

Procès-verbal de la réunion du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail du 2 juillet 2013 (rectifié)

Représentants de l'administration

Hervé BARBARET

Administrateur général du Musée du Louvre

Charlotte LEMOINE

Directrice des ressources humaines et du développement social

Assistants de l'administration

Jean-Marc IROLLO

Directeur adjoint des ressources humaines et du développement social

Farida LAIDAOU

Directrice adjointe des ressources humaines et du développement social

Nathalie DURKHEIM

Psychologue

Gilles BERDA

Directeur adjoint de l'architecture, de la muséographie et des techniques

Serge LEDUC

Directeur de l'accueil, de la surveillance et de la vente

Sophie LEMONNIER

Directrice de l'architecture, de la muséographie et des techniques

Jean-Claude RIEHL

Directeur adjoint de l'architecture, de la muséographie et des techniques

Xavier MILAN

Chef du service de la communication interne

Membre de droit

Dr Anne CHÉRIN

Médecin de prévention

Personnes qualifiées

Brigitte COTTEVERTE

Conseiller de prévention

Alix HARROUK

Alain BALDACCHINO

Christine LALO

Nathalie TCHENQUELA

Assistants de prévention

Yann ROGIER (après-midi)

Inspecteur santé, sécurité du travail

Capitaine Sébastien STEMPEL (matin)

SPSI

Représentants du personnel

CGT

Sophie BERTHOMIEUX
Adjoint technique d'accueil et de surveillance

Franck BOYER
Adjoint technique des administrations de l'État

Anne-Marie HADBI
Adjoint administratif

Xavier FEMEL
Technicien des services culturels

Alexandra KARDIANOU
Ingénieur d'étude

Jean-Louis RUELLAN
Technicien d'art

Didier MARTIN
Agent contractuel

SUD Culture

Élise MULLER
Adjoint technique d'accueil et de surveillance

Maurice N'GUYEN
Adjoint technique d'accueil et de surveillance

Sophie AGUIRRÉ
Adjoint technique d'accueil et de surveillance

Julia RIGADE
Adjoint technique d'accueil et de surveillance

FO

Alexandre MARCOU
Adjoint technique d'accueil et de surveillance

Experts

Bibata OUEDRAOGO (SUD Culture)
Sarrah ABDELHEDI
Thierry CHOQUET (CGT)

Absents excusés

Gary GUILLAUD, *Adjoint technique d'accueil et de surveillance (CGT)*
Catherine MALLEGOL, *Adjoint technique d'accueil et de surveillance (CGT)*
Camille LEGENDRE, *Technicien d'art (CGT)*
Élisa FRIEDRICH, *Adjoint technique d'accueil et de surveillance (SUD Culture)*
Maria-Helena ESCALANTE, *Adjoint technique d'accueil et de surveillance (SUD Culture)*
Jocelyn MINOS, *Adjoint technique d'accueil et de surveillance (FO)*

Sommaire

I.	Approbation du PV du 19/04/2013 (pour avis)	5
II.	Procédure des registres santé sécurité au travail (pour avis)	6
III.	Procédure relative aux accidents du travail pour les titulaires et contractuels de plus d'un an (pour avis).....	12
VIII.	Compte rendu de visite du CHSCT : mise en accessibilité du Musée Delacroix du 16/04/2013 (pour information) (point 8 de l'ordre du jour initial)	24
IX.	Enquête sociale : volet handicap (pour avis) (point 9 de l'ordre du jour initial).....	25
V.	Fiche de signalement en cas d'agression et communication aux agents ; point d'étape sur le groupe agressions (pour information) (point 5 de l'ordre du jour initial)	27
IV.	Charte mail du Musée (pour avis) (point 4 de l'ordre du jour initial)	40
VI.	Point d'étape sur les actions menées suite au droit de retrait du 10/04/2013 (point 6 de l'ordre du jour initial)	49
X.	Suivi des actions CHSCT (pour information) (point 10 de l'ordre du jour initial)	54
VII.	Rapport d'inspection SST sur la gestion du risque amiante et mise en œuvre du droit de retrait du 19/01/2013 (pour information) (point 7 de l'ordre du jour initial).....	70
XI.	Questions diverses	87

La séance débute à 9 h 09 sous la présidence de Mme LEMOINE.

M. BARBARET arrive d'Abu Dhabi et rejoindra l'instance dès que possible.

Mme LEMOINE (DRH)

Nous ne pourrions aborder la charte mail qu'à 11 h, car Xavier Milan est actuellement occupé. Je souhaite qu'Hervé BARBARET soit là pour le sujet sur les fiches de signalement ainsi que pour le point relatif au droit de retrait. Il sera présent pour le point sur le rapport d'inspection, qui est prévu cet après-midi. Je vous proposerai de commencer par le compte rendu de visite du musée Delacroix en attendant son arrivée. Nous pouvons aussi traiter le sujet sur l'enquête sociale.

Mme KARDIANOU (Secrétaire du CHSCT)

Je note que le point sur l'enquête sociale nous est proposé pour information alors qu'il est question, dans le dossier, d'une validation. Ce point ne devrait-il pas être soumis pour avis ?

Mme LEMOINE

Nous en reparlerons le moment venu. Le problème est de savoir si vous voulez faire examiner l'ensemble de l'enquête par le comité technique. Cela ne me gêne pas de proposer ce sujet pour avis. Nous pouvons parler de l'action sociale. Quant au suivi des actions du CHSCT, nous le ferons cet après-midi ainsi que les questions diverses. Si vous en êtes d'accord, nous pouvons donc commencer ce matin par les registres, l'examen des AT, le compte rendu du musée Delacroix et l'enquête sociale. Avec un peu de chance, Hervé BARBARET pourra nous rejoindre. Nous traiterons la charte mail dans la foulée.

J'ai également un point à vous proposer. Je n'en ai pas encore parlé avec Hervé BARBARET. Je vais organiser une réunion chez Search avant l'APD définitif du projet pyramide. Peut-être deux ou trois d'entre vous souhaitez y participer. Ce sera avant le 14 juillet. C'est un moment important, car nous ne pourrions pas revenir dessus ensuite. Je m'en occupe tout à l'heure.

M. IROLLO procède à l'appel des présents.

M. IROLLO (Directeur adjoint DRHDS)

Nous accueillons pour la première fois M. Gilles BERDA, directeur adjoint à la DAMT, qui remplace Jean-Pierre Clément.

Mme KARDIANOU

Le sujet des conditions de travail des agents de Challancin qui en ce moment tiennent une A.G. est toujours d'actualité. J'ai entre les mains un message envoyé par la CGT Culture à Hervé BARBARET, daté d'hier au soir, qui dénonce les conditions de travail.

Mme LEMOINE

Nous pourrions en reparler quand il arrivera. Il ne l'a peut-être pas lu étant donné qu'il était à Abu Dhabi hier soir.

J'ai une information à vous donner, étant donné que nous ne nous reverrons pas dans cette configuration avant le CHSCT du mois d'octobre. Il s'agit de mouvements au sein du service médical. Je vous avais dit que nous avons ajouté un emploi de médecin au service médical. Nous allons donc, en principe à partir du 1^{er} octobre, conserver le Docteur CHERIN mais le Docteur Rachid HADJ-AÏSSA devrait nous quitter. Nous allons recruter deux médecins. Il s'agit de deux femmes, l'une provenant d'un très gros service interentreprises où elle a effectué toute sa carrière, qui est expérimentée, et une autre plus jeune qui est médecin au CNRS – mais je ne la connaissais pas. Entre parenthèses, d'autres personnes du CNRS risquent de nous rejoindre. Ces deux médecins travailleront pour l'une à 70 % et pour l'autre à 80 % pour le Musée du Louvre. Nous vous les présenterons au CHSCT du mois d'octobre.

Cette information étant donnée, nous passons à l'approbation du PV du 19 avril.

I. Approbation du PV du 19/04/2013 (pour avis)

Mme MULLER (SUD Culture)

J'ai deux observations. La première est que nous souhaitons que l'on rappelle qui s'exprime sur la première intervention de chaque personne. La seconde, pour information : SUD est un sigle et non une région. Nous avons noté trois coquilles.

M. IROLLO

Donnez-les-moi.

Mme KARDIANOU

En réécoutant les bandes, j'ai constaté que c'était un procès-verbal de qualité, mais j'ai néanmoins rajouté des propos que je considérais intéressants pour la compréhension du déroulement. Toutes les demandes de correction ont été prises en compte. Il était beaucoup plus facile pour moi de faire les corrections en écoutant les bandes. Par contre, je suis passée à côté de certaines coquilles.

M. IROLLO

Je viens d'en voir une page 5. Le nom de M. BARBARET n'avait pas été rajouté.

Mme BERTHOMIEUX (CGT)

Page 34 également, M. BARBARET déclare : « soyons clairs » puis il est noté : « échange confus ».

M. IROLLO

Cela signifie qu'il y a eu des échanges, mais qu'ils ne pouvaient pas être retranscrits. Le rédacteur de Téléscribe l'indique en écoutant la bande, car il ne parvient pas à retranscrire. Apparemment, comme tu as réécouté la bande...

Mme KARDIANOU

Certaines fois, j'ai pu rajouter des phrases, mais à certains moments, nous avons convenu que les échanges seraient « en off », par exemple pour le projet Pyramide.

Mme LEMOINE

Doit-on enlever l'intervention de M. BARBARET ?

M. IROLLO

Non. La mention « échange confus » signifie qu'il y a eu un échange entre plusieurs personnes, mais qu'il n'était pas possible de le retranscrire. Nous pouvons le laisser car cette mention reflète tout de même les débats. Avez-vous d'autres remarques ?

Mme MULLER

Oui, page 6, dans l'intervention de Sophie AGUIRRÉ, au deuxième paragraphe, il est fait mention d'une étude épidémiologique alors qu'il s'agit d'une étude épistémologique.

Dans mon intervention de la page 17, à la dernière ligne, il s'agit de correspondre « avec la réalité ».

Dans mon intervention de la page 41, à la deuxième ligne, il convient de lire : « *la responsabilité ne s'exerce pas à ce niveau* ».

Page 42, dans l'explication de vote de SUD, un « si » est en trop.

Enfin, page 74, à la dernière ligne, il convient de lire : « *Il ne sert à rien de perdre son temps.* »

M. IROLLO

« Perdre » au lieu de « prendre », ce qui change le sens de la phrase !

Mme LALO (Assistant de prévention)

Page 49, dans une de vos interventions, vous parliez des assistants de prévention et non des médecins de prévention.

Le procès-verbal du 29 avril 2013 est approuvé à l'unanimité, sous réserve des modifications apportées en séance.

II. Procédure des registres santé sécurité au travail (pour avis)

Mme LEMOINE

Je laisse la parole à Brigitte COTTEVERTE.

Mme COTTEVERTE (Conseiller de prévention)

Comme vous le savez, le décret du 26 juin 2011 a modifié l'appellation des cahiers d'hygiène et de sécurité, qui sont devenus des registres de santé et sécurité au travail. C'est la raison pour laquelle nous vous présentons aujourd'hui la maquette du nouveau registre ainsi que la procédure d'utilisation de ces registres.

Je vous rappelle que chaque agent a la possibilité d'inscrire, dans ce registre, toutes les observations et toutes les suggestions qu'il juge opportun de formuler dans le domaine de la prévention des risques professionnels et de l'amélioration des conditions de travail. Le chef de service doit apposer son visa au regard de chaque inscription. S'il estime qu'elle est pertinente, il doit prendre les mesures nécessaires si le problème relève de sa compétence ou saisir son supérieur hiérarchique dans le cas contraire. Les agents de prévention sont chargés de la bonne tenue de ce registre. Enfin, le CHSCT doit, à chacune de ses réunions, examiner les inscriptions consignées, en discuter et être informé par l'administration des suites réservées.

Aussi, nous vous proposons la procédure suivante :

- L'assistant de prévention fait le relevé des registres dont il a la charge autant que nécessaire et au moins une fois par mois. Il le présente au directeur responsable de l'agent.
- Donc trois possibilités :
 1. le directeur estime que l'inscription ne donne pas lieu à une mesure concrète, il appose son visa, date et signe.
 2. il estime qu'elle donne lieu à une mesure concrète de sa compétence, il l'inscrit, date et signe.
 3. il estime qu'elle ne relève pas de sa compétence, il note qu'il va saisir la direction compétente ou l'administration, date et signe.
- L'assistant de prévention photocopie chaque feuille du registre remplie et transmet ces copies au conseiller de prévention, qui en fait un dossier présenté à chaque CHSCT.
- Le CHSCT examine les inscriptions consignées, est informé par l'administration des suites réservées à chacun des problèmes et en débat le cas échéant.
- L'assistant de prévention note dans le registre les observations éventuelles du CHSCT ainsi que les suites données par la direction du musée à chaque remarque ou suggestion.

Cela concerne les observations des agents.

Vous savez aussi que dans les services qui accueillent du public, un registre doit également être mis à la disposition du public. Il s'agit chez nous du cahier de doléances, qui est situé à la banque d'information. Le service d'accueil de la DASV gère ce que nous appelons les « REV », c'est-à-dire les remarques des visiteurs.

Nous proposons la procédure suivante complémentaire :

- Le service accueil de la DASV transmettra chaque mois au conseiller de prévention, les REV relatives à l'hygiène et à la sécurité.
- Celles-ci seront synthétisées dans un tableau présenté à chaque réunion du CHSCT.

Par ailleurs, nous avons joint au dossier une maquette du registre, que nous avons mise au point avec les assistants de prévention. Cela a également été validé par les médecins. Nous avons également joint le tableau de synthèse des REV.

