



Culture 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 16 juin 2015

« Une réflexion est en cours » Sept ans de réflexion

Compte rendu du Comité hygiène sécurité et conditions de travail M'OO du 2 avril 2015

En bref :

Travaux muséographiques et autres Travaux médian Seine	page 2
Suivi du CHSCT (hors travaux) déploiement <i>Delta</i> billetterie caisses-contrôle	page 3 page
Suivi du dossier amiante	page 4
Compte rendu des réunions accidents du travail et risques psychosociaux	
Rapport d'activité 2014 de la médecine de prévention	page 6
Rapport d'activité 2014 du SPSI Orsay et Orangerie	page 7
Rapport d'activité 2014 de l'agent de prévention Orangerie	page 7
Rapport d'activité 2014 du secrétaire permanent CHSCT	page 8
Règlement intérieur du CHSCT EPMO Avis : 4 voix favorables (2 CFTC - 2 SMESAC) / 5 abstentions (CGT)	page 8
Nomination du secrétaire permanent du CHSCT Avis : 7 voix favorables (5 CGT - 2 CFTC) / 2 abstentions (SMESAC)	page 8

Mises à distance des œuvres
 charte photo MCC
 tablettes tactiles en salles muséographiques
 nouvelles chaises à l'**Orangerie**

Digues et barricades

Sur de nombreux sujets, de nombreux engagements, la direction M'OO a une parade bien rodée pour que peu de dossiers n'avancent, pour qu'ils s'enlisent et s'encalaminent dans les sables mouvants et le brouillard. Elle s'est créé un catalogue de répliques toutes prêtes : ni oui ni non, peut-être, on verra, c'est pas sûr..

« la réflexion est en cours »
 « les études ont dû être reportées »
 « c'est en attente de validation pour une programmation »
 « on reviendra vers vous dès que possible »
 « vous recevrez le projet dès qu'il sera finalisé »
 « l'info a été transmise aux personnes concernées »
 « la personne responsable est en arrêt »
 « les devis ne sont pas encore arrivés »
 « en attente de réception des pièces détachées »
 « la consigne sera rediffusée »
 « la vigilance sera renforcée »
 « la procédure va être réactivée »
 « le projet est validé mais en attente d'une décision plus globale »

La direction nous balade, fait parfois semblant de ne pas comprendre de quoi on parle, comme si on parlait de zéro, en « oubliant » des décisions et des engagements des séances précédentes. Souvent, aucune réponse n'est apportée à nos questions précises (effacées du projet de procès verbal) : un ange passe et la direction embraye : « Y a-t-il une autre question ? »

Travaux muséographiques et autres

Le projet de travaux du médian Seine (symbolisme, naturalisme et arts décoratifs) est le plus gros chantier du vaste projet Nouvel Orsay : près de 3000 m² de surfaces muséographiques sont concernés, soit un tiers des espaces publics rénovés.

L'objectif de « mieux répartir les flux de visiteurs », déjà avancé en 2010 pour le projet du Pavillon amont, est, pour une large part un vœu pieux. Les faits l'ont démontré : il est hors de portée des décideurs d'empêcher la grande majorité des visiteurs de vouloir voir – trop souvent exclusivement – Van Gogh, Gauguin, Monet et les impressionnistes.

L'accessibilité devrait être assurée par la création d'un ascenseur vitré en milieu d'allée centrale, au pied de l'escalier de la salle 7, desservant les trois niveaux : allée centrale, galerie Seine/salle 7 et niveau médian Seine.

Le projet initial – que la CGT-M'OO désapprouvait – de combler avec un plancher au niveau médian la salle 7 à coupole est heureusement abandonné. Il est pour l'instant remplacé – sous réserve de validation – par une passerelle en verre située contre la baie donnant sur la Seine.

Les baies du niveau médian seraient privées de la vue donnant sur la Seine, ce que nous désapprouvons également. On nous assure que ce vaste chantier sera entièrement clos : début des travaux repoussé à février 2017 (déménagement des œuvres en janvier 2017). La visite d'inspection commune préalable permettra de le vérifier.

