



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 18 avril 2012.

Attente

(musée congestionné au bord de la crise de nerfs)

1 – Les visiteurs

Conditions d'accueil et de visite dégradées

mardi 17 avril 2012, à la mi-journée : 5, 6, 7 files d'attente !!! Le chaos intégral...



File d'attente des **individuels**

(pluie



et vent)

file d'attente des **groupes**



File d'attente **billetterie**



File d'attente **audioguides**



« Point » d'attente **activités jeune public**



File d'attente **vestiaires**



File d'attente **exposition**



File d'attente **cafétéria !**

Les visiteurs attendent. Ils attendent des heures.

Mais combien de temps reste-t-il aux visiteurs pour voir... des œuvres ?

Les visiteurs sont dans l'espoir d'un meilleur confort de visite, d'un parcours plaisant et enrichissant, pas d'un parcours du combattant.

2 – Les personnels

Conditions de travail dégradées

Les personnels attendent. Ils attendent des solutions pour stopper la détérioration continue de leur quotidien de travail, le sous-effectif aggravé.

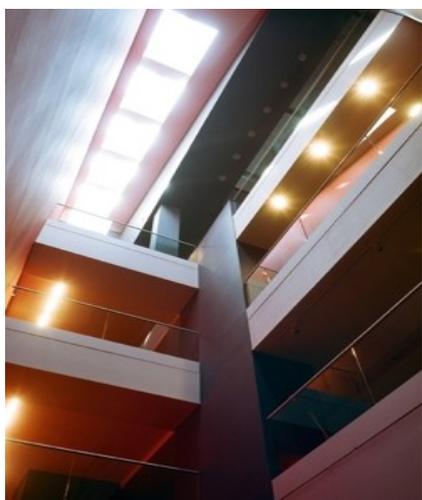
Un seul agent au comptoir des vestiaires, **un seul** au comptoir d'accueil-information pour gérer jusqu'à 110 groupes par jour (plus de 3000 personnes) : qui ne comprendrait que c'est impossible ?

L'impératif aveugle de « performance » par la saturation du bâtiment / fréquentation maximum / épuisement des personnels postés, conduit à une **contre-performance** intégrale :

- **insatisfaction des visiteurs** : qui s'exclament « *Regarde le monde qu'il y a ! C'est pas possible* », « *On ne va pas faire encore toute cette queue* », « *C'est l'enfer ici, c'est dingue* »...

- **atteintes à la santé des personnels** : énervement des visiteurs (parfois agressifs), bruit intense (5 portiques vigipirate stridents, brouhaha résonnant, et à la pause, salles de repos... bruyantes, où l'on peut tout faire sauf se reposer).

Côté face (glamour)



21 millions € de travaux
pour le NOUVEL ORSAY
tout beau

Côté pile (trash)



0 € pour rénover
les locaux de travail dégradés
et les salles de repos

Les personnels sont dans l'espoir de conditions de travail moins pénibles, moins agressives et stressantes pour leur santé physique et mentale. Ils implorent des effectifs suffisants pour satisfaire les attentes et les besoins des visiteurs.

Les représentants du personnel attendent toujours des réponses à leurs **alertes constantes** depuis plusieurs années sur les conséquences néfastes de l'effet croisé dévastateur : hémorragie d'effectifs / fréquentation en hausse. Conséquences désastreuses pour l'image même du musée.

3 – La Direction

Fréquentation et recettes propres augmentées

La Direction du M'OO attend. Elle attend une augmentation de la fréquentation annuelle : + 5 % de visiteurs chaque année, critère principal de la performance.

La Direction du M'OO attend une augmentation constante des recettes propres : + 7,4 millions d'€ en 2011.

La Direction est dans l'espoir de faire péter les compteurs de fréquentation pour parader dans les médias et engranger des recettes financières XXL.

La Direction laisse les services se débrouiller à gérer les urgences et la désorganisation, la pénurie de moyens, de soutien, d'informations, de personnels. Les équipes restent motivées mais sont débordées. L'encadrement se substitue aux agents manquants sur le terrain pour canaliser la foule ininterrompue des visiteurs. Cela a des répercussions sur les missions, le suivi des projets, mais aussi sur la santé générale.

Tout devient beaucoup plus compliqué.

Chaque service doit se battre et justifier bec et ongles pourquoi il a davantage besoin de vacataires qu'un autre service, faute d'agents permanents. Cela installe une mauvaise ambiance dans les équipes qui sont mises en concurrence les unes avec les autres sur les arbitrages de priorités : ce n'est pas un fonctionnement sain.

Sommes-nous face à une gestion programmée par nos « patrons » d'établissement public de l'usure du moral du personnel, de pressions exercées sciemment et de l'intensification des charges de travail afin de susciter toujours plus de départs volontaires dans l'objectif de réduire les effectifs ?

Afin d'apparaître ainsi... plus « performant » du point de vue comptable, *cost killer* et *downsizing* RH !

« Patrons » tout puissants de l'établissement public du M'OO, la **visite virtuelle** 3D HD (conçue à un puissant groupe nord-américain) est pour vous la panacée du succès, mais ne faites pas de la **visite réelle** du public mondial une calamité.

Le M'OO victime de son succès... et d'une mauvaise organisation et gestion des flux et de l'espace. Il n'y a aucune régulation, aucun frein au flot de visiteurs qui se déverse dans les salles. Et votre récente

interdiction de sortie des visiteurs (suppression du billet valable pour la journée avec entrée/sortie libre) ajoutée à la congestion du musée.

Les visiteurs ne veulent pas être pris pour des pigeons juste bons à dépenser leurs euros sur place pour passer de file d'attente en file d'attente et vivre une journée éprouvante.

On vous le dit, on vous le répète : ce n'est pas agréable pour les visiteurs, et ce n'est pas tenable, ce n'est pas supportable pour les personnels.

Votre politique obstinée et sourde engendre de la **désespérance**. Ni le nombre d'agents postés ni même le bâtiment ne sont en capacité d'accueillir correctement 14 000 visiteurs par jour.

La réouverture du pavillon amont n'a pas agrandi une zone d'accueil qui n'est pas conçue pour 3 millions et + de visiteurs par an.

Ressaisissez-vous ! Ouvrez les yeux, passez une heure dans la zone publique, écoutez les personnels qui vous alertent, écoutez le public, cessez de répéter en boucle votre version officielle : « *les visiteurs sont très satisfaits.* »

Cessez de jouer à la grenouille qui veut se faire aussi grosse que le bœuf et prenez enfin la mesure des difficultés et de la pénibilité. Prenez d'urgence, enfin, des mesures correctives sensées.

Les personnels en ont assez d'être réduits à devoir s'arranger à l'arrache avec un fonctionnement asphyxié.

Les représentants du personnel en ont assez d'être cantonnés à la critique après-coup de décisions déjà prises par la Direction du M'OO, alors qu'ils vous ont prévenus des problèmes qui allaient survenir, mais que vous avez dédaigné d'en tenir le moindre compte.

Bulletin d'adhésion à la CGT

Nom :

Prénom :

Adresse personnelle :

Tél. : E-mail :

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

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