Le nouveau monde la médiation culturelle 2 : Haro sur les conférencier-es

Section SUD Culture de la Rmn GP

Depuis la réouverture des musées, la situation des conférencier.es à la Rmn-GP se dégrade fortement. Ou plutôt, la crise covid, servant de laboratoire à toutes les expérimentations, rend encore plus aigües les difficultés rencontrées par nos collègues: nouveaux formats de médiation, flexibilisation de leur activité, remise en question de leurs rythmes de travail… qui aboutissent à un malaise palpable. Dans un contexte où la culture de service public des musées s'est largement perdue au profit du tourisme de masse, lui-même remis en question par la crise covid, la médiation culturelle semble être une variable d'ajustement. Mais pour les conférencier.es la réalité est là: les effectifs fondent, leurs missions sont remises en questions et leurs compétences clairement ignorées… … n'en jetez plus! La souffrance de nos collègues est réelle, la section SUD, en ce mois de juillet, fait le point sur cette situation alarmante.

Nouveaux formats: les visites-éclairs

Lors du CSE de décembre dernier la direction informait les élu.es de la mise en place de tests de nouveaux formats de médiation sur les site d'Orsay et du Louvre. Nous vous en avions informés dans un tract (cliquez ici). Bis repetita, en mai 2021, avec une mise à jour: un nouveau format à Versailles ! Les élu.es SUD, en CSSCT puis en CSE ont pointé de nouveau les risques pour la santé physique et psychique des conférencier.es. Nous regrettons l'absence de consultation du

CSE sur ce point, qui constitue, pour l'été et l'automne 2021, un changement très important de leurs conditions de travail. Ces formats augmentent le nombre de prise en charge par jour, dont voici le détail :

- Versailles …….cinq mini visites sur 30 minutes dans l'attique Chimay (cet automne)
- Louvre……4 prises en charge de groupe D'Éducation Artistique et Culturelle* en 1h chacun (cet été)
- ……..6 mini visites en exposition, nocturnes les samedi gratuits (cet automne)
- Orsay……mise en place de la médiation en salle (cet automne)

Pour la section SUD Rmn-GP, les musées cherchent à augmenter les cadences de travail, afin de rentabiliser les visites à la chaîne. Ils prétendent que ces visites éclairs sont plus adaptées au public, qui serait en demande. Mais on peut faire dire ce que l'on veut au public (qui, faut-il le rappeler, n'a pas été vu dans les musées depuis des mois) ! Force est de constater qu'il s'agit d'un alignement des prestations de la Rmn-GP sur les agences concurrentes (cliquez ici). Celles-ci baissent le niveau culturel des prestations de médiation, tout en raccourcissant le temps de prise en charge des visiteurs, de façon à leur faire consommer plus vite les espaces muséaux (plus vite bâclé, plus vite évacué!).

D'autres «nouveaux formats» se multiplient: le numérique, le «hors-les murs», de nouvelles demandes "au volontariat"… Mais leur mise en place représente une augmentation de la charge de travail et de la charge mentale des conférencier.es, alors même que les effectifs se réduisent à vue d'œil.

Le numérique pose des problèmes spécifiques: les risques pour la santé psychique des conférencier.es sont réels. En contact avec différents acteurs (prestataires-concepteurs des supports numériques, musée-clients, services culturels et management), les collègues ne savent plus où donner de la tête. Ils sont

aux prises avec les injonctions les plus contradictoires, dépendantes du point de vue de chacun: «faites plus court!», «adaptez-vous au public (que vous ne voyez pas)!», soyez connectés (avec une tablette qui bugge) !” «soyez rigoureux (tout en étant ludiques)»!

Avant le Covid: «Naturellement en télétravail»… mais plus maintenant!

