



Les musées en 2011 : encore des records ! le plein de visiteurs le vide de personnels...

Paris, le 29 décembre 2011

En 2011, la Culture du chiffre et du Top 10 a de nouveau frappé les musées et domaines.

La Direction générale des Patrimoines du Ministère de la Culture piaffe d'impatience de plastronner (avant même que les chiffres définitifs soient connus) : 27 millions de visiteurs dans les musées français en 2011 : c'est 5 % de plus qu'en 2010. De quoi bomber le torse.

Les mastodontes parisiens : Louvre, Centre Pompidou, Orsay, ou franciliens : Versailles, continuent de battre leurs propres records et de rafler la plus grosse part de la fréquentation, en surfant sur la vague du tourisme culturel international de masse.

Voilà de quoi doper à la fois le bilan du ministère de la Culture et les ressources propres de ses établissements publics autonomes.

Les musées, « *plus sexy* ».

On dirait un concours de muscles : chaque musée pète son score, et c'est à celui qui exhibera la plus grosse augmentation en pourcentage de sa fréquentation : + 5, + 10, + 15 %... L'année prochaine, on placera donc la barre encore plus haut, pour continuer de pulvériser tous les records.

La recette du succès ? Les musées sont devenus « *plus sexy* », disent l'AFP et les nombreux médias qui relaient le communiqué de presse de la DG Patrimoines de ce 28 décembre.

La volupté, clef de voûte des politiques d'exposition ? Un nouveau credo du MCC : la culture coquine partagée ?

Disons que les musées, qui veulent attirer le chaland, se font plus attrayants.

La fréquentation des visiteurs crève le plafond des compteurs, mais le plafond d'emploi, lui, n'en finit pas de dégringoler.

La DG Patrimoines communique peu en revanche – elle reste même muette – sur d'autres chiffres nettement moins « *sexy* » : ceux des suppressions de postes cumulées... dans les musées.

Les chantres de la RGPP répètent à l'envi qu' « *optimiser* » les moyens signifie seulement les rationaliser, mais en aucun cas les **réduire**. (cf. le rapport d'information parlementaire n° 1953 du 6 octobre 2009 sur la phase 2 de la RGPP, et les suivants).

Une baisse de - 2,4 % en moyenne des effectifs en 2011 dans le secteur des musées (Versailles, Louvre, Centre Pompidou, Orsay/Orangerie, RMN-GP, Cité de l'architecture et du Patrimoine, Arts décoratifs, Guimet...), pour la troisième année consécutive, et qui est déjà prévue reconduite sur 2012, n'est-ce pas là, en français courant et non en novlangue technocratique, une **réduction** des effectifs de personnels dans les musées ?

« *On ne peut pas faire autrement* » répètent en boucle et sans état d'âme les exécuteurs de la RGPP. Réponse passive trop facile, destinée à clore tout débat sur le sujet, et donc toute concertation. Ne perdons pas de vue que la fréquentation dopée des musées est un formidable levier économique, qui génère des recettes importantes pour l'État (TVA), contribue à la richesse nationale (PIB) et donc à la résorption des déficits publics.

Augmentation de l'offre...

Le dogme de la performance, entendue comme un impératif de **rentabilité commerciale** (accroissement de l'auto-financement, cf. RGPP 1, 2, 3, 4...), plus que jamais en vigueur, incite les dirigeants des musées à décupler leurs ambitions : travaux d'agrandissement, ouverture de nouveaux espaces (Orsay/Orangerie, Louvre, Picasso, Fontainebleau, Rodin, MuCEM...), à effectifs de personnels au mieux constants, au pire en décroissance.

Les conséquences de ces règles de gestion à effet ciseau étaient prévisibles : tension au travail, stress malsain, couplés avec un « management » de faible soutien, faible latitude décisionnelle et faible marge d'autonomie. La santé des personnels est souvent malmenée : beaucoup d'agents ne prennent pas de congé maladie afin de tenir les urgences, les plannings, les objectifs et les impératifs ; ils continuent de travailler, quitte à être moins efficaces, donc moins « performants » : fragilisés.

