



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 1^{er} juillet 2015

Les 3 M : Musée, Marketing & Management

Compte rendu du Comité technique M'OO du 4 juin 2015

En bref :

Organisation de l'encadrement du dépt. publics-vente (DPV)	page 2
Avis : 5 voix défavorables (CGT) / 3 voix favorables (SMESAC) / 2 abstentions (CFTC)	
Organisation Orangerie (dépt. programmation culturelle et publics)	page 4
Avis : 5 voix défavorables (CGT) / 3 abstentions (SMESAC) / 2 voix favorables (CFTC)	
Suivi : bilan de la réorganisation PAC Orangerie	page 5
Bilan social 2014 EPMO	page 5
Bilan de formation 2014	page 6
Ressources humaines	page 7
Emplois d'avenir	
Titularisations Sauvadet catégorie B	
Règlements de visite Orsay et Orangerie (mise à jour)	page 7
Avis : 5 abstentions (CGT) / 5 voix favorables (3 SMESAC + 2 CFTC)	
Clauses sociales des marchés publics	page 9

Organisation de l'encadrement du dépt. publics-vente (DPV)

Avis : 5 voix défavorables (CGT) /
3 voix favorables (SMESAC) /
2 abstentions (CFTC)

Selon la direction M'OO, il ne s'agit « pas d'un changement d'organigramme » mais seulement d'une évolution des « missions » : aucune fiche de postes jointe au dossier, ni organigramme ; seulement une note de présentation.

Après six changements d'organigramme en quatre ans (2008-2012), la direction ne présente plus de modifications d'organigramme, mais chaque année en CT, des « ajustements à la marge » dans tel ou tel secteur :

public-vente (2012), culturel-auditorium (2013), maintenance-sécurité (2013), régie des recettes (2014), etc... Ce sont des refontes perpétuelles par petits morceaux.

Les arguments avancés sont toujours les mêmes : « améliorer l'efficacité et la cohérence », la circulation des informations, le « suivi des outils ». Ce qui signifie que les ajustements n'ont pas fonctionné les fois précédentes, et qu'il faut donc continuer d'ajuster... Rien ne démontre que ça fonctionnera mieux en modifiant une fois de plus l'organisation, car ce n'est pas en empilant les niveaux hiérarchiques qu'on améliore la fluidité des descentes et remontées d'informations, ni la répartition des missions.

Le chef du DPV nous disait en 2012 : « Les responsables de secteur vont voir leurs attributions modifiées, leurs nouvelles missions devront être intégrées dans les fiches de postes. » Trois ans plus tard, ce n'est toujours pas fait...

L'incapacité de la direction à stabiliser l'organigramme trahit selon nous une incapacité à améliorer le fonctionnement réel des services. Chaque année, la direction a trouvé la nouvelle formule magique d'une organisation « plus logique » des services racontant la fable d'une efficacité optimale. Les changements permanents d'organisation et les responsabilités fluctuantes sont pourtant largement reconnus comme les indicateurs d'un management pathogène déstabilisant les équipes.

Pour le chef du DPV, « ce projet n'est pas lié à Delta », simplement « il arrive en même temps ». Juste par hasard, une coïncidence.

Il consiste à créer deux pôles (nord et sud ?)

En 2012 déjà, la CGT-M'OO demandait « une présentation plus détaillée des conséquences de cette organisation en corrélation avec le projet DELTA.

[La direction] refuse l'amalgame des deux sujets. »

En 2012, le « pôle billetterie » avait été supprimé. Aujourd'hui, l'intention est de créer un poste de « responsable de pôle billetterie et contrôle ». Ce « manager » sera « désigné » (par qui ?) « pour mettre en évidence le rôle essentiel du management de terrain » !

Après quelle procédure d'appel à candidatures ?

Ce manager s'appuiera sur « un second responsable caisses-contrôle, et des adjoints (cible : 4) » pour deux équipes totalisant environ 30 agents. Il arrive qu'on rate sa cible, et qu'elle ne soit pas atteinte.

Le chef du DPV crée un second pôle « vente à distance et en nombre » (1 responsable + 2 agents !) Tout cela « à effectif constant » bien entendu.

« Les profils de postes seront actualisés »... plus tard.