Mme LEMOINE

Merci Brigitte. Il va falloir que nous trouvions le bon réglage pour la présentation en CHSCT. Pour avoir déjà organisé cela dans d'autres lieux, je pense que nous devons faire preuve de « discipline » en nous concentrant sur les points les plus marquants. Je note au passage que pour le moment, les cahiers sont relativement vides pour ce qui concerne ma direction, même si les risques n'y sont pas particulièrement importants. J'ignore ce qu'il en est dans les directions où les risques sont plus importants. Il faut aussi que les agents prennent l'habitude d'inscrire leurs remarques sur le registre. Je vous donne la parole.

Mme BERTHOMIEUX

Il faudrait justement informer les agents sur ce qu'est un registre de sécurité.

Mme LEMOINE

Ne l'avons-nous pas fait récemment, justement ?

Vos observations peuvent porter à la fois sur la procédure et sur les registres.

M. FEMEL (CGT)

Concernant le registre à disposition des agents, nous aurons accès à des photocopies du registre d'hygiène et sécurité, c'est-à-dire à des « morceaux choisis », n'est-ce pas ?

Mme LEMOINE

Non. Vous avez accès à l'ensemble des registres. Je me souviens qu'à la Ville du Havre, nous profitons des réunions préparatoires pour faire le tri avant les réunions plénières. Il faudrait que nous vous fassions parvenir au moins une copie des registres pour chaque syndicat avant chaque réunion du CHSCT. Nous nous « ferons la main » au mois d'octobre.

M. FEMEL

Par rapport à la 2^{ème} partie, remarques des visiteurs, l'idée d'un tableau récapitulatif ne nous satisfait pas, car d'après les textes, nous sommes censés avoir accès à la source de l'information. Cela nous pose des difficultés dans la mesure où le registre d'hygiène et de sécurité mis à la disposition du public est le même que celui pour le personnel, si ce n'est que la réglementation prévoit que l'on puisse en faire deux : un pour le personnel et un pour les visiteurs. Nous nous inquiétons d'une possible perte d'informations.

M. LEDUC (Directeur DASV)

Nous pouvons transmettre l'intégralité des remarques des visiteurs.

M. FEMEL

Pouvons-nous avoir un droit d'accès au registre si nous souhaitons le consulter ? Il faudrait formaliser ceci sur la fiche.

Mme LEMOINE

Bien entendu. On le mettra. Avez-vous des remarques sur la forme du registre ?

Mme KARDIANOU

Vous indiquez que l'assistant de prévention fait le relevé des registres dont il a la charge, « *aussi souvent que nécessaire et au moins une fois par mois* ». Nous souhaiterions que cette mention apparaisse aussi à la ligne suivante, relative à la présentation des remarques du registre au directeur responsable « au moins une fois par mois ».

Mme LEMOINE

Il faut que ce soit réaliste. Pour ceux qui ont un gros portefeuille, le fait de devoir rencontrer chaque directeur de leur portefeuille au moins une fois par mois risquerait d'être trop contraignant.

Mme LALO

Cela ne semble pas réaliste.

Mme LEMOINE

Je pense que nous devons faire confiance aux assistants de prévention pour examiner la situation tous les mois et, si des informations sont importantes, à en faire part aux directeurs concernés immédiatement.

Mme AGUIRRÉ (SUD Culture)

De toute manière, le directeur de service est censé répondre.

Mme LEMOINE

Vous posez une vraie question, que je me suis posée avec Nathalie. Nous n'avons pas nécessairement le pouvoir d'agir au niveau d'une direction à laquelle l'assistant de prévention est rattaché. Si une affaire concerne le département des Sculptures, c'est à Nathalie d'aller voir la directrice du département. Ce sont donc plutôt les assistants de prévention qui peuvent aller voir les directeurs. Ils ont l'obligation de faire un relevé des registres une fois par mois. Lorsque je rencontre Nathalie, elle ne m'apporte que le registre de la DRH et non les autres registres. Le directeur coordonnateur doit-il rencontrer tout le monde ? J'ai pour ma part tendance à penser que chaque chef de service est responsable.

Mme MULLER

Légalement, ce ne sont pas eux, les responsables.

Mme LEMOINE

Certes, mais leur rôle est d'aller voir les directeurs responsables. À vous de nous dire si vous effectuez un examen des registres tous les mois...

Mme LALO

Nous effectuons un point mensuel avec Serge LEDUC. En revanche, il me semble difficilement envisageable de rencontrer tous les directeurs une fois par mois.

Mme LEMOINE

Dans le cas de la DDM, par exemple, examinez-vous le cahier une fois par mois ?

Mme LALO

Oui.

Mme LEMOINE

Je considère qu'en cas de problème, vous contactez le directeur concerné. Il me semble par ailleurs anormal que l'on soit obligé de relancer certains directeurs à de nombreuses reprises et que je sois finalement obligée d'intervenir. Compte tenu de la charge de travail et de la taille des portefeuilles, il me semble donc difficile d'organiser une rencontre tous les mois.

Mme TCHENQUELA (Assistant de prévention)

Voir tous les directeurs représenterait une charge de travail trop importante. Pour l'heure, tous les registres ne fonctionnant pas parfaitement, je n'ai pas encore rencontré l'ensemble des directeurs qui me sont rattachés. La plupart du temps, les échanges ont lieu par voie électronique, c'est-à-dire que le cahier est transmis après avoir été scanné, que la remarque est prise en compte et que nous faisons le point ensuite avec le directeur ou le responsable administratif et financier (RAF).

Mme LEMOINE

Il faut qu'il y ait une trace écrite. Scanner le registre ne me semble pas être une mauvaise méthode. Il faudrait trouver la façon de le rédiger... L'échange peut se faire de vive voix, mais il faut qu'il y ait une traçabilité. Si nous procédons par voie électronique, un échange une fois par mois au moins, cela me semble jouable.

Mme TCHENQUELA

Cela permet d'informer en même temps le directeur et son RAF et d'apporter une préconisation dans la foulée le cas échéant.

Mme LEMOINE

Nous prévoyons donc un échange au moins une fois par mois par voie électronique. En cas de problème important, vous pouvez toujours rencontrer le directeur *de visu*.

M. N'GUYEN (SUD Culture)

Il faudrait tout de même rencontrer les directeurs au moins une fois de temps en temps pour les sensibiliser aux questions d'hygiène et sécurité. J'ignore quelle serait la fréquence idéale, mais une rencontre physique régulière me semble souhaitable.

Mme LEMOINE

Une rencontre a lieu au moins une fois par an à l'occasion de la révision du Document unique – parfois non sans mal. Il va falloir que nous réglions le problème avec les assistants. Les registres risquent de rester dans leur état actuel, c'est-à-dire vides pour la plupart d'entre eux, soit parce qu'il n'y a pas de fait à signaler, soit parce que les agents n'ont pas le réflexe de remplir le registre. Je pense que selon les services, les deux explications sont valables : les événements sont peu nombreux dans certains services tandis que dans d'autres, les agents n'ont pas acquis le réflexe de remplir le registre.

Mme TCHENQUELA

Avec la vigie technique, les agents ont pris le réflexe, et l'assistant de prévention n'est pas associé aux DIT par téléphone ou par mail.

Mme LEMOINE

Si les problèmes se règlent naturellement, c'est tant mieux ! Nous retenons donc le principe que les assistants de prévention nous signalent s'ils ont des difficultés à entrer en contact avec certaines directions. Si les cahiers sont vides, il convient qu'ils se demandent pourquoi, et dans le cas contraire, c'est à eux d'apprécier l'urgence de la situation et de contacter le directeur le cas échéant.

Mme LALO

À la DASV, il y a des remarques.

Mme LEMOINE

Pour le moment, nous fonctionnons comme cela, puis nous referons le point en fin d'année pour voir comment nous pouvons fonctionner. Je note que nous devrions faire une campagne de communication. Nous la ferons plutôt au mois de septembre.

Mme KARDIANOU

Nous ne sommes pas paranoïaques, mais nous aimerions que les registres SST soient paginés.

Mme COTTEVERTE

Ce sera le cas. Il s'agissait d'une simple maquette du contenu.

Mme KARDIANOU

Avons-nous un cahier par région ?

M. BALDACCHINO (Assistant de prévention)

À la DAMT, nous en avons un par atelier et un par étage.

Mme LEMOINE

Dans la communication destinée aux agents, à qui devons-nous conseiller aux agents de s'adresser pour savoir où se trouvent les registres ? Aux secrétaires de direction ? Je pense qu'ils doivent savoir où ils se trouvent dans les ateliers, mais pour les autres directions, c'est peut-être moins évident.

Avez-vous d'autres remarques ? En l'absence de nouvelles observations, je recueille votre avis.

Mme COTTEVERTE

On l'avait mis dans l'information qu'on avait diffusée. Donc à reproduire.

Mme LEMOINE (Directrice DRHDS)

On va faire cela début septembre, quand tout le monde sera revenu.

Le CHSCT émet un avis favorable à l'unanimité.

III. Procédure relative aux accidents du travail pour les titulaires et contractuels de plus d'un an (pour avis)

Mme LEMOINE

Je donne la parole à Anne CHÉRIN.

Dr CHÉRIN (Médecin de Prévention)

Cette procédure a été retenue par le groupe de travail, qui se réunit une fois par mois, afin de remédier à quelques erreurs commises sur la fiche précédente et afin d'intégrer des changements de réglementation, par exemple sur les visites de reprise.

Il s'agit d'une première fiche, qui ne concerne que les agents titulaires et ayant un contrat de plus d'un an. Nous n'avons pas encore achevé la fiche pour les non-titulaires et pour les contrats de moins d'un an. Une troisième fiche portera sur les accidents du travail graves.

Mme LEMOINE

Nous avons travaillé avec vous et vos interventions devraient donc être mineures...

Mme AGUIRRÉ (SUD Culture)

Nos remarques tiennent surtout au fait que la procédure ne figure pas pour les temps incomplets et les CDD de moins d'un an étant donné qu'ils dépendent en direct de la Sécurité sociale. En vérifiant sur le site du ministère, nous avons tout de même vu quelques petites différences au niveau du paiement en cas d'un arrêt prolongé à la suite d'un accident du travail. La procédure semble quelque peu différente. La période d'indemnisation est différente entre les contractuels et les fonctionnaires.

Mme LEMOINE

Voulez-vous que nous le précisions par ailleurs ?

Mme AGUIRRÉ

Il serait bon de faire un point. Cela s'est-il produit ?

Mme LEMOINE

Oui.

Mme AGUIRRÉ

Je sais que le problème n'est pas simple. Dès lors qu'un contractuel ne cotise pas pour les accidents du travail, c'est le Louvre qui prend en charge les indemnisations même des jours non travaillés à la suite des accidents du travail. La procédure vaut pour les agents du ministère, mais pour les contractuels du Louvre qu'en est-il ?

Mme LEMOINE

Est-ce qu'une procédure a été prévue par le ministère pour les contractuels de moins d'un an et les temps incomplets ? Normalement, leur cas dépend directement de la caisse primaire...

Mme AGUIRRÉ

Je ne parle pas de l'accident lui-même, mais de la prise en charge des frais liés à l'accident. Il ne s'agit pas des frais médicaux, mais des arrêts de longue durée suite à un accident de travail : à un certain moment, la paie s'interrompt. Il existe deux procédures, selon que l'agent est fonctionnaire ou non. Les contractuels ont-ils accès à la commission de réforme ?

Dr CHÉRIN

À partir du moment où ils ont un contrat de plus d'un an, oui. De toute façon, la commission de réforme intervient essentiellement pour les dates de guérison, etc. Elle n'est pas souvent interrogée, d'ailleurs ; elle ne l'est qu'en cas de doute sur l'imputabilité. Elle n'est plus interrogée systématiquement alors qu'antérieurement, elle était saisie obligatoirement pour les arrêts de plus de 15 jours.

Mme LEMOINE

J'ai un trou de mémoire. Je vous propose de reparler du sujet dans la journée. Nous avons eu un problème il y a un an et demi ou deux ans avec la commission de réforme. Je pense que vous avez raison. Je ne suis pas sûre que les dossiers des contractuels soient vus par la commission de réforme au ministère. J'avais interpellé le ministère de la Culture pour qu'il accepte de prendre en compte les contractuels de plus d'un an en commission de réforme, mais je ne me souviens pas avoir reçu une réponse. Je vais vérifier avec Maryvonne BUART. Nous avons effectivement affaire à un vide à ce niveau. Les accidents du travail pour les contractuels de plus d'un an se comptaient heureusement sur les doigts d'une seule main. J'avais demandé au SRH de conventionner pour qu'il accepte de le prendre en compte. Si vous en êtes d'accord, je vais rechercher des informations complémentaires tout à l'heure.

Mme AGUIRRÉ

La réponse n'est pas évidente et lorsque l'on se retrouve confronté à la situation, mieux vaut y avoir réfléchi avant !

Effectivement. J'ai vérifié et il y a bien deux services différents du ministère : l'un pour les accidents du travail des titulaires et celui des non-titulaires. Lorsque j'ai vu qu'au moment de la fusion des services, deux interlocuteurs différents avaient été conservés, je me suis dit qu'il devait y avoir une spécificité.

Mme LEMOINE

La mémoire me revient : ma demande a été rejetée, mais il me semble que c'était sur la base d'arguments qui n'étaient juridiquement pas valides. Je vais rechercher à nouveau des informations et le cas échéant, je relancerai le ministère. Vous avez raison : le jour où cela arrivera, nous serons gênés. Je me souviens que j'avais interpellé le ministère à la suite d'un contentieux avec un agent. La Sécurité sociale et le Louvre se renvoyaient la balle. C'était il y a un an et demi et l'affaire a fini par se régler. La Sécurité sociale a finalement pris l'agent en charge. Vous aurez donc votre réponse tout à l'heure.