Suivi des travaux et aménagements CHSCT

Attention : chute de pierres

Les représentants du personnel ont signalé la chute sur la voie publique de morceaux de la façade (corniche?), le 26 février côté 62 rue de Lille, puis le 2 mars quai Montherlant.

La direction attribue ces chutes aux vents violents de cette période, mais va programmer une inspection de la façade.

Si nécessaire, des filets de protection seront mis en place.

Suivi du CHSCT (hors travaux)

Déploiement *Delta*

billetterie caisses-contrôle

Satisfaite de la bascule sur *Delta* opérée fin 2014, la direction M'OO s'est catégoriquement refusée à inscrire un point de suivi sur les dysfonctionnements techniques fréquents de la billetterie (caisses-contrôle) depuis sa mise en place.

C'est LE point dont la direction ne voulait absolument pas parler :

« On ne vous répondra pas. Il fallait demander à l'inscrire à l'ordre du jour ». La bonne blague ! Plusieurs points demandés par la CGT et validés par la Direction ont été, comme d'habitude, supprimés de l'ordre du jour par la voie du Saint-Esprit.

La CGT-M'OO a dû affronter une levée de boucliers bruyante des dirigeants et collaborateurs avant de parvenir enfin à signaler les problèmes soulevés par le nouveau progiciel *Delta*. En l'absence de chefs de département experts du projet bien sûr.

L'une des prérogatives centrales des CHSCT est d'étudier l'impact des évolutions technologiques sur la santé et les conditions de travail. Un sujet majeur d'actualité est le déploiement effectif du logiciel de billetterie *Delta*, une technologie sophistiquée (écrans et tablettes tactiles en wi-fi, lecture de billets sur smartphones, achetés à l'avance chez des revendeurs extérieurs....

Les dysfonctionnements déjà signalés au précédent CHSCT (18/12/14) se sont aggravés.

Caisses :

- nombreux bugs informatiques, nombreuses pannes des écrans de caisse, pas seulement en fin de transaction mais aussi en cours de transaction, qui génèrent des écarts de caisse similaires inexplicables

- bruit augmenté du massicot de la Boca à cause du papier plus épais. Le bruit se répète à chaque vente (chaque ticket est découpé) : donc plusieurs centaines de fois par jour par caissier (5h de présence).

Contrôle :

- la livraison des tablettes tactiles de contrôle a plus de six mois de retard.

- la plupart des visiteurs ne parviennent pas à se connecter au réseau wi-fi du musée avec leur smartphone (« *réseau inaccessible* ») : ils ne peuvent donc pas accéder à leur billet électronique
- le contrôle des billets à tarif réduit 8,50 € (16h30 et nocturne) ne fonctionne pas : tous les billets sont confondus
- les douchettes perdent souvent le réseau wi-fi, ce qui bloque le contrôle du droit d'entrée et la comptabilisation des gratuits, qui doivent être faits à la main, au stylo, avec tampon dateur
- le contrôle des billets ne fonctionne pas du tout au niveau -2, manifestations à l'auditorium : il est donc impossible de faire respecter la jauge de l'auditorium (340 places)
- les billets achetés à l'avance au musée d'Orsay (VRAC) pour les manifestations auditorium ne sont souvent pas reçus en amont par les visiteurs ; les contrôleurs ne peuvent faire aucune vérification car les lignes téléphoniques du VRAC sont très sollicitées, donc occupées.

La direction nous confirme que les structures métalliques de la gare d'Orsay créent une « cage de Faraday » qui bloque les ondes wi-fi. Il est curieux après avoir dépensé tant d'argent et opéré la « bascule » vers *Delta* de ne pas s'être aperçu plus tôt de cet inconvénient majeur.

Tous ces dysfonctionnements qui durent depuis plus de trois mois dégradent fortement les conditions de travail, ce que les agents ont signalé en réunions de service et en renseignant des fiches d'incident.

Aucun retour concret et précis n'a été fait par la direction sur la résolution de tous ces problèmes, en dehors de :

« *On est au courant, c'est en cours, on cherche des solutions.* »



Partout les piliers et poutres de fonte de Victor Laloux (1898-1900) créent une enceinte réfractaire aux champs électriques et ondes électromagnétiques

Il est demandé aux agents de ne plus remplir de fiches d'incident !