En 2015, la vente en nombre aux professionnels du tourisme, jusqu'ici déléguée à la RMN, a été internalisée au DPV afin d'engranger la totalité des recettes, car c'est une activité très rentable. En compensation de « la surcharge de travail » pour nos collègues qui sont toujours trois et pas un de plus, la vente aux individuels « activité principale initiale » et la vente des activités culturelles a été externalisée aux revendeurs privés.

Avec un surcoût de 1,70 € pour chaque visiteur au titre de la commission du revendeur. Un transfert tout bénéf' pour l'EPMO : ce sont les visiteurs qui supportent financièrement la réorganisation du DPV !

Nous découvrons aujourd'hui une très vague « politique de recrutement ou de promotion en catégorie B (encadrement d'agents) » dont pas un mot n'a été dit lors du point GPEEC 2015 au comité technique M'OO du 13/11/2014.

Il s'agit pour la direction M'OO « de valoriser les fonctions d'encadrement par un positionnement en cat. B. » Curieusement, les avis de vacance de postes actuellement publiés à la BIEP (mai) : « agent d'encadrement » sont en... catégorie C ! Une politique... individualisée et par secteurs.

Oui mais, nous explique le chef du DPV, il y a la complexité de Delta billetterie et de ses « dysfonctionnements »...

On nous a pourtant dit cinq minutes avant que ce n'était pas lié !

La complexité de Delta (sophistication technologique et nombreux bugs) est aussi subie par les caissiers-contrôleurs dans leur quotidien de travail, et pas que par leur encadrement.

Comme le signale le bilan de formation 2014 : « Le nouveau progiciel de billetterie Delta induit un nouveau mode d'encaissement des recettes qui constitue une grande novation des procédures suivies par les caissiers. Les 47 agents des caisses et des régies de recettes ont été formés. »

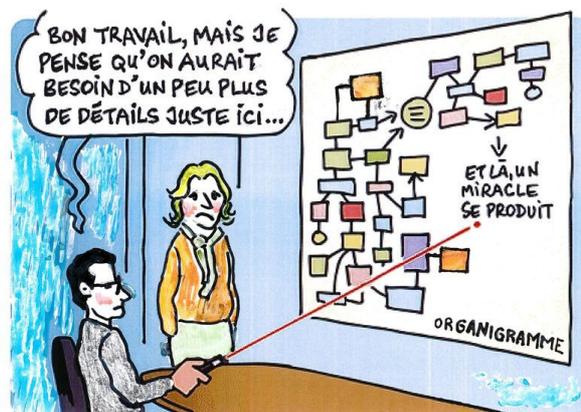
La CGT-M'OO demande ce que la direction prévoit pour valoriser les efforts des catégories C, dans un souci d'équité des efforts fournis pour s'adapter à une plus grande complexité ? Réponse : rien. Et pour compenser leur surcharge de travail ? Réponse : rien non plus.

Des agents de terrain « front office » moins nombreux (AVP infructueux, IAT faible) et fossilisés dans leur « carrière », sans mobilité (pour les T3 EPMO) ni évolution, alors que leur travail contribue à assurer les recettes de droit d'entrée qui constituent plus de 60 % des recettes propres de l'EPMO.

La note de présentation de la direction ne présente :

- pas d'organigramme
- pas de fiches de poste
- pas de modalités/calendrier
- pas d'infos sur la répartition des primes

Les conditions d'un dialogue social sérieux ne sont donc pas réunies.



Organisation du dépt. programmation culturelle et publics Orangerie

Avis : 5 voix défavorables (CGT) /
3 abstentions (SMESAC) /
2 voix favorables (CFTC)

Il ne s'agit pas, là non plus, d'un changement d'organigramme selon la direction, mais d'un simple « ajustement de l'organisation », annoncé au départ pour la « régie recettes seulement ».

Cependant, la direction en profite dans sa note de présentation :

« Enfin, il est procédé à l'occasion de cette proposition de modification, à deux mises à jour de l'organigramme (cf. document joint) :

- l'identification de l'encadrement nuit au DASS

- la suppression de la cellule sur le son et la vidéo au sein du département de la programmation culturelle et des publics. »

Mission sous-traitée avec tellement de gains d'efficacité que la régie audiovisuelle Orangerie est en panne depuis un mois !

Le comité technique est en fait convié, comme souvent, à « entériner l'existence de services de fait. » Est-ce de la concertation ?