M. FEMEL

Au sujet de la fiche de procédure « accidents du travail », je vois qu'en cas d'accident grave, il faut se référer à des dispositions particulières. Envisagez-vous une fiche spécifique qui décrira la procédure relative aux accidents du travail graves ou ces informations seront-elles intégrées dans la même fiche ?

Dr CHÉRIN

Nous sommes en train de travailler sur une fiche spécifique. Une procédure particulière s'appliquera.

M. FEMEL

J'avais une autre demande de précision à propos du formulaire de prise en charge d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle à présenter au pharmacien pour les avances de frais. J'ai eu

connaissance du cas d'un agent qui s'est retrouvé à court pour ce formulaire. Serait-il possible d'en faire des photocopies ?

Mme LEMOINE

C'est à nous de faire en sorte que les directions soient alimentées. Nous en avons à la DRH.

Mme MULLER

J'ai un certain nombre de remarques. Concernant le point 1 (aller à l'infirmierie si nécessaire pour recevoir les premiers soins), nous sommes confrontés au fait que l'infirmierie fonctionne selon des horaires administratifs et que de très nombreux agents travaillent pendant que l'infirmierie est fermée.

Dr CHÉRIN

Nous avons étendu les horaires de l'infirmierie. Nous sommes ouverts le midi. Nous avons deux infirmières et nous nous sommes organisés pour qu'il n'y ait plus de coupure à midi. Cela ne règle pas le problème de la nuit et du week-end, naturellement, mais cela offre une ouverture supplémentaire.

De toute façon, soit il s'agit d'un accident bénin, et la trousse de secours contient le nécessaire pour soigner l'agent, soit il s'agit d'une urgence et il faut appeler les secours.

Mme LEMOINE

Il faudrait que nous complétions étant donné qu'il existe une grande plage horaire où l'infirmierie est fermée. Hors plages administratives, si besoin, trousse de secours, si grave, SPSI.

Mme MULLER

Ma question suivante s'inscrit dans un cadre plus large : il s'agit d'orienter les agents vers le RAF plutôt que vers le chef de service.

Mme LEMOINE

Quel est le problème ?

M. N'GUYEN

Il y a deux ans, nous avons acté le fait que les chefs de service devaient avoir accès au fichier des accidents du travail. Le responsable administratif et financier n'est pas toujours disponible, malheureusement, que ce soit le soir ou le week-end. C'est pour cela que nous souhaitons nous référer à l'encadrement de proximité.

Mme LEMOINE

Nous pourrions alors indiquer que l'agent s'adressera au chef de service et à défaut au RAF : si le chef de service est absent, il s'adressera au RAF. Cela vous convient-il ?

Musée du Louvre

Mme AGUIRRÉ

Lorsque nous parlons du chef de service, nous parlons de la fonction.

Mme LEMOINE

Pas toujours, pas dans certaines directions.

À la DASV, il y a bien des adjoints, dont le rôle est de suppléer les chefs de service, mais dans les services d'autres directions, où il n'y a pas forcément.

M. N'GUYEN

Il faudrait mentionner le chef de service et le RAF.

Mme LEMOINE

Nous pouvons donc indiquer que l'agent s'adresse au chef de service ou au RAF.

Mme MULLER

Pour les agents du musée Delacroix, les documents relatifs aux accidents du travail sont disponibles auprès du responsable administratif et financier, qui n'est probablement pas là en permanence.

Mme LEMOINE

Il y a forcément un responsable en permanence.

Mme LALO

À la DASV, les chefs de service ont des adjoints.

Mme LEMOINE

Nous compléterons le texte.

M. FEMEL

Prévoyez-vous une fiche de procédure spéciale pour les accidents de travail des agents de la DASV, selon que l'accident a lieu le week-end, en semaine, etc. Auparavant, nous avons un document qui nous expliquait qui nous pouvions contacter si nous ne pouvions pas nous rendre à l'infirmerie ou si nous avons besoin de faire évacuer quelqu'un par les pompiers. Il faudrait rassembler ces informations.

Mme LEMOINE

Je pensais qu'en ajoutant la précision sur les plages horaires administratives, on s'y retrouverait, mais si vous estimez que ce n'est pas suffisant... Je pense qu'il faudrait que nous relisions la fiche.

M. LEDUC

En dehors de la plage d'ouverture du BCTM, le responsable du service de nuit peut aider les agents à remplir les déclarations et la fiche d'enquête, et remettre les volets 1, 2, 3 et 4, et de 9 h à 18 h ou 22 h, c'est le BCTM qui exerce la fonction de RAF, en quelque sorte. La manière dont la procédure fonctionne chez nous me semble très similaire à la procédure générale des autres directions.

M. FEMEL

Dans ce cas, il faudrait donner des précisions sur la DASV dans la même fiche.

Mme LEMOINE

Il faut effectivement que l'on précise les spécificités en dehors des plages horaires administratives, afin que tout soit clair.

M. FEMEL

Lorsque l'agent est reçu, on peut lui donner les informations contenues sur cette ancienne fiche. Il saura donc qu'il pourra s'adresser au BCTM le week-end.

Mme LEMOINE

Je lis pour tout le monde :

« Vous allez à l'infirmerie ou au service médical. Si l'accident est bénin, vous n'avez aucun papier à remplir. Si l'accident est noté dans le registre de soins, il n'y a pas de dossier à constituer. »

On indique ensuite ce qu'il faut que l'agent fasse pour constituer son dossier le jour même. S'il ne peut pas se rendre à l'infirmerie ou s'il a été évacué par les pompiers, on lui donne la marche à suivre...

Dr CHÉRIN

Ce sont les mêmes informations que dans la fiche.

M. FEMEL

Cela permet d'intégrer les noms des interlocuteurs et les numéros de téléphone.

Mme LEMOINE

À défaut du nom, on peut indiquer la fonction. Les agents ont cette fiche, et il faudrait que nous y substituions celle-ci, qui convient parfaitement à la DASV.

M. FEMEL

Cela permet d'intégrer les informations étant donné qu'Irène MANGALAM n'est pas chef de service.

Mme LEMOINE

Je lis la fiche qui vous est présentée aujourd'hui :

« Pour constituer la déclaration, il convient de remplir le dossier d'accident du travail qui vous sera remis par votre responsable administratif ou votre gestionnaire RH (chef de service pour les agents travaillant la nuit et BCTM pour le week-end). » Si le responsable administratif n'est pas présent, les agents s'adresseront à Irène MANGALAM.

Mme DURKHEIM (Psychologue)

Dans le guide sur les agressions qu'on a travaillé ensemble, on a décidé de ne faire qu'une procédure pour tout le monde. Car plus on a des procédures, plus on se perd. En revanche, chaque fois qu'il y a des choses un peu spécifiques pour la DASV, s'il y avait des précisions on les a annotés dans le même document.

M. FEMEL

Cette fiche peut servir de mémo pour l'agent. Étant donné que cela concerne 1 200 agents, une précision me semble utile.

Mme LEMOINE

Je vous propose de ne pas revoir la fiche en séance. Nous pouvons la relire en ayant à l'esprit la situation particulière de la DASV. Nous pourrions faire cela avec Serge LEDUC. De votre côté, vous pouvez faire le test avec deux ou trois collègues, et relire la fiche avec eux. Nous sommes preneurs de vos suggestions.

Mme MULLER

De toute manière, si l'on s'assure que le dossier sera remis par le responsable administratif, le gestionnaire RH ou le chef de service, de toute manière, lorsque les personnes seront contactées, elles se renverront le dossier.

Mme LEMOINE

À mon avis, un agent de la surveillance voyant cela se rendra d'abord à la SDAV. Si Mme LEBOWSKI est absente, il s'adressera soit au secrétariat, soit à l'un des gestionnaires de la SDAV, et il obtiendra son formulaire. Je vois mal un agent se retrouver en perdition à la SDAV... Nous pouvons toujours voter cette fiche et si nous rencontrons un problème à l'usage, nous la corrigerons.

Mme MULLER

Nous avons un souci de fond quant au fait d'envoyer tous les documents de Sécurité sociale au RAF. Pourquoi ne s'adresse-t-on pas à la DRH DS ? Il s'agit des points 2 et 5.

Dr CHÉRIN

En l'occurrence, nous n'avons rien changé à la procédure existante.

Mme LEMOINE

Je pense que les documents doivent être adressés au service du personnel de la direction des ressources humaines.

Mme LEMONNIER (Directrice DAMT)

À la DAMT, le contexte est particulier. Le RAF centralise tous les dossiers pour vérifier que toutes les pièces sont présentes et qu'il n'y aura pas de multiples échanges entre l'agent et la DRHDS.

Mme LEMOINE

Posons la question autrement : pour quelle raison ne voulez-vous pas que le RAF se charge de ce travail ? Y voyez-vous un inconvénient ?

Mme AGUIRRÉ

Les conservations sont des petits services et les accidents du travail peuvent être assez compliqués à gérer, et de toute façon, les dossiers sont traités en fin de compte par la DRHDS.

Mme LEMOINE

J'ai reçu des déclarations que les RAF n'auraient pas dû contresigner, car nous n'aurions jamais conseillé de signer les documents compte tenu de certains éléments qui y étaient consignés. Nous avons réussi à retomber sur nos pieds, mais sur le plan juridique, la DRH est garante de la validité juridique du document. Voir un RAF contresigner un document faisant état d'un harcèlement peut être ennuyeux, étant donné que l'on ne doit pas qualifier une situation de « harcèlement », même si des comportements peuvent le laisser supposer. L'agent peut signer un document où il signale une situation de harcèlement, mais l'administration ne peut pas se permettre de signer un tel document. Dans le cas auquel je pense, l'issue de l'affaire a été heureuse, mais tout cela aurait pu mal se terminer. Le fait de passer par la DRH permet de vérifier au préalable que la déclaration ne pose pas de problème.

Nous pourrions indiquer, par exemple, que le dossier serait transmis à la DRHDS sous couvert du RAF.

Mme LEMONNIER

Je ne pense pas que le RAF soit en capacité d'écrire sur la déclaration d'accident du travail. Son rôle est de vérifier que le dossier est au complet avant de partir à la DRH. Il n'est pas censé apporter une quelconque caution sur les documents transmis par l'agent.

Par ailleurs, pour les cas particuliers ou sensibles, l'agent peut être directement en relation avec la DRH, qui de toute manière, est le destinataire final. L'agent s'adresse donc à la DRH ou au RAF pour des questions de commodité. Si un agent souhaite passer par l'intermédiaire du RAF, il faut qu'il puisse le faire.

Mme LEMOINE

Pourquoi n'indiquerions-nous pas que le dossier doit être adressé à la DRH sous couvert du RAF ?

Mme MULLER

On pourrait indiquer que le RAF vérifie que le dossier est complet.

Mme AGUIRRÉ

Il ne faudrait pas que l'on croie que la décision finale de qualification en accident du travail revient au RAF.

Dr CHÉRIN

Il faudrait spécifier effectivement que le RAF n'est pas le décisionnaire.

Mme LEMOINE

Nous allons donc indiquer que le document est transmis au RAF pour vérification des pièces, et qu'il transmettra à la DRH pour décision. Est-ce que cela vous convient ?

Mme LEMONNIER

Éventuellement, si un agent ne souhaite pas passer par l'intermédiaire du RAF, il peut s'adresser directement à la DRH.

Mme LEMOINE

Je ne pense pas qu'il soit nécessaire de l'ajouter. Ce n'est pas un problème de confidentialité, il faut bien que le service atteste que l'agent a déposé une demande. Que l'agent qualifie la situation de harcèlement est un autre sujet. Le RAF ne peut pas attester une situation de harcèlement, mais simplement qu'un agent a déclaré être victime d'un harcèlement.

Mme MULLER

Dans le point 5, il est indiqué que les agents qui bénéficient d'un arrêt de travail doivent obligatoirement consulter leur médecin traitant et transmettre le certificat médical au RAF.

Dr CHÉRIN

On part du principe que le RAF assemble le dossier.

Mme LEMOINE

Nous parlons souvent du sujet avec Serge LEDUC. Nous avons deux options possibles : soit les arrêts de travail sont transmis à la DRH – ce qui est le cas dans certaines organisations –, mais alors il faut que la DRH prévienne très rapidement le management – ce qui ne sera pas toujours le cas, car nul n'est parfait – soit la direction opérationnelle reçoit les déclarations d'arrêt de travail et c'est alors à elle de transmettre les éléments à la DRH. Étant donné que nous sommes tous des êtres humains, aucune de ces deux options ne peut toujours fonctionner à la perfection. Nous n'avons donc pas encore réussi à trouver le bon réglage.

Pour le moment, je serais d'avis de maintenir le RAF mais il faudrait préciser qu'au bout du compte, le destinataire est la DRH. C'est dommage, car la notion de « sous couvert » n'est pas connue dans l'administration, et que les agents ignorent ce que cela signifie.

Mme LEMONNIER

On peut toujours indiquer que l'agent remet les pièces au RAF, qui transmettra le dossier à la DRH.

Mme LEMOINE

Oui.

Mme AGUIRRÉ

Il faudrait préciser que cette procédure ne concerne pas les temps incomplets.

Dr CHÉRIN

Je pense qu'il faudra prévoir une « sorte de chapeau » indiquant quelle fiche consulter selon le cas de figure. Nous ne pourrions le faire qu'une fois que les trois fiches seront prêtes.

Mme LEMOINE

De toute façon, nous devons examiner la situation des personnes à temps incomplet et des contrats de moins d'un an.