La signalétique au-dessus des caisses indique que « *toute sortie est définitive* » : or la consigne donnée aux contrôleurs est de laisser passer les visiteurs.

La CGT demande une note de service sur la façon d'appliquer cette consigne qui ne figure pas dans le règlement de visite, compte tenu des nombreuses difficultés posées sur le terrain auprès de visiteurs mécontents.

Sur toutes ces questions sans réponses, la CGT reviendra au prochain CHSCT (juillet).

Suivi du dossier amiante

Le dernier diagnostic amiante réalisé par l'APAVE en 2014 rappelle l'évaluation tous les trois ans de l'amiante contenue dans les tresses des porte coupe-feu.

Celles-ci datant des années 1980 ont perdu une part de leur degré coupe-feu.

La direction engage donc un programme de remplacement de toutes les portes coupe-feu avant qu'elles ne soient dangereuses pour la santé des personnes.

Le coût d'investissement pour plus de 140 portes nécessite un plan pluriannuel de financement.

La première porte coupe-feu remplacée sera celle de l'atelier métallerie, en juin et juillet 2015. Un cloisonnement étanche sera mis en place. Une communication interne annoncera les travaux et la direction s'engage à diffuser une communication interne générale sensibilisant aux portes coupe-feu amiantées.

Compte rendu des réunions accidents du travail et risques psychosociaux

La CGT-M'OO n'a pas pris part à ces groupes de travail car nous n'entendons pas être la caution d'un « dialogue social » intensif alors que les résultats concrets sont à peu près inexistant.

Accidents de travail (service et trajet)

A la énième demande insistante de la CGT, la direction s'est engagée à appliquer la réglementation, c'est-à-dire à transmettre le jour même au médecin de prévention, mais aussi au CHSCT, les accidents de service survenus (heure, lieu, circonstances...)

Cet engagement n'est pas tenu.

L'ISST rappelle que les accidents de travail doivent faire l'objet d'une information systématique du médecin et du CHSCT. Le CHSCT peut se constituer en délégation d'enquête s'il estime que

l'accident le justifie. Le fait d'être informé des accidents quand ils surviennent permet au CHSCT de déclencher une enquête quand il l'estime nécessaire. Il n'existe pas de critère de gravité pour ouvrir une enquête.

Parmi les indicateurs sur les accidents de service au M'OO, deux sont à relever :

- les accidents, tant de services que de trajets surviennent en majorité aux femmes autour de 50 ans, tant postées muséo que non-postées bureaux (pour rappel, le taux de féminisation est de 53%)

- le taux des accidents de trajet est élevé ; il est à corréler au fait que les agents habitent de plus en plus loin de Paris. Nombreux sont les agents qui ont plus de deux heures de trajet par jour (y compris les sociétés extérieures, non comptabilisées ici), et empruntent plusieurs réseaux de transport pour un trajet, avec correspondances.

33 accidents de service ont été déclarés en 2014 pour les agents d'Orsay-Orangerie

28 accidents de travail concernent des salariés des entreprises extérieures

Risques psychosociaux

La visite d'inspection du musée d'Orsay par l'IGAC MCC en novembre 2008, signalait dans le rapport une absence d'organisation du travail :

« Les tâches ne sont pas suffisamment planifiées. La personne n'est pas associée en amont aux réunions desquelles son travail découle. Elle doit rechercher elle-même ces informations et effectuer fréquemment des travaux de dernière minute. Cette absence d'organisation est source de stress. »

Les correctifs promis n'ont pas été mis en place.

Les groupes de travail RPS ne sont pas contraignants pour la direction et très peu appliqués sur le terrain. La direction renvoie aux « fragilités personnelles », et médicalise, voire psychiatrise les RPS en « mal-être » ressenti par des « *agents inadaptés* » soutenus par des *syndicats* qui exploitent des cas « isolés ».