Il faut aujourd'hui « renforcer la cohérence. ». Il y aurait eu de l'incohérence ?

En novembre 2013, la CGT-M'OO demandait « des précisions sur les évolutions de l'organigramme du service accueillant ces personnels internalisés. »

La direction répondait « que la structure du management ne change pas. »

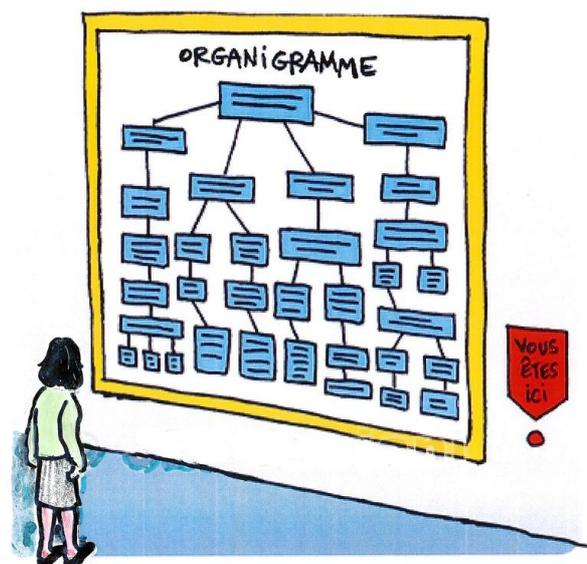
Aujourd'hui, elle change, car la direction « s'est rendu compte avec l'expérience que

l'efficacité n'est pas optimale. »

Voilà à quelle langue de bois passe-partout se résume un « dialogue social » mort.

« Le régisseur qui encadre l'ensemble des équipes vestiaires et postes de contrôle est placé sous la responsabilité du chef du département de la programmation culturelle et des publics. Un organigramme général est en cours d'établissement. Il sera présenté début 2014. »

Il arrive, mi-2015, et bien sûr avec des changements : régie des recettes, caisses-contrôle vestiaires ne sont plus placés sous l'autorité du chef de dépt. des publics ; un secteur régie droit d'entrée est créé.



Une équipe de 11 agents avec 3 encadrants (voire 4) + la supervision d'Orsay : c'est encore l'hypertrophie du management. Chef, adjoint, assistant, référent de proximité !

Quels sont les critères de nomination pour ces référents ? « Volontariat et sensibilité » répond la direction.

Suivi : bilan de la réorganisation poste accès contrôle (PAC) Orangerie

« Le bilan est jugé satisfaisant, tant du point de vue du fonctionnement que de celui des agents ». Donc, les agents et le « fonctionnement » jugent ce bilan satisfaisant ! Et la direction ? Aussi, car il n'y a « aucun désistement. » En effet, ce sont des volontaires, avec forte insistance à l'inscription car leur nombre est insuffisant.

« Des volontaires préalablement formés » affirme la direction. Mis à part « l'utilisation d'outils bureautiques », c'est inexact : le poste est fréquemment tenu en alternance par deux emplois d'avenir détachés du comptoir d'information.

« Efficience optimale » ? Il est fréquent que des agents inscrits au PAC sur le planning journalier soient envoyés en salles au dernier moment à cause du sous-effectif et d'un réajustement des effectifs réels.

Faute de volontaires, ce sont les agents d'intervention qui sont requis, sans volontariat.

Ce bilan n'est pas du tout satisfaisant pour la CGT-M'OO qui avait voté contre cette suppression de poste. Un poste d'accès nécessitant une ouverture 7/7 jours de 8h à 18h était censé être tenu par 1 ETP, une seule personne physique (de 9 h à 17 h du lundi au vendredi) !

Depuis la suppression de ce poste, la situation au poste accès contrôle s'est dégradée : souvent il n'y a personne le week-end (invités, VIP...), ni en semaine quand l'agent est en pause.

Une situation aberrante alors qu'un café a ouvert à l'Orangerie, que de nombreuses livraisons se font tôt le

matin avec nécessité de délivrer des badges.

Bilan social 2014 EPMO

Un document très riche d'informations, parmi lesquelles :

ressources humaines :

les 7 démissions de contractuels se répartissent en 5 femmes et 2 hommes. Comme chaque année depuis cinq ans, les démissions concernent deux fois plus les femmes que les hommes (malgré un taux global de féminisation de 53 %).