Mme KARDIANOU

Dans le point 4, il est indiqué que dans le cas où l'accident n'est pas reconnu comme un accident du travail, l'agent est informé de la décision par la DRHDS par le biais d'une notification par voie postale. Dans quel délai ce courrier est-il envoyé ?

Mme LEMOINE

Je l'ignore.

Mme KARDIANOU

Si le courrier n'est transmis qu'au bout de deux mois, cela risque de poser un problème...

Mme LEMOINE

J'ignore quel délai nous pouvons raisonnablement prévoir. La notion de « délai raisonnable » existe en droit, d'ailleurs. En principe, on essaie de répondre relativement vite. Le principe d'une réponse « dans un délai raisonnable » vous semble-t-il acceptable ? Je serais bien tentée de vous proposer « dans les quinze jours », mais il faudrait vérifier que les services du personnel sont capables de tenir un tel délai.

Mme KARDIANOU

Nous souhaiterions que le délai soit précisé, si c'est une question de moyens. Si les agents ne peuvent pas respecter les délais, cela signifie qu'ils sont submergés de travail et qu'il faudrait embaucher.

Mme LEMOINE

Là n'est pas la question. Le problème est qu'il faut effectuer une enquête et que cela prend parfois un certain temps. J'aurais tendance à préciser un délai d'un mois, mais il faudrait que je vérifie que c'est possible aux yeux du service du personnel.

Mme KARDIANOU

Il faudrait prévoir un délai maximum.

Mme LEMOINE

Je vous propose un mois maximum, sous réserve de vérification avec Philippe BACLE.

Dr CHÉRIN

Pour un refus, le dossier doit passer dans une commission qui ne se tient qu'une fois par mois et une enquête préalable est alors requise. Le musée ne refuse pas les accidents de travail sans passer par la commission de réforme.

Mme LEMOINE

Je préférerais utiliser la qualification de « délai raisonnable ». De toute manière, nous n'avons aucun intérêt à faire traîner les dossiers. Avez-vous des exemples ?

Mme KARDIANOU

Je n'en ai pas en tête, mais je pourrais en trouver.

Mme AGUIRRÉ

Les problèmes surviennent généralement entre le moment où la commission de réforme a pris sa décision et celui où le basculement en arrêt maladie s'effectue, et l'agent a souvent du mal à anticiper le basculement, et se retrouve avec des problèmes de trésorerie. J'ignore si la situation s'est améliorée de ce côté-là, sachant que j'entends moins parler de ce problème. Un agent peut se retrouver à rembourser une certaine somme d'un seul coup alors que la décision est beaucoup plus ancienne. Le problème est que l'agent en est le dernier informé.

Mme LEMOINE

Il faudrait donc prévoir un certain délai après la tenue de la commission de réforme.

Dr CHÉRIN

Il faudrait anticiper les remboursements.

Mme LEMOINE

Je vous propose – sous réserve de validation – un délai de 15 jours maximum après avis de la commission de réforme.

Mme KARDIANOU

Une autre précision pourrait vous paraître superflue... Toujours dans le même point, il est indiqué que les arrêts de travail dont les agents auraient bénéficié seraient considérés au titre de maladie ordinaire. Il faudrait peut-être rappeler à combien de jours les agents « ont droit ».

Mme LEMOINE

La limite est de trois mois.

Mme KARDIANOU

Tous les agents ne sont pas au même niveau d'information.

À la dernière ligne, il est indiqué que la consultation pourra avoir lieu dans un délai de huit jours après la reprise. Ce point devrait être en caractère gras. Il faut mettre en évidence deux ou trois points, comme dans le point 2, où l'on indique quel document envoyer si l'agent ne présente pas sa carte Vitale. Quant à la visite, il faudrait peut-être ajouter qu'elle a lieu dans un délai de huit jours, mais que cela n'empêche pas la reprise du travail.

Dr CHÉRIN

C'était implicite dans la rédaction : on indique que la visite a lieu dans un délai de huit jours après la reprise, ce qui sous-entend que l'agent reprend le travail. Nous pourrions reformuler la phrase ainsi : « *La visite de reprise aura lieu après la reprise du travail, dans un délai de huit jours.* »

Mme KARDIANOU

Ma dernière remarque porte sur le mode de diffusion. Il faudrait envisager une information dans Flash, Mercure, et avec la fiche de paie.

Dr CHÉRIN

Nous pourrions attendre, avant la diffusion, d'avoir rédigé les trois fiches. Ce serait plus clair.

Mme KARDIANOU

Quand nous recevons beaucoup de documents d'un seul coup, certains agents risquent de ne pas les lire.

Dr CHÉRIN

Il est important que les agents sachent que les procédures ne sont pas les mêmes selon le cas. Si nous envoyons cette fiche à tout le monde sans préciser qu'elle n'est valable que pour les titulaires, cela risque de poser des problèmes.

Mme LEMOINE

Le problème est que je ne pourrai pas envoyer trois fiches avec la feuille de paie. La machine ne le permet pas.

Nous pouvons très bien envoyer la fiche avec la fiche de paie tout en signalant l'existence d'autres fiches pour d'autres catégories d'agents.

Avez-vous d'autres remarques ?

Mme AGUIRRÉ

J'ai une simple remarque de forme. Nous n'avons pas compris pourquoi ce point nous était proposé pour avis. Nous aurions compris s'il s'était agi d'une procédure d'enquête. De toute manière, nous ne pouvons pas être contre cette procédure.

M. IROLLO

Il s'agit tout de même d'une modification de procédure.

Mme LEMOINE

Vous pourriez tout à fait vous exprimer contre cette procédure. D'ailleurs, si nous avions prévu ce point simplement pour information et si nous n'avions pas suivi certaines de vos recommandations, vous auriez pu nous demander d'être consultés. Je ne vois pas d'inconvénient pour vous à rendre un avis sur cette fiche. Cela étant dit, je ne vois pas non plus d'inconvénient de ne pas en donner... Si vous préférez que ce point soit simplement pour information, cela m'est complètement égal. Vous pouvez aussi vous abstenir. L'essentiel pour nous était de recueillir vos observations.

Il est finalement convenu par l'ensemble des membres de ne pas organiser de vote sur ce sujet.

Le point procédure AT est considéré comme un point pour info.

Mme LEMOINE

Je vous propose de continuer avec le point 8 de l'ordre du jour.

VIII. Compte rendu de visite du CHSCT : mise en accessibilité du Musée Delacroix du 16/04/2013 (pour information) (point 8 de l'ordre du jour initial)

Mme LEMOINE

Je donne la parole à Brigitte COTTEVERTE.

Mme COTTEVERTE

Une visite du CHSCT a eu lieu le 16 avril au musée Delacroix avant travaux de mise en accessibilité du musée. Je ne pense pas que les remarques aient été nombreuses à propos de ces travaux. Peut-être Jean Claude RIEHL souhaite-t-il s'exprimer...

M. RIEHL (Directeur adjoint DAMT)

Les travaux sont bien entamés puisque nous en sommes au premier tiers des travaux. Nous n'avons pas noté de nuisance particulière pour le fonctionnement du musée. Des réunions régulières sont organisées avec le chargé de travaux afin d'organiser des fermetures éventuelles. Les délais sont pour l'instant tenus. Nous espérons que cela va continuer.

Mme BERTHOMIEUX

Avez-vous trouvé une solution pour la porte cochère ?

M. RIEHL

La porte cochère ne sera pas traitée dans le cadre de ce chantier. Elle fait partie de la copropriété et l'affaire sera plus longue et plus compliquée. Nous avons transmis l'ensemble du diagnostic qui avait été réalisé sur l'accessibilité à la copropriété. Le point de la porte cochère n'a pas été bien accueilli par la copropriété. Nous n'avons pas encore trouvé de solution. Les résidents craignent que la porte ne soit ouverte en permanence, et que des scooters et des voitures n'envahissent la cour. Nous allons devoir trouver des solutions, en faisant en sorte que la porte cochère soit ouverte, mais en ajoutant des dispositifs légers qui empêcheront que des personnes qui ne sont pas intéressées par le musée ne pénètrent dans la cour. Nous n'avons pas proposé de solutions pour le moment.

Mme LEMOINE

Avez-vous d'autres questions ? Pouvons-nous considérer que le point était complet ?

Mme KARDIANOU

Il me semblait qu'il y avait un point relatif à l'ouverture de la porte d'accès vers l'extérieur. J'ai noté un point d'interrogation à ce sujet.

M. RIEHL

Il s'agit d'un système d'ouverture automatisée pour faciliter l'accès aux personnes handicapées. Ce point ne fait pas l'objet de remarques particulières.

Mme LEMOINE

Je vous propose de passer au point 9.

IX. Enquête sociale : volet handicap (pour avis) (point 9 de l'ordre du jour initial)

Mme LEMOINE

Depuis quelques mois, les organisations syndicales participent à un travail qui a été mené par le service des affaires sociales. Il s'agit d'une enquête sociale qui s'adressera cet automne au personnel du musée du Louvre. L'idée est d'avoir une bonne cartographie des attentes sociales et de la situation sociale de nos agents, afin, à travers la politique menée par la direction des ressources

humaines elle-même ou par l'association du personnel Calao, de s'assurer que les offres en matière de politique sociale correspondent aux priorités d'attente des personnels. Dans le cadre de ce questionnaire, réalisé en partenariat étroit avec les représentants du personnel, il y a un volet « handicap », que nous soumettons aujourd'hui à l'avis du CHSCT. Vous connaissez l'enquête et il n'est donc pas nécessaire que j'entre dans le détail. Je vous laisse me dire si vous avez encore des questions ou des remarques sur le sujet. Il s'agit d'un volet parmi de nombreux autres étant donné que l'enquête compte une dizaine de pages.

Mme AGUIRRÉ

Nous avons plusieurs remarques. En préambule, nous rappelons que nous sommes toujours en profond désaccord politique avec le principe du CESU en tant que système d'aide sociale, étant donné que ce dispositif implique que certains fassent des bénéfices grâce à la maladie d'autrui. Je vous rappelle que les CESU sont un mode de paiement piloté notamment par le groupe Accor. Il ne s'agit pas de bénévolat ni de philanthropie.

Mme LEMOINE

En commission d'action sociale, j'ai communiqué le coût de gestion de cette opération. Sous réserve de vérification, nous arrivons à un coût de 3 000 euros par an.

Mme AGUIRRÉ

Ce système réduit les possibilités de paiement pour certaines demandes sociales plus qu'il ne les ouvre, que ce soit pour les personnes en situation de handicap ou pour leur entourage.

Mme RIGADE (SUD Culture)

Pour la première question, nous souhaiterions que l'énoncé soit modifié : « *Êtes-vous en situation de handicap ?* » au lieu de « *Êtes-vous porteur de handicaps ?* »

Mme LEMOINE

Je rappelle que ce questionnaire a été rédigé en concertation avec tous les représentants du personnel de la commission d'action sociale. J'espère que vous êtes d'accord avec le groupe de travail à propos des modifications. Je ne voudrais pas que l'on remette en question un travail qui a été mené en concertation étroite. Cela étant dit, pourquoi souhaitez-vous cette modification ? Une nuance m'échappe peut-être...

Mme RIGADE

Il s'agit effectivement d'une nuance.

M. N'GUYEN

On peut être en situation de handicap à titre temporaire. Beaucoup pensent qu'un handicap dure forcément toute la vie.

Musée du Louvre

Mme LEMOINE

Je ne saisis guère la différence.

Mme RIGADE

L'image est assez troublante. On ne « porte » pas un handicap.

Mme LEMOINE

S'il ne s'agit que de cela...

Mme RIGADE

Serait-il possible de rajouter, à la question : « *Estimez-vous être suffisamment aidé au regard de la gestion de ce handicap ? Sinon, de quoi auriez-vous besoin* », la question : « *Le chèque CESU répond-il à vos besoins ?* » ?

Mme LEMOINE

Je vais le noter. Je voudrais simplement m'assurer que ce ne soit pas redondant avec le reste de l'enquête. Sous cette réserve, je n'y vois pas d'inconvénient. Ce sera forcément une autre question.

Je rappelle que nous avons convenu tout à l'heure qu'il s'agirait d'un point pour avis.

Le CHSCT rend un avis favorable à l'unanimité.

V. Fiche de signalement en cas d'agression et communication aux agents ; point d'étape sur le groupe agressions (pour information) (point 5 de l'ordre du jour initial)

Mme DURKHEIM (Psychologue)

Dans le cadre du groupe de travail sur les agressions, nous avons constaté que nous avons des difficultés à avoir des données objectives et précises sur la problématique des agressions. Nous avons noté que nous avons peu de plaintes ou de mains courantes et peu d'éléments concernant cette problématique dans les cahiers d'hygiène et de sécurité. Nous nous sommes donc dit que nous avons peut-être besoin d'un outil qui nous permettrait de mieux connaître cette problématique. La fiche de signalement a deux objectifs :

- En cas d'agression, nous pourrions nous assurer que tous les éléments d'ordre administratif ont bien été traités en temps et en heure afin de bien prendre l'agent en charge.
- Simultanément, nous pourrions mieux connaître les phénomènes d'agressions et d'incivilités.

Nous avons joint la fiche au dossier, ainsi que le guide d'utilisation que nous avons proposé pour remplir la fiche, et la note qui a été envoyée aux directeurs pour leur expliquer le document, dans l'attente de produire un guide d'accompagnement pour les agents agressés, que je viens d'ailleurs de remettre à Charlotte LEMOINE à la suite de la dernière réunion.