Selon la direction, tous les baromètres sont rassurants : ambiance au travail, satisfaction du personnel....

Le dépistage des maladies à caractère professionnel ignore les syndromes anxiodépressifs, les troubles du sommeil... ces pathologies qui génèrent de l'absentéisme, des accidents du travail, et de la démotivation.

« Objectifs collectifs M'OO 2015 (reportés dans les fiches d'entretien) » : « *accompagner les changements d'organisation ; améliorer le reporting de toutes les activités* »

Les objectifs de management et les indicateurs de performance forment un cadre rigide apparemment technique, donc neutre, auquel les personnels doivent s'adapter sans maîtriser les fins, en se débrouillant.

Les risques psychosociaux sont transférés vers les équipes d'exécution, vers les individus, le plus loin possible de l'organisation décidée au sommet.

Ici comme ailleurs, le changement vise avant tout à alimenter une politique d'image et des réseaux de contacts clientèle. Les équipes doivent puiser dans leurs propres ressources le manque de moyens et les failles de l'organisation.

Rapport d'activité 2014 de la médecine de prévention

Le dépistage des maladies en relation avec le travail recense 57 cas de troubles musculo-squelettiques (tendinites, lombalgies, cervicalgies...)

Les TMS n'étaient pas recensés jusqu'en 2014, malgré les alertes de la CGT sur leur expansion numérique, indicateur selon nous de conditions de travail (physiques ou psychologiques) dégradées.

« Une trentaine d'alertes » RPS ont été faites à la DRH suite « *au dire des agents* » (et après leur accord).

Toutes ont donné lieu à des suites. Lesquelles ? Selon le médecin de prévention, les fiches de liaison avec avis transmises à la DRH ne donnent pas toutes lieu à un retour.

Le rapport du médecin de prévention M'OO ne mentionne nulle part avoir fait des « *préconisations* », mais seulement des « *propositions, avis et conseils* » (nuance sémantique). À qui ? : aux agents et à la direction.

Aux agents, il s'agit souvent d'une invitation : « *essayez de trouver un poste ailleurs.* » Les agents sont dirigés vers la cellule mobilité du SRH MCC, où « *malheureusement ils ne vont pas* ».

À la direction, on ne sait pas.

La CGT-M'OO note une forte augmentation des signalements de conflits inter-personnels (entre collègues et hiérarchie), ce qui confirme nos multiples développements sur le style de management et le mode d'organisation.

Le médecin signale qu'une part importante des plaintes pour souffrance au travail, en hausse de 30 % en 2014,

provient de chefs (de département, de service, de secteur...) déclarant des « conflits » avec des subordonnés, simples agents de base (décrits comme verbalement violents et menaçants !)
cf. le DUERP M'OO 2011 : risque pour l'encadrement supérieur : « recevoir des personnes agitées. »

Rapport d'activité 2014 de l'agent de prévention Orangerie

La CGT s'étonne que la direction n'ait pas informé vos représentants de la démission en début d'année de l'agent de prévention de l'Orangerie (un an après le départ du Conseiller de prévention d'Orsay).

Après onze mois de vacance du poste, nous avons été informés en interne le 28 novembre 2014 du recrutement en interne d'un conseiller de prévention. Mais sa lettre de mission ne nous a été transmise que quelques jours après le CHSCT du 18 décembre 2014, déjà signée, donc pour simple information post-séance.

La lettre de mission a été remaniée, mise aux normes de la gouvernance style Orsay : des paragraphes supprimés amputent ses principales missions. Ses prérogatives sont corsetées, de fortes restrictions sur le périmètre d'action, un rétrécissement sévère du champ de compétences et d'intervention. Nous avons rencontré des difficultés analogues avec la lettre du médecin de prévention.

Le Conseiller de prévention n'est plus rattaché au président dans l'organigramme, mais à la DRH. Il ne participe plus aux réunions du comité de

sécurité et des commissions restaurant et habillement ; il n'est plus destinataire des plannings de travaux et comptes rendus de réunions de chantier ; il n'informe plus le CHSCT du calendrier des chantiers ; il n'assiste plus aux visites des postes de travail ; il ne bénéficie plus de formations annuelles. Dans quel but ? S'agit-il de cadenasser un peu plus l'action de prévention de santé et de sécurité de l'EPMO ?

