



SNMD

musées Orsay-Orangerie

Musée d'Orsay - 62 rue de Lille - 75343 PARIS Cedex 07
tél. : 01 40 49 48 60 - mel : cgt@musee-orsay.fr

Musée de l'Orangerie - Jardin des Tuileries - 75001 PARIS
mel : org.cgt@musee-orangerie.fr

Paris, le 7 mai 2014

« Deux heures d'attente, environ »

Les nerfs à vif

Déferlement de marée humaine, embouteillages piétons sur le parvis débordant au milieu de la rue de Lille parmi les véhicules klaxonnant, hordes de touristes de masse, gloutons pressés de « faire » Orsay en 2 heures chrono, librairie-boutique et cafétérias (affichant complet) inclus : c'est une fois de plus Orsay la cage aux fous.



Vendredi 2 mai :

file d'attente prioritaire porte C

file d'attente individuels porte A

Avec l'exposition Van Gogh, le musée d'Orsay bat des records de fréquentation :

« 2 heures d'attente environ » (info officielle)
et plus de 100 mètres de queue à l'entrée C « prioritaire ».

+ à l'intérieur attente aux caisses, aux vestiaires, aux audioguides et encore 30 minutes d'attente salle 7, à l'entrée de l'exposition Van Gogh.



2 mai : salle 7, file d'attente expo Van Gogh

Au total : 3 heures d'attente !!! Davantage que le temps passé dans les salles, devant les œuvres, par la majorité des visiteurs...
Une mauvaise expérience de frustration.

Delta engorgé

Un paradoxe prévisible : la file d'attente est beaucoup plus longue à l'entrée C « prioritaire » qu'à l'entrée A visiteurs individuels sans réservation.

La Direction doit parfois stopper les entrées sur le parvis, pour cause de musée archi-comble.



15 avril à 12 h : file d'attente entrée C « prioritaire », angle rue de Bellechasse

Doit-on se plaindre du succès de fréquentation ? En soi non bien sûr, sauf que les conditions de visite ne suivent pas :

- ni au niveau du bâtiment
- ni au niveau des effectifs
- ni au niveau de l'organisation

Il se vérifie chaque jour du matin au soir que :

- la programmation d'expos *blockbusters* calibrées Grand-Palais (Frida Kahlo, Van Gogh)
- la vente de très nombreux billets « coupe-file » prioritaires par divers revendeurs
- le billet unique collections + expos

« perturbent l'accueil du public en général, ce qui suscite de nombreux mécontentements qui se retournent contre les agents du musée. » (dixit la Direction, à propos de l'heure mensuelle d'information syndicale CGT !)

On constate que cette politique de gestion du public se concilie mal avec *« les exigences du service public »* (idem).

15 000 visiteurs/jour, ce n'est pas de la performance, c'est faire passer un chameau par le chas d'une aiguille.



15 avril à 12 h : file d'attente entrée C « prioritaire », rue de la Légion d'Honneur



2 mai à 11 h : file d'attente entrée C « prioritaire » coupe-file, rue de Lille

Le service rendu au public se dégrade fortement, et n'est pas à la hauteur des conditions de vente.

Les visiteurs achètent à l'avance des billets coupe-file collections + expos. Résultat :

- 2 heures d'attente au minimum
- l'entrée à l'expo stoppée car archi-bondée
- les chefs-d'œuvre absents
- le bâtiment en chantier et travaux bruyants (en ouverture publique)
- les visiteurs massés les uns contre les autres jusqu'à l'étouffement
- les ascenseurs en panne

Dans ces conditions, la fureur et l'exaspération du public sont aussi à leur comble et se déversent sur les agents postés, dès l'extérieur sur le parvis, puis aux comptoirs d'information, aux caisses et contrôle, et en salles.

Le tout avec une porte-tambour de sortie hors service, et bientôt un rez-de-chaussée réduit par la mise en place au forceps d'une exposition Carpeaux : *« Veuillez nous excuser pour les désagréments occasionnés. »* indique la signalétique.



2 mai à 11 h : file d'attente entrée C « prioritaire » coupe-file, rue de Lille



2 mai à 11 h : file d'attente entrée C « prioritaire » coupe-file, parvis

Des excuses pour la gêne perpétuelle, mais à tarif plein pot !

Pour le personnel soumis à une pression plus intense, la relation avec les visiteurs en prend un coup. En sous-effectif réel (postes vacants non pourvus ou postes supprimés), on ne peut plus faire dans la dentelle. Il faut aller vite, ne pas perdre pied face aux longues files d'attente, supporter calmement les insultes, les réclamations, voire les menaces ou les coups. Toujours sur le fil du rasoir.