Pour l'instant, aucune fiche de signalement ne nous est parvenue. Au cours du dernier groupe de travail sur les agressions, nous avons décidé de nous donner quelques mois pour voir si la fiche fonctionne. Un point peut être problématique : nous avons décidé collectivement que cette fiche devait être remplie par l'agent, accompagné de son chef de service. Cette procédure est donc relativement lourde. L'idée est de travailler sur l'accompagnement, en particulier par l'intermédiaire du service, mais cela peut aussi rendre la démarche plus compliquée pour l'agent. Nous nous sommes donnés quelques mois afin de vérifier si cette procédure était bien opérationnelle, et nous aviserons si tel n'est pas le cas.

Mme LEMOINE

Nathalie m'a remis le guide cette semaine. Je vous propose de faire un retour à ce sujet en septembre, étant donné que tout le monde va partir en congés.

Mme BERTHOMIEUX

Je n'ai qu'une seule question à propos de la fiche : vous demandez d'indiquer le numéro de téléphone ; s'agit-il du numéro de téléphone professionnel ?

Mme DURKHEIM

Nous avons souhaité, comme nous l'expliquons dans le guide d'accompagnement, que l'agent communique son numéro personnel – s'il est d'accord – afin que l'on puisse prendre de ses nouvelles. Ce que nous constatons, en matière d'accompagnement médico-psychologique, c'est que lorsque les agents agressés partent directement en congé maladie et ne reviennent parfois, pas avant plusieurs mois, on a compris que particulièrement à la DASV, il y a une sorte de protection de la vie privée des personnes, les chefs de service ne prenaient que rarement de leurs nouvelles, et le constat qu'on a fait avec Anne CHERIN, et ce n'est pas qu'un constat Louvre c'est qui est assez mal vécu par les agents, qui se sentent parfois très abandonnés. Ils reçoivent parfois des coups de téléphone de leurs collègues, mais les chefs de service s'interdisent de faire cette démarche.

Mme LEMOINE

Le sujet est délicat. En termes de droit, nous n'avons pas à demander à un agent son numéro de téléphone. En tant que DRH, je m'interdis absolument d'appeler des agents sur le lieu de leur arrêt maladie. Ce n'est pas par hasard si nous avons indiqué « téléphone » et non pas « téléphone personnel ».

Effectivement, certains agents ont été très violemment agressés l'année dernière et nous les avons perdus de vue. Ils se sont sentis abandonnés. Je comprends votre crainte : celle que l'on appelle l'agent dans des cas où nous ne devons pas le faire une fois qu'il a communiqué son numéro de téléphone personnel. J'interdis aux gestionnaires d'appeler les agents à domicile, sachant que nous pouvons commettre une erreur en termes de droit en le faisant. Je m'étais dit que si l'agent indique volontairement son numéro de téléphone personnel, cela signifie qu'il nous autorise à l'appeler chez lui.

Je pense à un cas particulier qui est un bon exemple de ce qu'il ne fallait pas faire. Il s'agissait d'un agent violemment agressé que nous avons plus ou moins laissé tomber une fois en arrêt maladie.

E si on lui avait écrit ?

Mme DURKHEIM

Nous lui avons écrit, mais cette lettre n'a pas eu la même portée qu'un appel téléphonique. Nous savons que dans ce genre d'affaires, l'agression peut avoir des conséquences traumatiques, doublées d'un sentiment d'être complètement abandonné par l'institution. J'ai bien compris toutes les précautions à prendre.

Mme BERTHOMIEUX

Nous pourrions préciser entre parenthèses que l'information est facultative.

Mme AGUIRRÉ

En cas d'agression violente, il y a des suites juridiques.

Mme LEMOINE

Sous réserve qu'il y ait des suites. Dans le cas auquel je pense, l'auteur des faits n'a pas été identifié, et la personne est donc partie en arrêt maladie. J'ai remarqué que les travailleurs sociaux travaillaient beaucoup au téléphone. Nous avons réussi à « récupérer » certaines situations très sensibles par téléphone. Je confirme les dires de Nathalie : le service social écrit parfois à des agents qui ne répondent pas et le fait de les appeler par téléphone peut débloquer la situation.

Mme DURKHEIM

Nous pouvons avoir les coordonnées de l'agent. Lorsque l'appel provient d'une personne du champ médico-psychosocial, ce n'est pas la même chose que lorsqu'il s'agit de son chef de service. L'accompagnement d'un agent agressé constitue un tout : nous ne sommes qu'une partie du dispositif.

Mme LEMOINE

En ce cas, ne faudrait-il pas ajouter une note de bas de page pour indiquer que ce numéro de téléphone serait réservé aux seuls services médico-psychosociaux ?

Dr CHÉRIN

Non, car j'ai déjà le numéro de téléphone des agents. Lorsque nous leur demandons, les agents nous donnent tous leur numéro de téléphone. Pour les agents, le fait que le chef de service se préoccupe de leur état est réellement différent.

Mme LEMOINE

Vous avez le numéro de téléphone des agents, à condition que vous les ayez déjà rencontrés.

Mme DURKHEIM

Si vous pensez que ce n'est pas du tout adapté, nous ne le ferons pas.

Mme LEMOINE

Ou alors nous précisons que le numéro de téléphone est facultatif.

Mme DURKHEIM

Il s'agit d'une fiche provisoire. Dans le guide d'accompagnement, nous avons précisé que si l'agent le souhaitait, il pouvait communiquer son numéro de téléphone de façon à ce que son service puisse prendre de ses nouvelles. Nous avons bien précisé que c'était sur son accord.

Mme LEMOINE

J'ai peut-être tort, mais je pense que c'est plutôt à l'institution, et non pas au chef de service, de prendre des nouvelles. Pour moi, l'institution est représentée par la DRH et non par le chef de service. En cas d'agression, vous êtes ceux qui sont mandatés institutionnellement pour prendre des nouvelles des salariés.

Mme DURKHEIM

Pas du tout. J'ai conservé des liens avec l'agent agressé tout au long de son arrêt maladie. Pour lui, ce suivi et ce contact ont été importants, mais cela n'avait pas la même valeur que si son service avait pris de ses nouvelles.

Mme LEMOINE

À ce moment-là, nous pouvons prévoir un astérisque et expliquer que si l'agent le souhaite, sa hiérarchie pourra prendre de ses nouvelles.

Mme AGUIRRÉ

Pour un chef de service, obtenir le numéro de téléphone d'un agent est très facile s'il le veut vraiment. Très peu d'agents sont complètement isolés.

Mme DURKHEIM

Je ne suis pas d'accord. Dans le groupe agressions, nous avons des chefs de service, qui ont intégré l'idée qu'il ne fallait pas appeler les agents à moins d'entretenir des liens particuliers avec eux. Si l'agent n'a pas fait la démarche de leur communiquer leur numéro de téléphone en cas de problème, les chefs de service s'interdisent d'appeler les agents en arrêt maladie.

Mme LEMOINE

Je suis dubitative, car il m'est arrivé d'avoir eu besoin de joindre des agents à leur domicile et l'on ne retrouvait pas leur numéro.

Dr CHÉRIN

Nous avons toujours réussi à joindre un agent lorsque nous en avons eu besoin. Nous pouvons passer par son médecin par l'intermédiaire de son dernier arrêt de travail. Nous trouvons toujours les moyens de contacter les agents. Si je réagissais, c'était pour dire que le numéro de téléphone n'était pas prévu pour que le médecin ou la psychologue appelle. Ce n'est pas notre préconisation

au vu de notre expérience du traitement des agents victimes d'agressions. C'est ensuite une décision de l'institution.

Mme LALO

Pensez-vous que le médecin de la personne vous communiquera le numéro de téléphone de l'agent ? En tout cas, le mien ne le ferait pas.

Dr CHÉRIN

Nous expliquons la situation au médecin et nous pouvons faire en sorte que la personne nous rappelle. Nous avons donc des moyens d'obtenir des renseignements lorsque nous sommes inquiets pour quelqu'un. Heureusement, je n'appelle pas des médecins des agents tous les quatre matins.

Mme LEMOINE

Dans le cas auquel nous pensons, la personne a été fortement pénalisée par son agression. Elle a été en arrêt maladie et a été suivie par le pôle administrativement. Parce qu'elle était suivie, notamment chez Nathalie, j'ai pu m'en occuper. Je considère que mon travail institutionnel s'arrête là. Je ne me sens pas responsable. Nous devons accompagner l'agent, mais je ne vois pas pourquoi j'irais personnellement appeler cette personne chez elle. Je ne me suis pas autorisée à le faire, d'ailleurs, et je lui ai plutôt écrit. Quand j'ai validé cette fiche, je pensais que le numéro de téléphone était prévu pour le pôle. Si vous me dites que vous l'avez déjà, je ne vois pas l'intérêt de le demander, car je n'en ai pas besoin. Je ne m'en servirai pas.

Dr CHÉRIN

Ce n'était pas pour le pôle. Ce n'était pas l'idée. Pour en finir avec la question des numéros de téléphone, dans la mesure où nous mettons en place des visites systématiques pour les agents, nous les aurons.

Mme DURKHEIM

Nous pouvons donc prévoir une mention « facultatif », mais de toute façon, la question sera réexaminée. Cette question est importante.

Mme LEMOINE

De toute façon, la fiche est diffusée sous cette forme pendant l'été. Nous pouvons la modifier tout de suite en ajoutant la mention « facultatif », sachant que nous échangerons entre nous et statuerons avec le guide définitif. En tant que DRH – je vérifierai ce que mes collègues en pensent – je n'ai pas besoin du numéro de téléphone. Je sais que le pôle l'a à sa disposition en cas de coup dur. Personnellement, je n'ai pas besoin d'appeler l'agent.

Mme AGUIRRÉ

Il n'est pas certain que les chefs de service soient capables de gérer une personne en détresse.

Mme DURKHEIM

La structure hiérarchique est importante dans nos institutions, et le fait que celui qui détient l'autorité se manifeste auprès de l'agent...

Mme AGUIRRÉ

Si je travaillais dans certains services, il serait hors de question que le chef de service m'appelle ! J'ai peur que nous ouvrons une porte à des abus. Il y a quinze années, nous avons failli être sanctionnés avec plusieurs agents parce nous avons refusé de donner notre numéro de téléphone, sachant que la personne en question – que je ne citerai pas, car elle fait toujours partie de l'organisation – avait déjà utilisé les numéros de téléphone personnel en prétextant un motif professionnel alors que ce n'était pas le cas. Le sujet est donc sensible.

Les chefs de service ne sont pas nécessairement armés pour parler à des personnes en détresse au téléphone. Quand nous-mêmes appelons des personnes en difficulté, nous pouvons tomber à un mauvais moment, et nous ne sommes pas toujours en capacité de gérer la situation.

Mme LEMOINE

Nous arrêterons définitivement notre position au moment de la rédaction du guide, mais je pense que le pôle médico-psychosocial doit avoir les coordonnées de l'agent, mais j'interdis personnellement aux responsables administratifs de mon entité d'appeler des agents à leur domicile. Ce n'est pas leur métier que d'avoir affaire à des personnes en situation de détresse ou de manipulation, voire malades. Je ne tiens donc pas à ce qu'ils les appellent.

Concernant la fiche – qui a déjà été diffusée – devons-nous laisser la mention du numéro de téléphone ? Nous verrons bien au fil du temps si notre décision a été bonne ou mauvaise.

M. LEDUC

Pour le compte de la DASV, je pense que le numéro de téléphone ne doit pas apparaître sur cette fiche. Je partage l'avis de Mme AGUIRRÉ quant au fait que les responsables hiérarchiques ne sont pas formés pour échanger avec des personnes en détresse, surtout par téléphone.

Ma deuxième raison est que la règle est ancrée et que même si le numéro de téléphone était noté sur la fiche, les chefs de service s'interdiraient d'appeler l'agent.

Ma troisième raison est qu'une fois que le numéro de téléphone est communiqué, il peut passer entre les mains du chef d'équipe si le chef de service n'est pas disponible, la fiche peut être photocopiée et envoyée à la DRH, si bien que le numéro de téléphone de l'agent passera entre plusieurs mains, notamment de certaines personnes qui n'ont pas à le connaître.

Mme LEMOINE

La décision est donc prise : nous supprimons le numéro de téléphone.

Avez-vous d'autres remarques ? De toute façon, nous aurons à nouveau cette discussion – pas nécessairement au sujet du numéro de téléphone, sauf si nous nous rendons compte que nous avons pris la mauvaise décision. De toute façon, la question peut être posée oralement.

Mme KARDIANOU

En contact avec l'agent, il est possible de voir s'il accepte que l'on communique son numéro de téléphone ou s'il est réticent. Il n'est donc pas nécessaire de le préciser.

Mme LEMOINE

Est-ce un point pour avis ?

Plusieurs élus répondent qu'il s'agit d'un point pour information.

Mme LEMOINE

Je vais redonner la main à M. BARBARET...

M. FEMEL

J'avais deux questions. Combien de fois la fiche et son guide d'utilisation ont-ils été distribués jusqu'à présent, et par quel biais ? Nous soulevions tout à l'heure le problème de la non-remontée des fiches.

Mme LEMOINE

Une information a eu lieu dans *Louvre Express* (avec la fiche).

M. FEMEL

Envisagez-vous d'en refaire une ? Le guide d'utilisation a-t-il également été diffusé ou seulement la fiche ?

Mme LEMOINE

Nous attendions que le sujet passe en CHSCT.

M. LEDUC

C'est aux chefs de service d'imprimer les fiches et de les distribuer aux agents intéressés.

M. FEMEL

Le guide d'utilisation encouragera peut-être les agents à remplir les fiches. Le guide d'utilisation contient en effet un certain nombre de remarques qui peuvent encourager les agents mais ce n'est peut-être pas le cas de la fiche seule. D'où ma question. Par ailleurs, au bureau d'affectation, on pourrait prévoir une bannette avec la fiche et son guide d'utilisation. Cela n'impliquerait pas nécessairement d'imprimer 1 200 copies.

