



Paris, le 29 mars 2012.

Nouvel ORSAY Vers un grand musée sans accueil ?

Depuis plusieurs années, les représentants du personnel ne cessent d'alerter sur les chutes d'effectifs dans presque tous les services, qui perturbent le fonctionnement normal de l'établissement, réduisent le service rendu aux visiteurs et dégradent le quotidien de travail des personnels.

Le secteur de l'**accueil-information** comptait :

24 agents titulaires en 1987

14 agents titulaires en 2007

10 agents titulaires en 2012

Désormais, les 2 comptoirs d'accueil-information marquise sont fermés !

Les départs d'agents titulaires (MCC) n'ont été que partiellement compensés par des recrutements de contractuels et vacataires précaires (M'O), comme dans d'autres services.

Mais ces six derniers mois, la moitié des contractuels a quitté le secteur : 5 agents sur 10, dont 1 CDI, 4 CDD à temps partiel imposé (1 départ en retraite, 2 non-renouvellements, 2 mutations internes)

L'accueil-information en « mode dégradé »

jeudi 22 mars 2012 : comité technique

Les représentants du personnel alertent une fois de plus sur la mise en péril des missions de l'établissement (accueil, vente, surveillance, intervention nuit, conservation, programmation...) par des équipes réduites : les départs ne sont pas remplacés.

Aucune démarche n'a été engagée par l'administration pour remplacer les postes vacants à l'accueil-information, car **elle ne prévoit pas de les remplacer**. Les priorités sont ailleurs pour affecter les **contractuels** : surveillance, mais aussi conservation, expositions internationales, mécénat...

Face à cette hémorragie du secteur accueil-information (3 agents sur le planning au lieu de 8), la Direction décide de fermer des comptoirs d'information, ce qui réduit le service rendu aux visiteurs, dégrade la qualité de l'accueil, en contradiction avec le contrat de performance 2010-2013 : car « *Améliorer la qualité de l'accueil et de l'information* » ne se limite pas à installer des écrans plats et des applications smartphones.

Les visiteurs, dans leur grande majorité, cherchent à obtenir de l'information par un contact humain. Ne le trouvant pas aux comptoirs dédiés – fermés – ils sollicitent les **caissiers-**

contrôleurs (en sous-effectif notoire) qui sont placés en difficulté sur leur mission principale : la vente, et ne disposent pas des infos (œuvres en déplacement par exemple).

Effectif étranglé = conditions de travail intenable

mardi 27 mars 2012 : droit de retrait

Mardi, jour d'affluence : la foule entre au musée d'Orsay. Beaucoup de visiteurs sont mécontents : des files d'attente, de l'impossibilité de déposer leurs vestes et manteaux aux vestiaires, des modalités peu lisibles de « *l'extension* » de 3 € pour l'expo Degas, de l'absence de dépliant de visite expo Degas, du manque de personnel, etc.

Les comptoirs d'information Seine et Lille sous marquise sont fermés.

- 1 seul chargé d'accueil aux groupes scolaires : 46 groupes au planning
- 1 seul chargé d'accueil aux groupes adultes : 44 groupes au planning
- + une vingtaine de groupes sans réservation.

- 1 seul chargé d'accueil au comptoir haut de nef reçoit toutes les récriminations agacées des visiteurs, parfois insolentes + les appels téléphoniques (lignes du standard et des réservations saturées) + les visites-conférences individuels...

Les personnels renoncent à leur pause, décalent et écourtent leur pause-déjeuner.

L'agent craque, téléphone à son encadrement, qui répond ne rien pouvoir faire.

Aucune mesure n'est donc prise sur une situation critique, prévisible et signalée. Les agents d'accueil-information exercent en fin de matinée leur **droit de retrait**.

L'administration convoque une réunion à 14 h sur les conditions de travail des chargés d'accueil-information.

Participants : une délégation d'agents du secteur, les représentants du personnel.

La responsable des ressources humaines, la chef du département publics-vente.

L'assistant de prévention du musée d'Orsay.

Le **médecin de prévention**, pourtant présent au musée ce mardi 27 mars, n'est pas invité à cette réunion, alors qu'il a été saisi de situations de souffrance au travail de nombreux agents de ce secteur, y compris l'encadrement.

L'administration commence très fort :

- elle s'oppose fermement à la désignation d'un secrétaire adjoint au compte rendu.
- elle déclare que « ces crises sont provoquées » (vestiaires, accueil-information)
- elle exprime son désaccord avec la procédure du droit de retrait exercé, « *la vie* » des agents n'étant pas menacée.

Chacun s'attend à ce qu'une réunion sur les **conditions de travail** tende à les améliorer. Eh bien non ! Il s'agit pour l'administration de limiter le rôle des représentants du personnel à l'accompagnement marginal des dégâts sociaux causés par les politiques de destruction des emplois et de mise sous forte tension des services publics.



Au musée d'Orsay, les réunions informelles sur les conditions de travail donnent l'occasion à l'administration d'annoncer des mesures qui ont pour résultat de dégrader le travail : c'est écrit noir sur blanc dans les documents de l'administration du M'OO : « *effectifs de surveillance en mode dégradé* »...

Pour l'accueil-information, l'administration annonce un menu minceur :

- **fermeture durable de comptoirs**
- **non remplacement des départs**
- **changements de plannings**
- **réorganisation *a minima*** (ex : « *débranchez le téléphone* » !!!)
- **réduction des missions recentrées sur des priorités** (sans précision)

C'est ce vers quoi tend le nouvel **organigramme** du département publics/vente qui scinde l'accueil-information en un pôle « *information* » distinct d'un autre pôle « *réservation / vente / accueil* ». Ce projet d'organigramme fusionné est refusé par les représentants du personnel.

En conclusion : quelle organisation pour le fonctionnement de ce secteur le lendemain, mercredi 28 mars ? Les représentants du personnel proposent de recourir temporairement, pour les contractuels à temps incomplet (70 %) à des heures complémentaires, dans l'attente à très court terme d'un renfort pérenne de l'effectif, à l'approche de la haute saison d'été.

L'administration met fin à la réunion à 16 h afin de transmettre comme convenu dans la soirée du 27 mars un **compte rendu, relevé de décisions**, et préconisations...

Le surlendemain, nous attendons toujours !

Mercredi 28 mars, 3 agents sont au planning : comptoir Seine encore fermé.

Aux groupes, 1 seul chargé d'accueil fait la navette entre les groupes adultes (35) et les groupes scolaires (41). De mieux en mieux ! 29 mars : comptoir Seine toujours fermé...

Accueil-surveillance, accueil-information, vente, services administratifs, conservation, ateliers..., ce sont les fondamentaux des musées de l'établissement public EPMOO qui sont plus que fragilisés : attaqués au cœur même des métiers et des missions. A force de grignoter, l'os est rongé, les réformes atteignent la moelle épinière.

Ne laissons pas détériorer la qualité de visite du public des musées, la qualité de la conservation, de la présentation et de la sécurité-sûreté des œuvres.

N'acceptons pas les conséquences de l'insuffisance de personnel : le mécontentement des visiteurs, les missions réduites *a minima* et « priorisées », des conditions de travail sous pression permanente, des professionnels contraints de bâcler leur travail, de gérer la pénurie et les urgences de crise.

Inauguration expo *Degas*, 13 mars 2012, 18 h 30.

entrée prioritaire porte C, 14 mars, 10 h 30

