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
1, jardin des Tuileries, 75001 PARIS
org.cgt@musee-orangerie.fr

Paris, le 15 juin 2011.

Surfréquentation

sous-effectif

Expo *Manet*, collections réduites, files d'attente, congestion... le malaise

Les deux serpentins de visiteurs trempés, porte **B** (au premier plan) et porte **C** (à l'arrière-plan)

La direction d'Orsay/Orangerie a une idée fixe : engranger des recettes maximales et réduire les coûts.
L'attelage conservateur *new look* / administrateur a revêtu le costard du *businessman fund raiser & cost killer* avide de rendement, c'est-à-dire de surexploitation outrancière de "leurs" musées-stars.

Avec l'expo *Manet*, l'objectif est de talonner le "sommet" des chiffres de fréquentation de *Monet* au Grand-Palais de l'automne 2010 (7 600 visiteurs/jour en moyenne, « *la plus forte fréquentation depuis 40 ans* »), pour parader dans les palmarès médiatiques, au prix d'un engorgement chronique.
Une campagne publicitaire d'envergure assure un matraquage de communication sur l'expo qui fait courir les foules : affiches, métro, bus, presse...

Ainsi, début juin, le musée d'Orsay a atteint un pic de surfréquentation :
13 000 entrées par jour ! provoquant une **congestion** de la zone publique, et jusqu'à des malaises de visiteurs.

Avec un renfort minimum de personnel de sécurité, d'accueil, d'encaissement, de contrôle, de surveillance et d'intervention, dont les effectifs sont en recul malgré une fréquentation moyenne passée en quelques années de 6 000 à **9 500** visiteurs/jour.

Le ministère calcule soigneusement le ratio d'**agents de surveillance** par m² de salles muséographiques, avec l'objectif de le réduire pour diminuer les coûts.

La **CGT** calcule la densité d'occupation des salles, qui ne cesse d'augmenter (ratio de **visiteurs** par m², par an).
Ce calcul compare les 5 musées franciliens en tête du peloton de la fréquentation.

Date	Etablissement	Zone publique (salles)	Nombre de visiteurs par an	**Densité de visiteurs**
2010	Musée d'**Orsay**	16 000 m² (*)	3 millions	**187**
2011	Musée d'**Orsay** (en travaux d'embellissement)	11 000 m² (1/3 salles fermées)	3 millions (?)	**272**
2010	Musée de l'**Orangerie**	6000 m²	691 000 (+ 21,5 %)	**115**
2009	Musée de l'**Orangerie**	6000 m²	568 586 (+ 4,6 %)	**94**
2010	Musée du **Louvre**	60 000 m²	8 millions	**133**
2010	**Centre Pompidou**	31 000 m²	4 millions	**129**
2010	Château de **Versailles**	63 000 m² (+ 100 hectares de jardins)	7,4 millions	**117** **(hors parc)** **45** **(avec parc)**

(*) Calculer la fréquentation du musée d'Orsay sur la base de la surface hors oeuvre nette du bâtiment (SHON, surface "utile", y compris bureaux, salles de réunions et salles de repos, sous-sols, réserves, parking... soit 38 000 m²), n'a aucun sens, sinon de faire tomber artificiellement la densité de visiteurs à 38 (au mlieu de 272) ! C'est pourtant ce qu'on lit dans le dossier du Conseil d'Administration

On observe que la plus forte densité de visiteurs est au musée d'Orsay : **187** (272 ! en situation actuelle de travaux), bien supérieure à celle du Louvre (133), connu pour être déjà très saturé.

Cela signifie que le musée d'Orsay avant travaux est déjà **30** % plus congestionné que le Louvre !

Actuellement en travaux, c'est pire, avec 1/3 de salles fermées, soit 5 000 m² de salles ouvertes en moins. Le taux de congestion est alors de **50** % supérieur à celui du Louvre. On comprend pourquoi les visiteurs perdent connaissance et les personnels craquent.
Lors de ces pics de fréquentation, la densité – extrapolée sur un an - atteint 400 ! (au lieu de 272 – et 133 au Louvre).

« ***98** % des visiteurs se disent très ou assez satisfaits de leur visite*. » (CA du 24 mars 2011, chiffres de l'administration).
Les visiteurs qui tombent dans les pommes comptent dans les 2 % de "*ne sait pas*", puisqu'ils n'étaient pas conscients !

Au musée de l'Orangerie, la fréquentation a progressé de **25** % en deux ans (2009+2010), portant la densité de 90 à **115**. C'est trois fois plus que celles du Centre Pompidou (38), du musée du Quai Branly (37) et bien au-dessus de celle de Versailles (117 sur le château seul, mais 45 si l'on compte les jardins où les visiteurs ne manquent pas de se promener).

Et il n'y aurait pas de **sous-effectif** ?

La surcharge de travail, la pénibilité accrue, la dégradation des conditions de travail ne seraient qu'une lubie des représentants du personnel ?

La **CGT** réaffirme encore et toujours que l'augmentation des effectifs de personnels est une nécessité impérieuse et urgente, dans un contexte de développement ininterrompu de l'activité des musées et de dopage forcené de la fréquentation.

Et pas seulement dans la filière accueil-surveillance. Car qui dit augmentation sensible du nombre de visiteurs dit davantage de charges d'entretien et de maintenance, de nettoyage, de gestion et de procédures, de contrôles, etc.