Mme MULLER

À la dernière réunion du groupe à laquelle j'ai participé – les interlocuteurs ne sont pas toujours les mêmes d'une réunion à l'autre – il est apparu indispensable que la fiche ne soit pas remise par le chef de service mais qu'elle soit directement accessible pour chaque agent potentiellement

concerné. À titre d'exemple, dans les espaces muséographiques, la fiche devrait être disponible dans les meubles de district. Cela permettrait que la fiche soit remplie sur le moment avec les témoins à proximité – ce qui n'est pas forcément le cas par la suite. Dans le document, il est indiqué que la fiche doit être remplie par l'agent avec son chef de service. Nous pensons que pour des raisons de simplicité et d'efficacité de la démarche, il serait mieux que la fiche soit transmise par l'agent au chef de service, qui pourra l'aider à la remplir si besoin, et non le contraire.

Mme LEMOINE

Nous avons eu de longues discussions avec Nathalie sur le sujet. Elle m'avait convaincue car nous voulions responsabiliser le management dans l'opération. Au départ, ma réaction était la même que la vôtre.

Mme MULLER

Le fait que la fiche doit être transmise au chef de service, qui peut aider à la remplir au besoin, permet d'une part de responsabiliser la hiérarchie et d'autre part de faciliter le processus.

Mme LEMOINE

Donc la fiche serait transmise par l'agent, le cas échéant avec son chef de service.

Mme DURKHEIM

Il serait bon en effet que l'on conserve un contact entre l'agent et le chef de service.

Mme MULLER

Notre proposition de phrase est : *« La fiche doit être transmise au chef de service (ou son représentant) qui peut aider l'agent à la remplir si besoin. »*

M. LEDUC

Pour la DASV, je pense que les deux formules vont fonctionner. Pour les agressions verbales, il est bon que les agents aient la fiche directement à leur disposition. Pour certains postes de travail, c'est moins facile : je pense au centre de contrôle, par exemple, où il n'y a pas beaucoup de place. Dans l'ensemble, que ce soit en caisse, dans les bornes d'informations, dans les PC de nuit – ou l'on rencontre des problèmes liés à des agressions entre agents – et dans les espaces muséographiques, on peut mettre la fiche à disposition des agents.

Parallèlement, dès qu'une agression plus grave se produit, voire même une agression verbale très violente, notre hiérarchie a l'obligation d'assister l'agent.

Je pense donc que les deux formules sont valables.

Mme LEMOINE

Comment voulez-vous que je formule la phrase ? La fiche serait donc remplie par l'agent et transmise au chef de service, qui pourra l'aider à la remplir si nécessaire.

Mme LEMONNIER

Nous ne sommes pas concernés par les agressions à la DAMT mais plus par la question de proximité entre la hiérarchie et les agents en cas de longue absence. Pour éviter que les numéros de téléphone ne soient photocopiés, circulent et soient mal utilisés, on pourrait éventuellement prévoir une case à cocher où l'agent indiquerait s'il accepte que son numéro de téléphone soit transmis à la hiérarchie.

Mme LEMOINE

En tant que DRH, ma réponse est non.

Mme DURKHEIM

Nos démarches vis-à-vis des agents sont confidentielles.

Mme LEMONNIER

Je ne comprends pas pourquoi vous y êtes complètement opposée alors que c'est ce que vous vouliez tout à l'heure...

Mme DURKHEIM

Je ne donne pas les numéros de téléphone des agents aux chefs de service. Je pense qu'il faut demander à l'agent s'il est d'accord pour communiquer son numéro de téléphone afin que son service puisse prendre des nouvelles mais s'il ne le souhaite pas, nous laissons tomber. C'est à l'agent de voir cela avec son chef de service. Ce n'est pas au service médico-psychosocial d'intervenir. Les chefs de service ont expliqué que leurs agents avaient donné leur numéro de téléphone, et je sais donc que cela existe, mais ce sont les agents qui l'ont décidé.

Mme LEMONNIER

Nous avons les mêmes réticences que précédemment. Le fait de communiquer ou non le numéro de téléphone des agents est une question très sensible : on risque d'être intrusif en s'adressant à un agent absent dont on n'aurait plus du tout de nouvelles. Je pense surtout aux cas d'accidents. Nous nous posons très souvent la question.

Mme LEMOINE

Mme AGUIRRÉ a expliqué tout à l'heure que ce genre de questions se traitait de gré à gré. Par exemple, pour l'accident qui s'est produit dans ta direction l'année dernière, les collègues avaient le numéro de téléphone de l'agent.

Mme LEMONNIER

Certains agents sont très isolés. Nous ressentons le besoin d'avoir des nouvelles des agents absents.

Mme DURKHEIM

Pour l'agent, le représentant de l'institution est son chef de service. Ce que nous proposons dans le guide, c'est plutôt de demander son avis à l'agent.

Mme LEMOINE

J'ai le cas d'un agent à la DRH, qui, pour des raisons familiales, a décidé d'arrêter de travailler pour aider un proche. Je suis convaincue que c'est une mauvaise solution. Ce n'est pas mon rôle que d'entrer dans la vie privée des agents. J'ai donc proposé que l'assistante sociale se mette en contact avec l'agent pour voir s'il acceptait d'en discuter.

Mme DURKHEIM

Je pense que nous ne devons pas mélanger toutes les situations. J'évoque les situations d'agressions qui ont un potentiel traumatique très important. Ce sont souvent des agressions en lien avec le travail. Il ne s'agit pas de demander aux agents de donner leur numéro de téléphone pour prendre des nouvelles d'eux à tout propos. Je vous parle d'une situation particulière, avec un risque de traumatisme qui peut être redoublé en cas de sentiment d'abandon très fort faute d'un suivi de la personne par son service.

Mme LEMOINE

Nous fonctionnerons par gré à gré dans le cas particulier d'une agression, comme nous avons fini par le faire dans le cas particulier que j'évoquais.

Mme KARDIANOU

Voilà pourquoi nous proposons que l'on explique pourquoi le numéro de téléphone est demandé.

Mme LEMOINE

Dans l'exemple que nous avons cité, vous êtes entrée en contact avec l'agent, qui est ensuite revenu en contact avec l'institution.

Mme DURKHEIM

Cela s'est effectivement passé comme ça, mais nous ne pouvons pas effacer le sentiment d'abandon. Il est plus difficile pour nous, quand cette étape est ratée, de « récupérer » la personne, de la remettre au travail et de lui rendre sa place dans l'équipe.

Mme AGUIRRÉ

Vous n'avez aucune procédure.

Mme DURKHEIM

Je suis contente que nous ayons cet échange car il s'agit d'une question très délicate.

Mme AGUIRRÉ

Le formalisme oblige de toute façon à discuter avec le chef de service. Pour la situation qui a été citée, nous n'avions rien. Nous avons improvisé. Nous discutons précisément pour ne pas nous retrouver dans une situation d'improvisation. Il est bon de discuter pour fixer nos « lignes rouges ». Nous ne voulons pas, avec le numéro de téléphone, ouvrir une porte et ne plus rien pouvoir maîtriser ensuite.

Mme LEMOINE

Je vais redonner la main à Hervé BARBARET, qui la rendra sans doute à Serge, mais pour clore ce point, au sujet de la diffusion, vous souhaitez donc que la fiche soit diffusée à l'ensemble des agents, ce qui veut dire, pour reformuler ce que vous avez dit tout à l'heure, que nous prévoyions des piles de formulaires pour les espaces muséographiques. Quant aux autres directions, qui sont *a priori* moins impactées, nous pourrions envoyer quelques fiches aux directeurs... Nous pouvons aussi envoyer directement la fiche sur la messagerie des agents.

Mme MULLER

Il faudrait que les fiches soient disponibles sur les postes de travail, et pas seulement dans les espaces muséographiques.

Mme AGUIRRÉ

Est-ce bien la fiche et le guide que vous voulez mettre à disposition ?

Mme DURKHEIM

Oui.

M. BARBARET (Administrateur général)

Je vous prie de m'excuser de ce retard, qui était indépendant de ma volonté. J'avais prévu d'être là pour arriver assez nettement avant 9 h. Je comprends que Charlotte a présidé de main de maître les premiers points de cet ordre du jour.

Nous avons un deuxième sous-point à étudier dans le cadre de ce point 5, qui concerne le groupe agressions. Je passe la parole à Serge LEDUC.

Mme LEMOINE

Nous n'avons pas encore terminé le premier sous-point.

Mme MULLER

Nous comprenons bien que les « circonstances aggravantes » font référence aux injures, mais cela semble compliqué à formaliser. Notre proposition est donc de supprimer les deux points.

Mme LEMOINE

Je n'ai pas compris.

Mme DURKHEIM

J'ai compris.

Mme MULLER

Nous avons deux petits points à retirer.

Nous avons une autre remarque à propos de la feuille de présentation du groupe de travail (composé de représentants du personnel et de la secrétaire du CHSCT). À ma connaissance, la secrétaire du CHSCT participe en tant que représentante du personnel et n'est pas expressément mandatée par les membres du CHSCT.

Mme KARDIANOU

Il me semblait que j'étais présente en qualité de secrétaire du CHSCT et non pas en tant que CGT. Je ne suis pas mandatée par le CHSCT.

Mme LEMOINE

Mme MULLER indique simplement que lorsque vous vous exprimez, ce n'est pas au nom du CHSCT.

Mme MULLER

C'est un point technique important.

Mme LEMOINE

Comment voulez-vous que nous rédigeons cela ?

Mme MULLER

C'est une simple remarque. La mention de secrétaire du CHSCT aurait un sens si le secrétaire était mandaté par l'ensemble du CHSCT pour le représenter sur un sujet donné.

M. FEMEL

Nous avons discuté, lors du groupe de travail, de la protection fonctionnelle au Louvre. A-t-elle déjà été accordée à des agents ou est-elle seulement théorique ?

Mme LEMOINE

Elle est surtout très mal comprise. Avec Mme BUART, nous nous disons souvent que nous devrions communiquer sur le sujet. La protection fonctionnelle nous est parfois demandée (ou est accordée) alors que cela ne sert strictement à rien. Par exemple, lorsqu'il n'y a pas de tiers identifié, il est parfaitement inutile d'accorder la protection fonctionnelle. Je note donc le point. Nous avons d'ailleurs prévu de faire une communication sur la protection fonctionnelle.

M. FEMEL

La protection fonctionnelle est-elle beaucoup demandée ?

Mme LEMOINE

Depuis que je suis au musée, je ne pense pas que nous l'ayons accordée plus de cinq fois.

M. BARBARET

Le premier volet du point 5 étant clos, nous passons au second volet. Charlotte me faisait remarquer que ce sujet était lié au point 6 de l'ordre du jour.

Mme KARDIANOU

Notre expert est quelque part dans le musée ; pourrions-nous l'inviter à nous rejoindre ?

M. BARBARET

Il serait donc expert au titre de la deuxième partie du point 5 et au titre du point 6.

Mme DURKHEIM

Le point d'étape sur le groupe agressions concerne uniquement la procédure.

M. BARBARET

Je vous propose donc de traiter le deuxième volet du point 5 avant de passer au point 6.

La parole est à Nathalie DURKHEIM.

Mme DURKHEIM

J'ai donné un exemplaire du guide à l'usage des agents en cas d'agression il y a quelques jours à Charlotte LEMOINE. Elle va le relire, puis il sera transmis à la DML pour validation, et il sera présenté en CHSCT.

Le groupe a également participé à l'élaboration de la fiche de signalement et a relu le règlement de visite afin d'évaluer les sources de conflits avec les visiteurs. Nous avons proposé quelques modifications que nous soumettrons à la direction.

Enfin, notamment grâce à Xavier FEMEL, qui a beaucoup travaillé sur la question, nous avons listé des dysfonctionnements institutionnels qui peuvent aussi être générateurs de conflits avec les visiteurs. Nous proposons des pistes d'amélioration.

Une question diverse porte sur le harcèlement moral et le harcèlement sexuel. Je vous propose de l'aborder en même temps.

Mme LEMOINE

Serge LEDUC propose de faire un retour sur l'enquête judiciaire dans le cadre du point 6, et fait observer que certaines informations sont relativement confidentielles. Je vous propose donc de faire entrer votre collègue après cette présentation.

Mme AGUIRRÉ

Si le sujet est confidentiel, les informations ne figureront pas au PV.

M. LEDUC

Le dispositif mis en place depuis le 7 juin est public. Il a été exposé en conférence de presse. L'expert pourra donc être présent et les propos correspondants pourront apparaître dans le PV. En revanche, au cours de cette réunion du 7 juin, le directeur de la Police judiciaire a fait le point sur l'enquête et ces informations seront hors PV.

M. IROLLO

Nous signalerons à Téléscribe quelles informations ne devront pas figurer dans le PV.

Mme LEMOINE

Nous pouvons éventuellement traiter le point 4 de l'ordre du jour en attendant...

M. BARBARET

Nous allons donc aborder le point 4, qui est présenté par Xavier MILAN.

IV. Charte mail du Musée (pour avis) (point 4 de l'ordre du jour initial)

M. MILAN (Chef du service de communication interne)

Cette charte a été réalisée de manière à régler quelques dysfonctionnements ou en tout cas de permettre à chacun de mieux utiliser la messagerie. Cela reste un outil de travail, et il n'est donc pas question de diaboliser la messagerie, mais de mieux l'utiliser. J'ai réuni le groupe de travail, composé de représentants des départements et des directions, afin de faire le point sur les problèmes rencontrés. Le document qui vous est présenté se veut pratique à consulter et a vocation à être conservé dans les bureaux. Nous avons aussi prévu quelques mesures de mise en œuvre à la demande du groupe de travail. Vous avez vu que nous l'avons séparé en trois grandes parties.