Rapport d'activité 2014 du SPSI Orsay et Orangerie

SPSI à Orsay

Le nombre de permis feu a chuté de 30 % ainsi que les recherches (odeurs et fumées suspectes, etc.) du fait de la diminution du nombre de chantiers et travaux.

Les interventions d'assistance à personnes augmentent de 100 %, notamment à cause des visiteurs fréquemment bloqués dans les ascenseurs publics en panne.

La maintenance des 510 extincteurs par la société extérieure a été effectuée en octobre.

La brigade a assuré quatre stages PSC1, sept recyclages PSC 1, quinze formations incendie-évacuation pour un total de 142 personnes.

Également, huit formations pour des collégiens stagiaires.

BSPP à l'Orangerie

Les interventions (secours à victimes...) sont assurés par la BSPP du 1^{er} arrondissement de Paris.

Rapport d'activité 2014 du secrétaire permanent CHSCT

Le secrétariat permanent du CHSCT M'OO présent son bilan :

3 CHSCT réguliers - **1** CHSCT exceptionnel (suite AT grave)

3 réunions sur les ordres du jour

1 réunion exceptionnelle suite à AT grave

4 relectures-corrrections de procès verbaux d'instance

1 commission cantine

3 réunions groupe de travail AT (dont 1 : excusé)

1 réunion avec l'ergonome sur postes caisses-contrôle Orsay

Visites de locaux de travail

5 visites (DMT, Centrale GTC, accueil-vente Orsay, accueil-vente Orangerie, DPV VRAC suite accident)

1 visite de fin de travaux (salles de repos)

0 visite d'inspection commune de chantier

Autres

Diverses interventions, visites informelles et préconisations suite à des sollicitations d'agents, des incidents, des risques ou des accidents

Divers courriers d'alerte sur des dysfonctionnements ou des incidents

Divers comptes rendus de visites

Divers communiqués (intranet et vitrine secrétariat permanent -2)

La somme de travail, le volume de missions et leur ampleur impliquent un fort engagement. Hors, comme dit souvent la direction : « *les journées n'ont que 24 h* ». C'est pourquoi deux jours par mois de permanence du secrétariat CHSCT sont insuffisants.

La direction se plaint d'ailleurs de délais trop longs (une semaine !) de réponse aux courriels, de signature des dossiers, de confirmations de dates de réunions,

etc. Elle attend des réponses sous 48 h mais les élus ne sont pas censés exercer leur mandat sur leur temps de repos et de vie privée.

Règlement intérieur du CHSCT EPMO

Avis : 5 abstentions (CGT) / 4 voix favorables (2 CFTC - 2 SMESAC)

Les débats achoppent toujours sur le même point réglementaire, sur lequel la CGT insiste mais que la direction ne veut pas inscrire au règlement :

« Les projets élaborés et les avis sont portés, par l'administration et par tout moyen approprié, à la connaissance des agents en fonctions dans les administrations, services ou établissements intéressés, dans un délai d'un mois. »

Également :

« Le président du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail doit, dans un délai de deux mois, informer par une communication écrite les membres du comité des suites données aux propositions et avis émis par le comité. »

La direction M'OO tranche qu'elle ne pourra pas appliquer... le règlement type de la Fonction publique ! C'est merveilleux.

Nomination du secrétaire permanent du CHSCT

Avis : 7 voix favorables (5 CGT - 2 CFTC) / 2 abstentions (SMESAC)

Un titulaire et un suppléant (CGT) ont été élus au secrétariat permanent du CHSCT M'OO.