Le *turn over* (taux de rotation des personnels, moyenne des entrées et des sorties) est de 8,75 % en 2014 (contre 6,4 % en 2013, soit + 2,3 points).

La CGT-M'OO attend toujours la justification du besoin à temps incomplet imposé (BPTI max. 70 % - 106 h/mois) : l'engagement de remonter à 106 h les contrats encore à 99 h n'est pas tenu.

Le télétravail a concerné 3 agents en 2014 : l'engagement de la direction de nous tenir informés n'est pas tenu 193 stagiaires (dont 39 collégiens pour une semaine) ont travaillé à l'EPMO. 34 ont été gratifiés financièrement.

les promotions :

toutes filières confondues, 34 agents ont été promus en 2014, sur un total de 200 promouvables, soit 17 %.

Ce taux est en progression par rapport au 12 % en 2013. Toutefois, dans certaines filières (administrative, technique), le taux de promotion au M'OO (ratios promus/promouvables) est inférieur de 1 à 4 points au ratio du MCC.

La CGT-M'OO avait pointé en 2013 l'inégalité hommes-femmes sur les promotions : 64 % d'hommes, 36 % de femmes. Un rééquilibrage a été opéré en 2014 à 55 % de femmes et 45 % d'hommes (un ratio très proche du taux de féminisation à 53 %).

Aucun bilan des évaluations professionnelles annuelles n'est présenté.

les rémunérations :

la CGT-M'OO continue à demander un tableau nuage de points de la répartition des primes (IAT, IFTS, part variable...). Nouveau refus catégorique de la direction comme toujours.

16 agents ont bénéficié de la GIPA (garantie individuelle du pouvoir d'achat), dont 11 femmes et 5 hommes, ce qui confirme *a priori* l'inégalité de l'évolution des rémunérations par genres. La CGT-M'OO écrivait l'an dernier : « *La GIPA 2013 a été versée à 9 agents bénéficiaires, ce qui paraît peu.* »

l'absentéisme :

- l'absentéisme regroupe les arrêts pour raisons de santé (maladie ordinaire, CLM, CLD, AT et maladie professionnelle – 1 agent -)

- le taux d'absence englobe l'absentéisme + les formations, les congés de droit et autorisations spéciales.

Ne sont pas comptabilisées les situations interruptives (hors position d'activité : congés maternité, parental, disponibilité...)

L'absentéisme est à 8 % (7 % en 2013) et l'absence est à 12 % (11 % en 2013) : + 1 point.

L'absentéisme, présenté par la direction ces dernières années (2010-2013)

comme prépondérant dans les emplois postés (filière accueil-surveillance) et très faible dans les emplois « de bureaux » doit être réexaminé sur 2014. Le bilan social révèle une augmentation des absences pour raisons de santé dans les bureaux administratifs (emplois non postés), dans presque tous les services.

Le record absolu de santé revient au service mécénat et relations internationales : 0 % d'absentéisme, service à féliciter pour la remarquable qualité de vie au travail que suggèrent ces chiffres.

Bilan de formation 2014

Le bilan établit une hausse du nombre d'agents formés (incluant les 16 emplois d'avenir) et du budget (+ 15000 € pour les emplois d'avenir).

Le nombre de jours a diminué, en raison de formations plus courtes et du fait que le nouveau progiciel décompte les absences par stagiaire.

Pour les emplois d'avenir, il y a eu en moyenne pour chaque jeune 6 départs en stage pour un total de 10 journées de formation dans l'année.

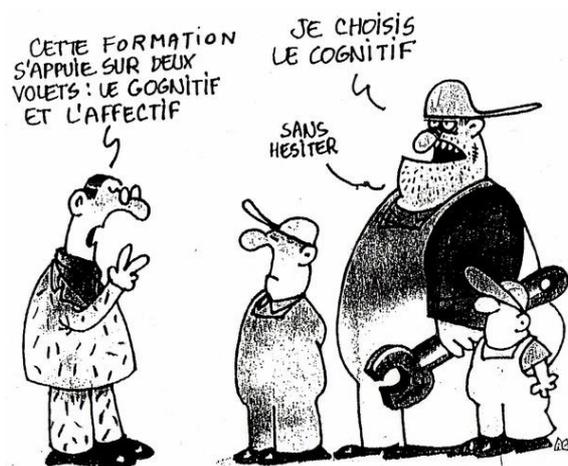
On note une augmentation des refus du M'OO, notamment au motif « *manque d'effectifs* ».