La première partie, intitulée « rédiger votre message », donne des conseils qui peuvent sembler assez anecdotiques, mais dont nous observons que tout le monde ne les applique pas. Je prends un exemple tout bête : lorsque nous recevons un mail, nous sommes contents que ce mail commence par « Bonjour » ou « Cher Monsieur/Madame ». Cela fait partie des petites choses qui rendent le quotidien plus agréable.

Nous avons également donné des conseils qui devraient permettre de moins encombrer les boîtes mail : il s'agit par exemple de réfléchir sur qui l'on met en destinataire de ses messages, et d'indiquer que lorsque l'on est en copie d'un message, on n'est pas censé y répondre : c'est une simple information. Ce n'est qu'en tant que destinataire principal que nous avons une action à mener.

Nous avons aussi mis l'accent sur le degré d'urgence. Tout n'est pas très urgent et il faut donc savoir raison garder. Sauf urgence absolue, on peut prendre un peu de temps pour réfléchir à la réponse à donner à un mail. Il vaut d'ailleurs mieux réfléchir avant de répondre surtout si le mail peut être conflictuel.

Le principal message que véhicule cette charte est qu'il s'agit d'un outil de travail et de communication, mais qu'il ne doit pas se substituer aux outils de communication plus élémentaires que sont le téléphone et l'entretien en direct. Lorsque l'on travaille à deux bureaux de distance, il est quand même plus facile, plus agréable et plus convivial d'aller voir son interlocuteur dans son bureau plutôt que de lui envoyer un mail.

Les mesures d'accompagnement que nous avons prévues pour que cette charte soit réellement vivante sont, d'une part, une présentation de la charte lors de la réunion de direction du lundi matin. Tous les directeurs et les directeurs des départements sont alors réunis. Nous voulons que cette charte soit mise en œuvre au plus haut de la hiérarchie, puis que cela redescende aux autres niveaux. Si l'on vous apprend, entre agents, à commencer vos messages par « Bonjour » ou « Cher Monsieur/Madame », mais que vous continuez à recevoir des messages du style « Faites-moi cela tout de suite ! » de la part de vos responsables, cela risque de moins bien fonctionner ! Nous diffuserons naturellement cette charte sur Mercure. Les correspondants informatiques des différentes directions seront naturellement dans la boucle. Nous ferons des rappels périodiques sur cette charte, notamment par l'intermédiaire des « Quoi de neuf, Mercure ? », sous forme d'astuce du jour ou de la semaine, afin que cette charte reste vivante dans les esprits.

Nous avons également mis à disposition un tutoriel d'Outlook, d'ores et déjà disponible sur Mercure, de manière à permettre à chacun de mieux utiliser la messagerie et de connaître certaines astuces qui simplifient la vie. Quelques propositions ont été formulées, par exemple le fait d'utiliser beaucoup plus massivement un outil de réunion qui s'appelle Doodle. En pratique, lorsque l'on organise une réunion et que l'on envoie un message à une vingtaine de personnes, chacun répond à tout le monde en copie et une fois que l'on a fini par se mettre d'accord sur une date, au bout de quinze jours, un nouveau message est envoyé pour inviter les participants à la réunion. Tout cela est un peu compliqué. L'outil Doodle permet de mettre un calendrier à disposition de toutes les personnes invitées à la réunion, et chacun indique ses disponibilités. L'organisateur de la réunion en fait alors la synthèse et envoie un message pour préciser le jour et l'heure de la réunion.

Mme AGUIRRÉ

Nous avons une difficulté chez SUD Culture. Ce n'est pas à propos de la fiche, qui complète la charte informatique du musée. Lorsque j'ai vu l'intitulé du point, j'ai pensé que nous allions parler de la charte courriel ministérielle, qui devait être étudiée dans chaque CHSCT, surtout dans les aspects liés à la santé au travail. Ce support est tout à fait intéressant, et complète la charte informatique, qui n'évoquait pas ces sujets, mais vous avez surtout abordé des aspects techniques. Dans la charte courriel discutée au ministère, les aspects sur la santé au travail me semblaient intéressants.

Il s'agissait notamment du problème que les collectifs de travail ont eu à affronter avec l'intrusion importante des courriels dans le travail de chacun et les pressions qui pouvaient s'exercer sur les individus. Il s'agit, pour l'agent, de savoir « se couper » de ses mails. Auparavant, lorsque nous étions en réunion, nous pouvions nous consacrer pleinement à la réunion ; aujourd'hui, chacun a tendance à consulter ses mails pendant les réunions. Il existe un risque de ne plus être capable de faire la distinction entre la vie professionnelle et la vie personnelle, ce qui signifie que l'on consulte ses mails professionnels depuis son domicile. On a du mal à se fixer des limites, à moins de s'interroger collectivement. Au ministère de la Culture, il est apparu que certains responsables de services n'arrêtaient pas d'envoyer des mails, laissant leurs subordonnés en situation de devoir traiter un grand nombre de demandes sans savoir lesquelles étaient prioritaires, ce qui finissait par

les placer dans une situation de surmenage, à rester en permanence devant l'écran en attente d'un mail afin de ne pas se faire réprimander. Celui qui envoie le mail ne sait pas ce que la personne est en train de faire alors que lorsque l'on appelle quelqu'un d'occupé au téléphone, il le signale. En revanche, quand on reçoit un mail alors que l'on n'est pas devant son écran d'ordinateur, on ne peut pas le faire savoir. Cette charte est intéressante en ce sens qu'elle présente le mail comme un outil de discussion collectif – chaque service utilisant le mail à sa façon –, mais il faut prévoir des garde-fous.

Le caractère d'urgence a été noté : tous les mails paraissent urgents. Il existe aussi un risque que l'on reproche à un agent le lundi à 10 h de ne pas encore avoir traité un mail envoyé le vendredi soir. Certains considèrent que l'on doit lire ses mails le week-end et y répondre le lundi dès potron-minet. Même moi, en tant que militante syndicale, j'ai tendance à céder à ces dérives. Les mails sont donc susceptibles de créer une surcharge mentale. La tendance au « zapping » est de plus en plus fréquente dans nos pratiques professionnelles. Cela a un impact sur notre santé.

Le mail est souvent « terrible » en ce sens qu'un mail est moins élaboré qu'une lettre. Il se situe entre l'oral et l'écrit, si ce n'est que l'on peut toujours avoir un échange vif par téléphone, mais qu'il n'en reste pas de trace.

Nous voudrions savoir si vous avez discuté de la charte ministérielle dans le groupe de travail. Il me semble par ailleurs intéressant que le CHSCT débâte des sujets que je viens d'évoquer. Certaines choses sont à voir par chacun, mais d'autres nécessitent un échange dans le service : si l'on décide unilatéralement de ne plus s'occuper de ses mails à partir d'une certaine heure le vendredi soir jusqu'au lundi matin, cela risque de poser des problèmes dans le service.

M. MILAN

Je suis plutôt partisan de la politique des petits pas. Cela fait quinze ans que nous n'avons pas réfléchi sur la charte mail. Ceci est une première étape. Par ailleurs, vous connaissez mon souci constant pour la santé au travail. Cela n'apparaît pas explicitement dans cette charte, effectivement, mais lorsque nous conseillons de ne jamais répondre à chaud et de se laisser le temps de la réflexion, cela implique que l'on s'abstiendra d'envoyer un « Scud » assassin à un collègue qui, le recevant, va subir une dégradation de sa santé au travail. De la même manière, on conseille de ne pas envoyer de message en dehors des horaires de travail. Ces éléments ne sont pas présentés formellement comme étant liés à la santé au travail, mais ils y concourent largement.

J'ai d'ailleurs oublié de mentionner une proposition, qui était d'instaurer une période – qui reste à définir – sans mails dans le musée. Il peut s'agir d'une journée, voire d'une semaine... (*rires*)

Je laisse à la DG le soin de trancher. Cela peut être un moyen d'indiquer que l'on peut survivre sans mail.

Mme LEMOINE

Nous l'avons déjà fait. Je peux en parler, car je considère qu'il y a trente ans, je travaillais plutôt mieux qu'aujourd'hui. J'avais des horaires plus normaux et je n'étais pas dérangée toutes les 30 secondes, comme ici même pendant un CHSCT.

Lorsque nous avons reçu la charte du ministère, nous avons décidé d'en produire une au musée. Nous avons prévu un support imagé, en nous disant qu'en la présentant sous une forme ludique, le message serait plus pédagogique. Nous avons voulu cette charte participative, car nous avons voulu que quelques utilisateurs soient impliqués. Nous avons certes échangé avec seulement une douzaine de personnes, ce qui est peu par rapport aux quelques 1 500 utilisateurs.

Pour moi, il s'agit d'un problème très important. Comme Hervé BARBARET le sait, je suis réputée pour mon « obsession » pour ce sujet. La messagerie m'empêche de vivre normalement. Pour autant, je ne pars jamais le soir avant d'avoir lu l'intégralité de mes mails. J'en reçois – et je dois en traiter - environ 200 par jour. Je passe plus de quatre heures par jour à gérer mes mails, ce qui est épouvantable. Et pourtant, vu mon âge et mon expérience, je sais que l'on peut travailler autrement, et aussi bien, sinon mieux, sans mail. Ne serait-ce que pour les administratifs, nous n'avons plus d'archives. Une archiviste va nous aider étant donné que l'archivage électronique est une nouvelle forme d'archivage à inventer. Nous n'avons plus de hiérarchie dans le temps. Il y a vingt ans, il était impensable qu'un agent nous interpelle directement. Je me souviens d'un DRH au CNRS, pour qui j'ai un respect infini, qui m'avait fait part de son indignation parce qu'un agent s'était permis de l'interpeller directement sur sa messagerie. Il y a vingt ans, ce genre de démarche était considéré comme une incorrection notoire. Ce n'était pas du tout l'usage. Vu la masse de mails que nous recevons, nous sommes obligés d'y répondre tout de suite. Si je ne traite pas tous mes mails d'ici ce soir, je me retrouverai avec 400 mails à traiter demain, puis 600 après-demain. Je me sens donc obligée de répondre tout de suite, car je sais que sinon, je n'aurai jamais le temps de répondre. Je réponds donc dans l'urgence et une fois sur deux, de façon incorrecte – c'est le cas de beaucoup d'autres personnes dans le musée.

L'idée de cette charte est de faire un premier pas. Pour autant, cela ne règle pas les problèmes et nous devons engager une vraie réflexion de fond au sein des services, à propos de l'utilisation du mail. La messagerie est souvent source de conflits. Comme cela est indiqué dans la charte, lorsque vous sentez qu'un échange de mails risque de tourner au vinaigre, il vaut mieux arrêter d'écrire et rendre visite à son correspondant. Il est fréquent que la journée commence normalement, mais qu'en fin de journée, tout le monde finisse par se disputer et s'injurier par mails interposés. La première règle est donc de s'arrêter d'écrire lorsque cela commence à dégénérer.

Combien de fois – et je suis la première concernée – échangeons-nous par mail avec nos collaborateurs alors qu'il serait si simple d'aller les voir ? En outre, cela prendrait moins de temps, car mine de rien, rédiger un mail prend du temps, surtout lorsque l'on doit y inclure des informations détaillées. Je suis convaincue que c'est un problème grave. Toutes les entreprises ont produit des chartes sur l'usage du mail, mais je n'ai pas le sentiment que cela a servi à grand-chose. Je pense malheureusement que la messagerie concentre d'autres problèmes de notre société. L'informatique nous a conduits à ce genre de situation.

Depuis deux ans, nous avons connu un certain nombre d'arrêts du réseau, pour des raisons de travaux à la DSI. Cela a posé des problèmes à certains collègues, notamment au moment des grandes expositions. Je me souviens avoir entendu Juliette ARMAND dire que nous ne pouvions pas fonctionner sans mail, vis-à-vis des requêtes des personnes extérieures.

Néanmoins, je pense que nous pourrions organiser des périodes sans mail. Xavier m'avait proposé une journée, mais je pense que cela ne servirait à rien. Il serait intéressant de voir comment la DAMT pourrait gérer une interruption des mails pendant une semaine (*rires*). Comment faisons-nous quand nous n'avons pas le mail ? J'en parle en toute connaissance de cause, car j'ai vécu cette

époque. À l'époque, on ne travaillait pas plus mal qu'aujourd'hui. Nous avons pris certaines habitudes depuis, et nous n'utilisons plus certains circuits d'information.

Mme AGUIRRÉ

Si la DRH doit faire des va-et-vient avec l'agence comptable, située à l'autre bout du musée, cela risque d'être compliqué...

Mme LEMOINE

Nous en faisons quand même. Certaines pièces voyagent dans des parapheurs. Puisque vous avez travaillé au niveau du CHSCT ministériel, avez-vous des idées pragmatiques à proposer ? A l'occasion de la nomination de Jean-Luc MARTINEZ, très mobilisée par la Direction générale la première semaine, j'ai demandé à mes chefs de service de « m'économiser » cette semaine-là en termes de mails, sachant que je ne pouvais pas être partout à la fois. Résultat spectaculaire : je n'avais plus de mail ! Pour autant, je n'ai pas eu le sentiment que la DRH fonctionnait moins bien. Lorsque je vois dix mails de la même personne dans la journée pour parler de la même affaire... D'ailleurs, maintenant, j'ai trouvé l'astuce : le soir, je commence par le dernier mail, afin d'avoir l'historique de l'ensemble de la journée... Comment peut-on faire en sorte qu'avant de cliquer sur « envoyer », les agents se posent la question de l'utilité de leur message, et se demandent s'il ne vaut pas mieux attendre la fin de la journée ou la prochaine réunion de service ?