Questions diverses

mises à distance des œuvres

La CGT revient sur les problèmes de mise à distance :

- elle prend note que des garde-corps ont été finalement ajoutés aux estrades à angles aigus (!) de l'exposition *Dolce Vita*.
- Elle rappelle que les chutes sont d'autant plus fréquentes que les salles sont faiblement éclairées ; ce qui a été corrigé dernièrement.
- des problèmes de nacelles qui longent et abîment les murs et les cadres subsistent à l'**Orangerie**. Pour la CGT, les mises à distance ont aussi une vertu pédagogique sur les visiteurs qui demandent d'ailleurs très souvent pourquoi il n'y en a pas. Elles empêcheraient les visiteurs de toucher les œuvres, intentionnellement ou pas.

charte photo MCC

Le règlement de visite mis à jour sera présenté aux prochains CT et CA.

La CGT demande quelle procédure (cadrage juridique, protection fonctionnelle) la direction M'OO met-elle en place pour faire respecter l'article 4 :

« Le visiteur évite de prendre une photographie d'un membre du personnel de l'établissement en tant que sujet principal identifiable sans son autorisation formelle », notamment dans le cadre de tensions, de conflits ou d'incidents, ou encore d'intention malveillante ?

La direction estime que ce sujet n'a aucun rapport avec la charte photo MCC.

tablettes tactiles en salle muséographique G. Courbet

La mise en place de ce dispositif a donné lieu à quelques informations orales des agents postés, mais n'a fait l'objet d'aucune information précise et écrite de leurs élus en CHSCT. Quelle définition précise des missions dédiées de médiation des agents d'accueil-surveillance ? Quelles formations ? Quel accompagnement de l'encadrement ? Ces points impactent les conditions de travail quotidiennes des agents postés face public.

Y aura-t-il – comme annoncé - un poste fixe de surveillance dans la zone Courbet, difficilement compatible avec le sous-effectif ? Non, assure la direction.

Les agents de surveillance, déjà très sollicités par les visiteurs pour des problèmes liés aux audioguides (nombreuses œuvres absentes), craignent d'être très sollicités aussi à propos des tablettes tactiles, ce qui les détourne de leurs missions principales en situation de vigilance attentat vigipirate.

Les usagers replacent souvent mal les tablettes sur leurs bases et elles se déchargent, affichant : « désactivé ». Elles sont donc régulièrement emmenées en maintenance sans que les agents de surveillance soient prévenus, lesquels signalent alors une disparition du matériel.

nouvelles chaises de salles à l'**Orangerie**

La CGT a souhaité faire inscrire ce point dans l'espoir d'obtenir enfin des réponses précises. En effet, les agents

tout comme leurs représentants CGT en CHSCT n'ont eu de cesse d'interroger ces derniers mois la direction, notamment au vu de l'état dégradé de certaines banquettes au revêtement déchiré, bien peu compatible avec la volonté d'améliorer l'accueil des visiteurs, mais aussi au vu de salles de chaises disloquées.

Nous avons tout de même fini par apprendre que des marchés publics étaient en cours pour remplacer ce mobilier destiné au public tout comme celui réservé aux agents. Nous avons fait observer qu'un tel distinguo entre les deux types de mobiliers n'est pas évident en pratique car le public utilise souvent les chaises des agents.

La direction nous a assurés que le conseiller de prévention (celui qui a

démissionné à l'Orangerie ?) ainsi que le médecin de prévention ont été associés dès le début du projet pour garantir l'ergonomie du mobilier et qu'un test serait réalisé en juin durant deux semaines (à la mi-juin : toujours rien à l'horizon).

La CGT a rappelé qu'il faut un système plus efficace qu'actuellement pour éviter que lorsque les visiteurs percutent par inadvertance les chaises, celles-ci ne heurtent les cimaises en les endommageant.

Au final, la direction nous a assurés une fois de plus que tout le processus avait été scrupuleusement respecté et que le CHSCT serait bien évidemment informé de la suite donnée à ce projet. Nous verrons lors du prochain CHSCT si cela se vérifie.



Bulletin d'adhésion à la CGT

Nom :

Prénom :

Adresse personnelle :
.....

Tél. : e-mail :
.....

A retourner à : **CGT** musée d'Orsay, 62, rue de Lille, 75343
PARIS cedex 07

ou à : **CGT** musée de l'Orangerie, Jardin des Tuileries, 75001
PARIS

66 % de déduction fiscale ou crédit d'impôt.