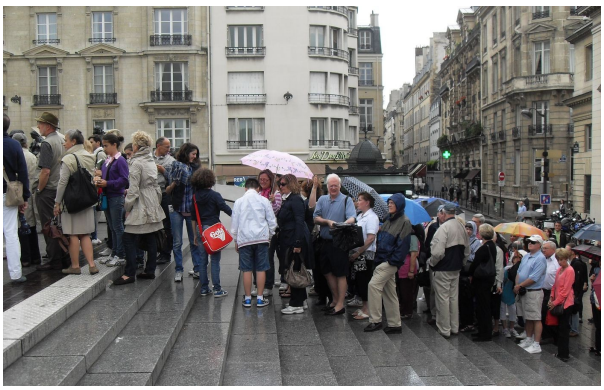
Ces succès, ce rayonnement renforcé des musées d'Orsay et de l'Orangerie, ce sont tous les personnels, chacun à son niveau, du président à l'agent de nettoyage, qui y contribuent par leur travail et leurs efforts aussi exceptionnels que les expositions Manet et Severini sont exceptionnelles.

La grande majorité des 10 à 13 000 visiteurs quotidiens, français et étrangers, attirés par le tapage médiatique de l'expo *Manet*, acquittent en entrant le billet majoré supplément expo à 10 € (au lieu de 8 €).
Dès 7 heures du matin, une demi-douzaine d'entre eux est déjà devant la porte B, assis par terre avec un livre !

Mais comment faire entrer cette **foule en rangs serrés** dans un espace d'expo limité à 1000 m² environ (moins 150 m² environ de surfaces de socles de mises à distance) ?

2 h d'attente à l'extérieur + une nouvelle file d'attente à l'intérieur et leur après-midi est gâchée. La plupart, rebutés par la file d'attente intérieure et la bousculade dans les salles, se replie donc vers les collections permanentes... réduites à la portion congrue pour cause de grands travaux d'embellissement, de salles fermées et de chefs-d'œuvre loués aux pays riches ! Tant pis, qu'ils se consolent en achetant les produits dérivés.

Porte **C**...



… l'entrée « réservée »

Ces visiteurs sont donc doublement pénalisés par rapport au service annoncé et attendu. Mais la direction se frotte les mains de joie en comptant les sous qui tombent dans la caisse, au grattage (location des œuvres) et au tirage (droit d'entrée des visiteurs floués). Voilà sa stratégie commerciale maison pour « valoriser le patrimoine culturel », question qui a fait récemment l'objet d'un rapport du Conseil d'analyse économique au Premier ministre.

On peut comprendre que beaucoup de visiteurs soient excédés et furieux d'être ainsi traités. Mais qui prend leur grogne en pleine figure ? Les agents postés sur le terrain, dont de jeunes vacataires « kleenex » peu préparés à l'exercice.

La direction poursuit sans relâche son objectif de **valorisation financière XXL** sans écouter les difficultés vécues par les personnels, sans entendre les alertes de leurs représentants, sans chercher à remédier aux éprouvantes conditions de travail, enfin sans écouter non plus l'insatisfaction des visiteurs.

Alors, puisque la direction fait la sourde oreille, parlons plus fort :

Dirigeants des musées d'Orsay/Orangerie, soyez un peu plus à l'écoute. Ne donnez pas le sentiment amer que vous vous contrefichez du quotidien de travail des personnels.
Nous attendons vos propositions concrètes.

Grâce à l'investissement professionnel des équipes et à leur mobilisation pour s'adapter à ce contexte éprouvant, le musée absorbe – difficilement - la fréquentation haute dans un musée temporairement plus petit.

Nous sommes persuadés que la direction saura trouver le moyen de témoigner sa reconnaissance et son soutien aux personnels de façon plus gratifiante qu'en rééditant le courrier de l'an dernier, sympathique mais limité :

> *« Chers amis, [...] Je tenais à vous remercier très sincèrement, et à vous féliciter, pour votre active et efficace participation [...]*
> *Je sais que l'organisation, dans des temps très limités, de ces événements [expositions], a été difficile humainement et nerveusement. Vous vous en êtes tirés admirablement. Je tenais à vous rendre hommage. A toutes et à tous, un grand MERCI ! »*

Parce que le personnel se dit que puisqu'il s'en est tiré admirablement, eh bien la direction se dit qu'il n'a qu'à continuer, dans des conditions rendues encore plus difficiles "*humainement et nerveusement*", de plus en plus intenables.

Pour la **CGT**, l'expo *Manet*, cumulée avec les travaux dans les collections permanentes, entraîne un alourdissement important de la charge de travail pour tous les services, des conditions de travail compliquées et plus difficiles, et un stress accru pour tous les agents face public.

Nous souhaitons donc que les personnels des musées d'Orsay/Orangerie puissent à leur tour remercier leur président pour sa prise en compte effective des difficultés admirablement surmontées par eux.

Porte **C**, entrée « prioritaire », y compris pour les billets d'entrée plein tarif achetés chez un revendeur proche. Ça tombe bien, la file serpente justement juste devant ce revendeur de billets, avec accès prioritaire... par la porte **C**.

La direction d'Orsay devait nous répondre, dans le suivi du dernier CTP d'avril.
On attend encore.

Nous avons aussi interrogé à ce sujet la Direction générale des Patrimoines, qui nous a promis une réponse après expertise (et avant la fin de l'expo).
La **CGT** attend toujours... C'est peut-être pour cette raison – nous fournir une réponse avant la clôture – que l'expo *Manet* est prolongée de deux semaines.

Les autocars aussi font la queue en double file pour débarquer les groupes de touristes, car peu de visiteurs n'ont besoin de personne et arrivent en Harley-Davidson.

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