un seul agent pour mettre en péril le fonctionnement normal d'un établissement accueillant plus de 600.000 visiteurs par an ! Un musée (l'**Orangerie**) qui a enregistré une **hausse de la fréquentation** de **22%** en 2010 (chiffre officiel de l'administration) à **effectif « stabilisé »**.

Quel aveu officiel que le point de rupture est atteint, voire dépassé puisque des salles sont d'ores et déjà régulièrement fermées dès que l'effectif est sous tension (d'où une offre réduite aux visiteurs, sans réduction aucune du tarif de droit d'entrée). Voilà qui illustre et explique pourquoi les députés, y compris de nombreux UMP, réclament l'arrêt du non-remplacement des fonctionnaires et alertent à la **catastrophe sur le fonctionnement déjà très dégradé des services publics**.

De l'argent pour l'investissement, au ministère de la Culture, il y en a : **plus d'un milliard d'euros (1.000.000.000 €)** sur la décennie en cours ! = agrandissements du **musée d'Orsay**, chantiers du MuCEM, de la Maison de l'Histoire de France, du musée Picasso, du Louvre (Arts de l'Islam + zone accueil), Palais de Tokyo, Grand Palais, Philharmonie de Paris...

Mais pour le fonctionnement – et notamment l'**emploi** - :
« **les caisses sont vides, on n'a pas de planches à billets** » !

Fragilité de l'organisation

Non, la souffrance collective au travail n'est pas le fruit d'individus fragiles. Elle est surtout créée par **l'organisation sous tension du travail**. Et cette organisation est de plus en plus fragilisée, parce qu'il y a de moins de moins de personnel.

Dans ces conditions, le stress collectif des équipes ne surgit pas lorsqu'ils n'ont plus la capacité de faire face aux exigences croissantes de la hiérarchie, mais quand

cette hiérarchie **n'a plus les moyens de répondre aux besoins des personnels** pour faire le travail qu'elle attend d'eux.

Il est alors trop facile pour la hiérarchie qui fixe des objectifs et évalue des résultats de charger la barque des agents, « fragiles, peu adaptables... », **dans la méconnaissance du travail réel, des situations concrètes** « de terrain » qui exigent chaque jour une adaptation aux contraintes et aux urgences dépassant de loin ce que la hiérarchie ordonne et attend, et que bien souvent elle n'imagine même pas.

Ces situations créent des conflits sur les critères non partagés de l'idée que chacun se fait du travail bien fait, celui qui procure un sentiment de fierté. Quand le personnel est placé dans une situation où il ne peut plus faire un travail de qualité, la démotivation se répand.

Beaucoup d'agents des musées d'Orsay et de l'**Orangerie**, fonctionnaires d'État et contractuels, ont une histoire professionnelle marquée par le fait qu'ils ont porté les valeurs du service public culturel face aux visiteurs.

Aujourd'hui, beaucoup ne s'y reconnaissent plus : ils se retrouvent dans un environnement différent, concurrentiel (avec les autres musées nationaux, avec aussi les musées et fondations privés...).

Leurs missions « évoluent » et sont progressivement réorientées, par exemple vers du conseil aux *clients* sur les services proposés (les produits de vente, cartes et passeports, les audioguides, la librairie-boutique, les comptoirs de vente, la cafétéria, le restaurant...) ; vers de la privatisation quasi-quotidienne, de la levée de fonds, de la recherche de fréquentation comble faisant fi des conditions de sécurité, du *buzz* médiatique, etc.

Les expositions rapportant peu en elles-mêmes (compte tenu de leur coût élevé de production), les marges bénéficiaires se concentrent sur les produits dérivés, conduisant à booster le « *taux de transformation visiteurs/clients* » acheteurs/consommateurs dont il faut à tout prix augmenter le panier moyen.

Le **marketing** est le nouveau *credo* de la politique tarifaire du tiroir-caisse. On trouve dans les publicités d'un moteur de recherche internet mondialement célèbre le lien vers un site de billetterie en ligne (sous convention avec Orsay/**Orangerie** votée au Conseil d'administration), une annonce ainsi rédigée :

« **Achetez vos places pour le musée d'Orsay à petit prix.** » Et retirez-les dans son réseau de magasins et grandes surfaces.

Petit prix ? **11,50 €** le plein tarif au lieu de 10 pour l'exposition *Manet* !

Et **9 €** le tarif réduit au lieu de 7,50.

Soit 1,50 € de supplément au titre de la commission du négociant électronique.

Mais petit prix par rapport au site concurrent, 0,10 € plus cher. Là, c'est 11,60 €, et 9,10 €, soit **16 %** de plus que le prix d'achat aux caisses du musée.

Quand l'objectif affiché du ministère de la Culture de réduire la fracture numérique est supposé selon lui réduire *ipso facto* la fracture sociale, et démocratiser ainsi la culture...

A l'**Orangerie**, pour l'exposition *Gino Severini*, c'est **11,10 €** en plein tarif (pas de tarif réduit proposé) sur internet, au lieu de 9,50 € en caisse sur place, et 7 € en tarif réduit. Et chez le concurrent à petits prix : 11 € en plein tarif ; 9 € en tarif réduit.

Ce sont les délicieux raffinements du marketing : bientôt, on ne trouvera plus deux visiteurs du musée ayant payé le même prix !

Récemment, une défaillance de coordination entre deux services a conduit à la programmation simultanée d'un événement public dans l'allée centrale du musée d'Orsay et d'une privatisation des espaces muséographiques, avec télescopage et gêne mutuelle des visiteurs/auditeurs et des invités de l'entreprise.

Au dernier moment, à quelques heures de son début, le concert-événement a même été avancé d'une heure.

Une chaîne de problèmes de sécurité, d'accueil puis d'évacuation du public, et de contraintes pour le personnel en a découlé, déjà signalés depuis six mois, pour des circonstances analogues, par les représentants du personnel en CHS et CTP.

L'administration n'en a cure : « *la forte affluence, l'image du musée, son rayonnement* » sont à ce prix, selon elle.

L'impasse faite sur l'attachement des personnels à une qualité de service basée sur la garantie de l'équité, l'aide désintéressée aux visiteurs : être à l'écoute, attentif et disponible, prendre le temps d'expliquer, de partager ses connaissances avec des visiteurs dont les remerciements sont la meilleure récompense, ce gommage-là est une source d'amertume et de déception professionnelle pour les agents.

Refusons de supporter quotidiennement les conséquences des insuffisances sur les moyens humains indispensables aux objectifs d'activités en hausse des musées d'Orsay et de l'**Orangerie**.

Exigeons et obtenons :

- des effectifs suffisants, partout : en salles, dans les bureaux, dans les ateliers :

des emplois pérennes pour les missions permanentes.

- des conditions de travail et des conditions d'accueil du public décentes

- la valorisation des missions de service public

- **la primauté de l'intérêt général**

Parce que le **M'OO** le vaut bien, comme l'indique la bache publicitaire de ce mois-ci sur la façade Seine du musée d'Orsay.

Bulletin d'adhésion à la CGT

Nom :

Prénom :

Adresse personnelle :

.....

Tél. : E-mail :

A retourner à : **CGT-SMO**, 62, rue de Lille, 75343 PARIS cedex 07

ou : **CGT-Orangerie**, Jardin des Tuileries, 75001 PARIS