Pour les agents, c'est la double peine : surcharge de travail en mode dégradé et refus de formations qualifiantes.

Un seul agent a suivi le stage « **conduite d'un entretien professionnel** », ce qui est dommage compte tenu des nombreuses approximations constatées au cadre réglementaire des entretiens professionnels annuels.

Un seul agent a suivi le stage « actualité du droit syndical dans la Fonction publique », ce qui est dommage compte tenu des nombreuses approximations constatées à la gestion des droits syndicaux et du « dialogue social ».

En revanche, 36 agents ont suivi des stages management, dont « management sous contraintes et dans l'incertitude »... Espérons qu'ils n'ont pas été trop gavés de la sous-culture du sabir techno : « renforcer la cohérence, optimiser l'efficacité, dynamiser le potentiel, actionner les leviers, valoriser le management... »



Ressources humaines

Emplois d'avenir

Bilan au terme d'un an : sur les 16 recrutements, 12 jeunes sont reconduits.

« Des projets professionnels commencent à se dessiner pour certains d'entre eux. »
Lesquels ? « Une reprise d'études en apprentissage ». C'est mieux que rien.

Titularisations Sauvadet cat. B

3 agents du M'OO ont été titularisés en catégorie B :

2 agents (sur 15 éligibles en 2013) en filière administrative.

1 agent (sur 16 éligibles en 2013) en filière technique.

La CGT-M'OO demande quel est l'impact sur les plafonds d'emplois T2 et T3 : il est trop tôt pour le savoir, selon la direction. (Il faut sans doute attendre les conférences budgétaires de cet été).

Règlements de visite Orsay et Orangerie (mise à jour)

Avis : 5 abstentions (CGT) /
5 voix favorables (3 SMESAC
+ 2 CFTC)

La direction EPMO « rappelle que le règlement de visite est un acte réglementaire pris par le président. Il requiert une présentation en CT qui n'implique aucune autre mesure de concertation. »

C'est ce qu'on appelle du dialogue social constructif...

Une mise à jour et une harmonisation (incomplète) des deux règlements de visite (Orsay et Orangerie) ont été effectués, ainsi qu'une mise en conformité avec la charte photo MCC. Le règlement stipule que la photographie pourra être totalement interdite dans les expositions temporaires.

Le chapitre « conditions générales de visites » s'intitule désormais : « comportement général des visiteurs. »
Tout commerce est interdit sur le parvis...

« La fermeture de certaines salles du musée n'ouvre aucun droit au tarif réduit. »

La CGT-M'OO conteste toujours cette disposition, car imposer le tarif plein pour un service réduit n'est pas une politique de service public mais une politique axée sur la maximisation

des profits.

Précisons que des salles sont occasionnellement fermées au public en heures d'ouverture pour des privatisations (locations d'espaces), des partenariats de communication événementielle (avec installation et démontage de matériels volumineux). C'est vouloir gagner sur les deux tableaux de recettes, engranger le beurre et l'argent du beurre.

Sans parler des nombreuses fermetures partielles, tant à cause du sous-effectif que de programmations de travaux.

Des articles successifs multiplient les doublons sur les interdictions : bien que la direction EPMO milite souvent pour des textes les plus concis possibles, elle n'entend pas intégrer notre amendement de suppression de ces répétitions.

La CGT-M'OO conteste les ambiguïtés sur l'introduction de boissons et de denrées (nature, volume et quantité non définis) et leur consommation « *dans les espaces prévus à cet effet* » non définis, ce qui ne facilite pas le travail des agents pour faire respecter ce règlement.

La direction n'entend rien modifier à cette rédaction.

La CGT-M'OO a été entendue sur le relèvement à l'âge minimum de 13 ans (ordonnance de 1945) pour la visite non accompagnée d'un adulte.

La signalétique publique de la douane du droit d'entrée « toute sortie est définitive » ne figure pas dans le règlement intérieur.

La direction refuse de l'inscrire, sans donner d'explication à ce refus.