A l’occasion de la négociation sur le télétravail à la Rmn-GP, on aurait pu penser que des dispositions favorables au télétravail des conférencier.es seraient mises en place. Cela aurait été logique, la direction en CSE extra d’avril 2020 ayant dit que ces salarié.es étaient «naturellement en télétravail» (ils / elles travaillent à distance depuis 35 ans!). Eh bien non! Nos collègues sont naturellement exclu.es de l’accord télétravail. “L’accord conférencier” serait suffisant selon la direction, avis que ne partage pas SUD. Résultat: les conférencier.es ne bénéficient pas des dispositifs proposés aux autres salariés dans le cadre du télétravail! Ils restent donc sous-dotés en matériel informatique et ne le sont pas du tout en simple matériel de papeterie.

Autre aberration: le système de permanence informelle imposée par le musée du Louvre il y a des années se répand pour toucher le musée d’Orsay. Maintenant il faudra que les conférencier.es soient sur site toute leur journée de travail. Les musées considèrent donc que les 7h15 de la journée de nos collègues leur sont totalement dédiées, sans tenir compte du temps nécessaire à la préparation personnelle, assurée à la maison, au calme, ou en bibliothèque, depuis des années… quand cela est possible.

Arguments avancés par les musées pratiquant ces horaires: pallier les absences de dernière minute (et les erreurs de plannings qui ne sont pas du ressort des salarié.es Rmn-GP) mais aussi participer à des réunions en plein milieu de

journée, avec les équipes du musée. A l'heure du télétravail, il va donc être demandé à nos collègues de rester ensemble sur site ! Peut-être pour faire des réunions en visio avec des agents du musées, qui eux seront en télétravail ?

Sans bureau, sans matériel informatique dédié à tous les usages numériques, ni documentation fournie par les musées (pour des conférencier.es multi-sites!), il semble bien que la Rmn-GP et les musées comptent sur le temps de loisir de ces travailleur.ses ainsi que leurs congés pour préparer leurs expositions temporaires et leurs thématiques. Triste constat d'un recul, que la direction souhaite entériner, en renégociant "l'accord des conférenciers", qui encadre leur activité.

RPS identifiés par la médecine du travail

En CSE du 28 mai dernier, considérant cette situation générale, le médecin du travail est intervenue en complément des élu.es SUD, pour décrire la situation de «souffrance éthique» dans laquelle se trouvent les conférencier.es. Leur métier perd son sens, à mesure que leurs compétences sont niées et leur épuisement physique augmente. Elle s'appuie notamment sur l'étude de poste menée au Louvre en 2019, qui démontre leur fort engagement professionnel. Le médecin du travail les qualifie de «professionnel.les du care» c'est à dire du soin aux autres, attentif au bien-être et à la qualité de la prestation, tout en étant exposé.es à toutes les perturbations imaginables dans un lieu public (sur-fréquentation, bruit, mais aussi problèmes d'organisations divers). Les conférencier.es sont décrit.es comme des salarié.es isolé.es, obligé.es de régler sur place, au moment de la visite, tous les dysfonctionnements créés par la chaine d'intervenants des musées et de la Rmn-GP (planification, programmation, accueil des publics variés). Situation qui rappelle effectivement les enseignants de l'Education nationale ou les soignants de l'hôpital public.

Remis en question dans leurs missions pédagogiques fondamentales par le Louvre, qui les infantilise, cette étude de poste décrit en 2019 les conférencier.es du Louvre comme étant en «état de stupeur et d'épuisement» et met en garde la direction, qu'elle enjoint à «défendre ses salariés», notamment dans la mise en place de tous ces nouveaux projets et organisations du travail par les musées.

Sur la base de ces constats, SUD Rmn-GP revendique :

- **L'abandon de ces nouveaux formats de médiation, sources d'épuisement psychique et physique**
- **La reconnaissance du télétravail déguisé, dont les nombreuses heures de préparation hors-face public**
- **La mise en place de permanences planifiées dans les musées qui ont besoin de conférencier.es remplaçants**
- **La dotation de matériel (ordinateurs et logiciels) et formations informatiques adaptées aux nouveaux formats de médiation en visio-conférence**
- **Le maintien de deux visites par jour le temps de la pandémie et passage à un nombre maximum de trois prises en charge par jour en temps normal**
- **Le passage de tou.tes les conférencier.es ponctuel.les en CDI afin de résorber la précarité et répondre de manière satisfaisante aux missions de service public de la médiation culturelle**