Parer sans cesse au plus urgent, arbitrer constamment entre les priorités a un effet dévastateur sur le moral des troupes : des projets sont lancés puis arrêtés, reportés, abandonnés... parce qu'il faut économiser une vacation, un petit bout de budget. Il arrive que les personnels aient au final le sentiment d'être quantité négligeable, solubles dans un rapport-bilan de performance.

A titre d'exemples, davantage de visiteurs dans les musées, c'est davantage de vigilance sur la sécurité et la sûreté, sur le contrôle des jauges, davantage d'interventions. Davantage de visiteurs dans les domaines, c'est davantage de travaux d'entretien pour les jardiniers. Etc.

Tout cela est soutenable, avec du renfort, mais pas avec des effectifs qui dévissent.

Faut-il s'étonner du mécontentement grandissant des visiteurs sur leurs conditions d'accueil dans les musées puisqu'il y a de moins en moins d'agents en contact avec eux, les suppressions de postes concernant beaucoup – mais pas seulement - la catégorie C.

... et diminution des moyens.

Les personnels sont fréquemment soumis à des exigences contradictoires intenable : raccourcir la durée des opérations auprès de chaque visiteur en accélérant la cadence (objectifs fixés pour fluidifier la cohue) et en même temps procéder à davantage de vérifications (vigipirate, gratuité 18-25 ans UE...), délivrer davantage d'informations (sur la programmation, les activités, les offres tarifaires, les services annexes...) et gérer les contraintes du sous-effectif (services réduits ou suspendus, projets différés...).

Existe-t-il ne serait-ce qu'une ébauche d'évaluation par le ministère de la Culture de l'impact de ces conditions de travail profondément dégradées ?

La CGT-Culture observe avec inquiétude : fatigue, épuisement, découragement, burn-out, turn-over accéléré, demandes fréquentes de mutations, démissions de contractuels, recours à des addictions... Quel en est le coût social ? Les gains de productivité attendus du dogme aveugle de la RGPP (« faire toujours plus et mieux avec toujours moins ») ne sont-ils pas, au bout du compte, violemment contre-productifs ?

Des agents d'État pour soutenir l'essor du service public culturel des musées et domaines.

Alors, faut-il pour stopper cette spirale infernale prôner la croissance zéro pour les musées ? Pas nécessairement, mais force est de reconnaître d'abord que le développement exponentiel frénétique, dans un esprit de concurrence exacerbée entre musées nationaux, mais aussi avec les événements médiatiques produits par le secteur privé, peine à préserver intacte la haute qualité culturelle et ne s'assortit pas toujours de la rigueur scientifique des contenus ni de la qualité d'accueil et de visite du public (files d'attente interminables, salles bondées, confort réduit, services saturés, cafétérias et comptoirs de vente au milieu du parcours de visite et des œuvres...)

Pour la CGT-Culture, l'accroissement d'activité doit impérativement être assorti de moyens humains renforcés, afin de maintenir la qualité appréciée des services rendus aux visiteurs (indices de satisfaction), et d'adapter le travail (= la montée en régime et en puissance) à l'homme (= aux femmes et aux hommes qui œuvrent dans les musées et domaines).

C'est-à-dire qu'il s'agit sans délai et prioritairement de consolider les effectifs d'agents publics pour relever les défis des records dont les dirigeants des musées s'enorgueillissent : fréquentation à son comble, multiplication d'expositions et d'événements, de spectacles...

C'est la seule façon d'absorber la surcharge des missions assumées par les musées d'État, avec toutes les garanties des compétences et savoir-faire professionnels d'agents formés et expérimentés, au service de l'intérêt général.

Il en va de la qualité d'accueil du public, de la qualité des activités et de l'offre de contenus, de la qualité de la médiation et de la démocratisation, mais aussi – c'est lié - de la qualité de la santé et du bien-être au travail des personnels, qui est un critère majeur de performance sociale et doit rester pour le ministère de la Culture... une ambition décuplée.