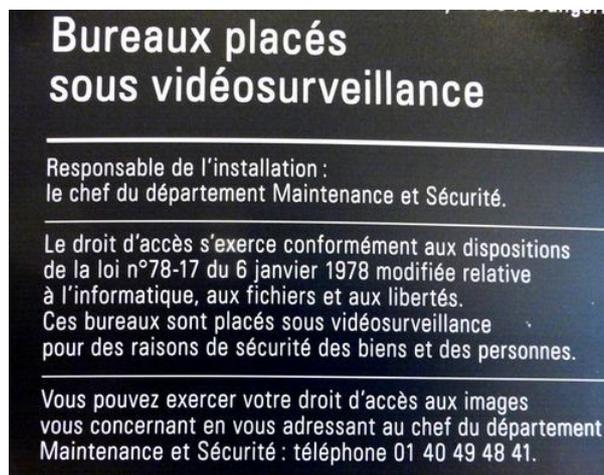


La « *vidéoprotection* » remplace la « *vidéosurveillance* »...

Le n° de téléphone (ligne directe) du chef de service (sans mention du nom bien entendu) pour l'exercice du droit d'accès aux images de vidéosurveillance a été supprimé. Il est remplacé par le n° du standard général du musée d'Orsay (48 14).

La direction refuse fermement d'inscrire le n° de tél. du poste du chef de la maintenance-sécurité, responsable de la vidéosurveillance.

En contradiction avec la signalétique publique de l'EPMO :



La CNIL est claire : il faut « citer le nom du service auprès duquel il est possible d'exercer son droit d'accès, de rectification ou de suppression ».

Qui est le correspondant informatique et libertés au M'OO ? Liber.. quoi ?

Clauses sociales des marchés publics

Ce point a été plusieurs fois demandé par la CGT-M'OO en 2012, 2013 et 2014, sans suite.

Nous n'avons aucune visibilité sur « le critère de performance en matière d'insertion sociale de public en difficulté » ni sur la façon dont l'EPMO applique l'article 14 du Code des marchés publics sur les objectifs de progrès social.

La direction EPMO suit pourtant depuis 2011 le service des achats de l'État (SAE) et depuis 2012 le projet AÏDA, dont pas un mot n'a été dit en Conseil d'administration.

Aïda au MCC vise à professionnaliser les achats des établissements culturels : surveillance, transports des œuvres d'art, travaux d'aménagement des expositions, travaux d'impression... 14 établissements culturels participent (les musées d'Orsay-Orangerie, le musée du Louvre, le Centre Pompidou, le musée du Quai Branly, la RMNGP, le Muséum d'histoire naturelle, Universciences...)

La direction détaille que les achats publics suivent trois axes :

- la sécurité juridique, la publicité et la mise en concurrence
- l'efficacité économique (négociations pour une baisse des coûts de fonctionnement) : cible = 10 % d'économies, par exemple sur les marchés de surveillance des abords ou de nettoyage
- le développement durable, environnemental et social : cible = 5 % de valeur des clauses sociales dans les critères

La CGT-M'OO pointe que le nœud du problème réside dans l'articulation des axes 2 et 3 : efficacité économique et développement social, qui ne doit pas conduire au moins-disant, vu que les pourcentages cibles sont répartis de façon inégale.

Trois critères de clauses sociales sont insérés, nous dit la direction, dans les appels d'offres de marchés publics de l'EPMO :

- imposer des conditions de recrutement et de formation des employés et veiller à ce que les pratiques salariales ne soient pas anormalement basses
- contraindre l'entreprise à recruter un certain pourcentage de personnes éloignées de l'emploi.
- réserver certains marchés (2 en 2014) à un certain type d'entreprises qui travaillent avec du personnel en situation de handicap (au moins 50 % de leur personnel).

Le frein à cette démarche tient à la saturation des organismes facilitateurs (Maison de l'emploi...) par l'excès des sollicitations.

L'EPMO a donc le projet de se grouper avec d'autres établissements culturels pour passer un marché d'ingénierie dont l'objet sera de faciliter l'insertion de telles clauses sociales dans ses marchés par le prestataire.

Comme dit l'adage : « hâte-toi lentement. »

Adhérez à la CGT

CGT musée d'Orsay, 62, rue de Lille,
75343 PARIS cedex 07

CGT musée de l'Orangerie, Jardin des Tuileries, 75001 PARIS