Les incivilités, qui dégénèrent en incidents, se multiplient et atteignent une fréquence inconnue jusqu'à présent. La Direction n'est informée que des échauffourées les plus notables.

La **CGT** fait de la prévention du risque d'agression la priorité depuis deux ans en

CHSCT de la lutte contre les risques psychosociaux. Ce doit être une priorité du plan d'action de l'administration.

Or la Direction ne jure que par les formations « *gestion de conflits avec les visiteurs* », considère que les incidents, fussent-ils quotidiens, ne sont que des dérapages individuels, et stigmatise des profils fragiles.

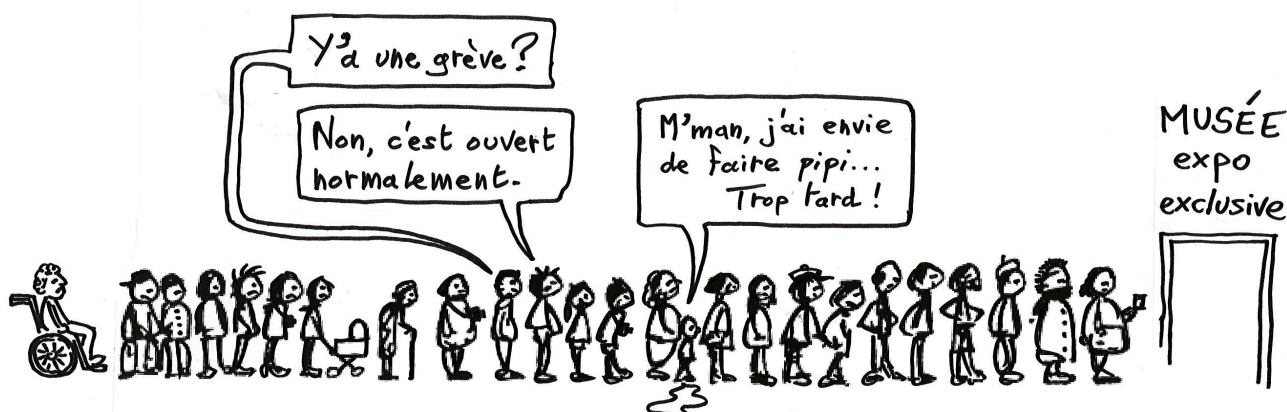
A défaut pour les agents d'obtenir une protection de la hiérarchie, l'absentéisme peut alors être perçu comme une protection efficace contre l'exposition permanente aux risques psychosociaux.

On ne résoudra ces difficultés préjudiciables à tous qu'en arrêtant :

- la psychologie de bazar
 - le babillage « faits divers »
 - la politique de l'autruche
- et en traitant les modalités d'organisation globales.

Certainement pas, alors que l'ouverture officielle est à 9h30, en décidant soudain « *parce qu'il y a trop de monde* » d'ouvrir le musée à 9h15 sans prévenir les équipes ; qui plus est le matin même d'une alerte terroriste dans le quartier Lille/Bellechasse !!! (dimanche 20 avril)

Le temps libre consacré aux loisirs culturels



Il est temps, et plus que temps, que ceux qui font le travail et subissent de plein fouet tous les jours les conséquences des décisions « d'en haut », soient écoutés.

Si l'axe du contrat de performance (2010-2013) : « **Conforter le haut niveau de fréquentation** » est consolidé, en revanche ses objectifs :

- « **améliorer la qualité de l'accueil** »
 - « **mieux gérer les flux de visiteurs** »
 - « **améliorer le confort de visite** »
- sont sérieusement dégradés.

Sur ces questions, un débat s'impose dans le cadre du nouveau contrat de performance (2014-2016), avec des garanties.

L'élargissement de la vente à l'avance et du billet unique à créneaux horaires comme moyen de mieux gérer les flux a démontré ses effets contre-productifs.



4 mai : quai Montherlant



Des serpentins interminables :
« *Plus on se hâte, moins on avance.* »
« *Il faut laisser du temps au temps.* »

L'objectif primordial est de mieux gérer les flux de visiteurs et de prévenir les risques de conflits.

Tant que l'unique objectif sera d'obtenir des chiffres toujours plus élevés (fréquentation et recettes), la qualité de l'accueil ne fera que se détériorer.

Adhérez à la CGT

66 % de réduction fiscale sur la cotisation

66 % de crédit d'impôt pour les non-imposables



pour la qualité du service public : accueil et conditions de travail sont liés