Mme AGUIRRÉ

Je ne considère pas cet outil réellement comme une charte. Ce document ne nous pose pas de problème en lui-même, si ce n'est qu'il fait appel à l'individu alors que ce sont les collectifs de travail qui doivent échanger sur leurs pratiques. Si l'on fait appel à l'individu, on risque d'aboutir à des situations compliquées. Il faut définir un mode de travail commun. Le mail s'est imposé comme un mode de travail commun, mais ce n'est pas forcément le bon. En lisant ce qui est sorti du groupe de travail, nous nous sommes réellement interrogés à propos des dérives qui s'installent. La sensibilisation individuelle est intéressante, mais il faudrait que les services débattent entre eux de l'utilisation du mail.

M. BARBARET

Ce que vous dites est plein de vérité. Cette charte permet de rappeler un certain nombre de règles de bon sens, de créer de la courtoisie et de la simplicité au travail, en rappelant que les mails doivent être factuels et non ambigus. Ce sont des évidences, mais nous savons que ces notions ne sont pas respectées au quotidien. Je pense que vous avez tout à fait raison de dire que si chacun doit avoir ces éléments en tête, la façon dont on les met en musique au niveau des différents groupes hiérarchiques me semble un sujet intéressant. Cela méritera que nous abordions le sujet en réunion de direction, car cela nécessite que nous revoyions les méthodes de chacun. Sachant que ceux qui respectent l'ensemble de ces règles sont relativement peu nombreux, cela signifie qu'il faut qu'une prise de conscience ait lieu et que tout le monde comprenne la nécessité de respecter ces règles.

Mme LEMOINE

Nous pourrions peut-être demander à chaque directeur de rédiger une charte propre à sa direction.

M. BARBARET

Ou d'organiser un moment de réflexion collectif autour du document qui existe, qui me semble très bien fait. À la lecture de la charte, les règles nous semblent relever du bon sens, et chacun est tenté de les respecter, mais ce n'est pas si clair que cela.

M. RIEHL

Le but n'était pas du tout de réguler les envois de mails. J'ai participé au groupe de travail, car j'avais rencontré exactement les mêmes problèmes dans mes expériences professionnelles antérieures et que je tenais à en faire part. Il me semble important de rappeler aux usagers de la messagerie qu'ils devaient respecter certaines règles – certains ignorent par exemple qu'il existe des règles de politesse. Il faut surtout rappeler, comme vous l'avez souligné tout à l'heure, que les écrits restent. Ce n'est pas réellement une charte, mais plus un guide de bonnes pratiques, et cela fait surtout appel à l'individu.

M. FEMEL

À notre sens, il faudrait intégrer cette charte à la démarche de prévention des risques psychosociaux. Nous pourrions convenir de développer les thèmes liés à l'informatique sous l'angle des risques psychosociaux.

Mme LEMOINE

J'ai un rendez-vous prévu avec les groupes expérimentaux de la DRH sur les RPS. Nous avons eu un séminaire sur le sujet et j'ai oublié de parler de la messagerie à cette occasion. Or, pour les gestionnaires du personnel, c'est un vrai sujet. Nous allons en reparler.

M. LEDUC

Comme beaucoup autour de la table, je me sens très concerné par le sujet. Comme Charlotte LEMOINE, je reçois près de 200 mails par jour. Il serait préférable que le titre ne soit pas incitatif, mais impératif. Je verrais bien un titre tel que : « règles d'utilisation de la messagerie ». Chaque agent comprendrait alors que l'on attend de lui qu'il respecte ces règles.

Quant à la forme du document, l'aspect ludique et humoristique est plutôt positif. Cela rend le document vivant et intéressant. En revanche, on ne voit pas vraiment quelles sont les règles les plus impératives à respecter. Dans cet ensemble, certains principes sont peut-être plus importants que d'autres. Il y en a un qui me concerne particulièrement : c'est la règle intitulée : « N'envoyez pas de message en dehors des horaires de travail ». Je pense que nous pourrions être un peu plus précis, en demandant par exemple de ne plus envoyer de mails après 20 h. Nous pourrions aussi inclure les règles d'usage du BlackBerry et des *smartphones* de service dont sont dotés un certain nombre de cadres de la maison. Nous pourrions par exemple leur demander de couper systématiquement leur réception des mails le vendredi soir à 20 h.

Toujours en lien avec l'usage des *smartphones*, on ne parle pas des messages courts. Le mail est utilisé lorsque l'on doit transmettre un message élaboré, mais le SMS est également utilisé dans le cadre professionnel, lorsque l'on a des informations plus brèves à transmettre. La fonction SMS n'est jamais coupée.

M. RUELLAN (CGT)

À mon arrivée, nous n'avions pas d'ordinateurs dans les ateliers. Depuis, les agents ont chacun leur boîte mail, mais nous n'avons jamais été formés à ce sujet. J'ignore ce qu'il en est des autres secteurs, mais dans les ateliers, il serait bon de prévoir des sessions de formation d'un ou deux jours.

Mme LEMOINE

Nous sommes en train de passer un appel d'offres pour des formations en bureautique et nous allons mettre en place des « tutoriels », c'est-à-dire des logiciels d'auto-apprentissage très pédagogiques et très ergonomiques, qui nous permettront d'être accompagnés en temps réel. Ces systèmes sont capables de prendre la main sur l'ordinateur : vous pouvez leur demander comment accuser réception d'un mail et le tutoriel vous montre, avec le curseur de l'ordinateur, comment vous devez faire. Ces dispositifs seront disponibles cet automne.

M. RUELLAN

Vous dites que nous recevons beaucoup de mès mais c'est aussi pour se couvrir. Parce que les gens ne prennent pas leurs responsabilités tout simplement. Chaque fois que je demande quelque chose, on me demande d'envoyer un mèl pour se couvrir et avoir des écrits. C'est cela qui bloque la messagerie.

Mme MULLER

Utiliser le mail permet de se couvrir, mais aussi, probablement, de montrer qu'on s'active.

Mme LEMOINE

Si vous le dites, cela doit être vrai, mais en tant que DRH, cela m'attriste beaucoup. Être obligé de laisser une trace... Ce n'est pas propre au musée : je me souviens qu'un jour, alors que j'étais en train de lire mes mails dans le métro, des jeunes d'une trentaine d'années m'ont demandé ce que j'étais en train de faire. Je leur ai répondu que j'étais en train de lire mes mails de la journée. Ils ont fini par me confier qu'au travail, on envoie parfois des mails pour se couvrir. Cela signifie que l'on n'a plus confiance en autrui et je vous prie de croire qu'il y a vingt ans, on n'envoyait pas des mails pour se couvrir !

Mme MULLER

Ma deuxième remarque était liée à la formation. Si une discussion collective doit déboucher sur la mise en place de pratiques communes, le fait d'être chacun devant son écran fait perdre ces aspects. La formation serait l'occasion de réguler ses pratiques en amont.

Mme LEMOINE

Nous prenons note de la remarque. Nous verrons comment nous pourrions proposer une sorte de « mix » entre les deux.

M. BARBARET

Je rebondis sur un point qu'évoquait Serge LEDUC il y a un instant, à propos des règles. Il est vrai que ce document est relativement ludique. Il est indiqué que ce guide-conseil a pour vocation de rappeler des règles. Nous souhaitons que ces éléments soient opposables. Nous verrons avec Xavier comment nous pouvons faire en sorte que la présentation ne soit pas « rebutante », mais il faudra faire clairement émerger le fait que nous rappellerons ces règles à ceux qui ne s'y conformeront pas. Ce ne sont pas des conseils « en l'air », ce sont des règles de bonne utilisation.

Mme LEMOINE

Je vais vous montrer comment ces règles sont contournables. Je suis taxée, lorsque je n'ai plus de réunions le soir, d'envoyer un grand nombre de mails. Je suis parfaitement consciente que les collaborateurs qui arrivent le matin reçoivent une série de mails de ma part. Il ne s'agit pas d'une quelconque pression de ma part. À 20 h, quand je suis tranquille, je traite ce que je n'avais pas le temps de traiter avant, je le mets en mail. Le matin, les collaborateurs peuvent recevoir une dizaine de mails de ma part. On m'a fait remarquer dans le cadre de notre expérience RPS, que parfois, dans cette série de mails, on en trouvait un qui posait un problème et un autre qui le réglait. J'en ai tenu compte. Chacun a sa propre méthode de travail. Je ne vois pas d'inconvénient à stocker les mails en brouillon, mais cela reviendra au même, car le lendemain matin, à mon arrivée, j'enverrai tout de même une dizaine de mails d'un seul coup. Le problème est plus complexe qu'il n'en a l'air. On ne peut pas interdire à quelqu'un, tout du moins à un cadre, de travailler plutôt le soir que le matin. Le problème consiste à ne pas indisposer les autres par ses propres méthodes de travail.

Mme AGUIRRÉ

Le problème n'est pas de recevoir dix mails le matin, mais de penser que l'on doit les traiter tout de suite. Les mails ne sont pas hiérarchisés. À la limite, recevoir les mails le matin permet d'établir son programme de la journée, mais souvent, on ne connaît pas le degré de priorité de chacun des mails. Il n'existe pas nécessairement de solution miracle, mais ce problème n'a pas été traité. Il peut être intéressant d'échanger de vive voix – sous réserve de ne pas venir donner des instructions toutes les cinq minutes. La situation n'est pas la même en fonction du niveau hiérarchique. Celui qui exécute les instructions doit savoir qu'il peut recevoir une série de messages le matin, mais qu'ils ne doivent pas être tous traités dans l'heure. Ils ne doivent pas penser qu'ils sont de mauvais agents s'ils n'arrivent pas à traiter leur dizaine de mails matinaux en une heure. Cela créerait une pression importante. Si en revanche, l'agent sait qu'il peut s'organiser comme il le souhaite pour traiter les demandes, la situation est différente. Une discussion doit donc avoir lieu à un moment donné.

Mme LEMOINE

C'est la raison pour laquelle ce que propose Hervé BARBARET me convient bien : il s'agit d'inciter chaque responsable à avoir un échange avec ses collaborateurs. Je ne m'étais pas rendue compte qu'il m'arrivait de communiquer à la fois le problème et sa solution. Nous devons faire un effort de méthode. De la même façon, je demande à mes collaborateurs de ne pas m'envoyer dix mails sur le même sujet étant donné qu'il suffit que j'aie un mail en fin de journée. Les échanges intermédiaires ne sont d'aucun intérêt pour moi.

Mme KARDIANOU

Plutôt que de savoir si l'on répond à ses mails le matin ou le soir, il s'agit ni plus ni moins d'un problème d'organisation du travail, tant pour celui qui envoie les mails que pour celui qui les reçoit. Moi-même, lorsque j'envoie un mail, j'ai besoin d'avoir une réponse rapidement. Je pense que pour beaucoup d'entre nous, nous nous sommes retrouvés dans une des situations citées. Le problème n'est pas le mail en soi, car il pourrait tout aussi bien s'agir d'un parapheur, d'un dossier qui circule ou de collègues qui nous dérangent toutes les cinq minutes. Nous nous organisons de plus en plus mal. Nous devrions réfléchir tous ensemble à la façon de mieux travailler ensemble. Notre nouveau directeur voulant que nous ayons envie de travailler, réfléchissons ensemble à la façon de mieux nous organiser pour mieux nous sentir au quotidien. Pour certains services et certains niveaux hiérarchiques, où les agents sont « accrochés » à leur ordinateur, tant pour répondre que pour se couvrir ou pour communiquer des informations à ceux qui les attendent, cela crée des risques psychosociaux. En tant qu'organisation syndicale, nous nous posons nous-mêmes la question de nous couvrir : nous écrivons pour demander une information en prévenant que si nous n'avons pas la réponse avant telle réunion, nous engagerons telle ou telle action. Nous avons pris un mauvais pli dans les services. Je pense que nous avons manqué l'occasion de mieux travailler ensemble et que nous avons oublié pas mal de règles de déontologie. Cette charte permettra à tout le monde de changer sa méthode de travail au quotidien, mais nous devons aussi engager une réflexion sérieuse sur les échanges au niveau du service.

M. BARBARET

Nous proposons ce document à votre approbation, tout en prenant en compte les remarques qui viennent d'être exprimées. Je pense que nous pouvons retenir que ce document n'est qu'un début. Il rappelle des règles qui, pour moi, sont des règles de bon sens, mais que nous ne respectons pas suffisamment sur un plan individuel. Je rebondis néanmoins sur les propos de Mme AGUIRRE : nous devons en faire un levier de réflexion collective au niveau hiérarchique adapté pour que les bonnes questions soient posées au niveau des collectifs de travail et pour que la manière dont cet outil est utilisé soit revue. C'est un outil formidable pour autant qu'on le maîtrise, et la conversation que nous venons d'avoir montre que cet outil peut assez rapidement être dévoyé, ce qui aboutit à un résultat contreproductif. Je propose donc ce document à votre vote.

Le CHSCT rend un avis favorable à l'unanimité.

Mme MULLER

Nous validons le document, mais pour l'instant, nous ne le considérons pas comme une charte.

M. BARBARET

D'accord. Ce document a vocation à être diffusé très largement, et à ce titre, l'aspect ludique est très précieux. Mais pour rebondir sur ce que disait Serge LEDUC, ce sont des règles opposables. Il faut les respecter.

Mme LEMOINE

L'expert que vous attendiez est-il arrivé ?

Mme KARDIANOU

Non. Il est parti, car il travaillait de nuit. J'ai essayé de le joindre et ses collègues m'ont indiqué qu'ils l'ont vu partir vers 10 h 30/10 h 45.

M. BARBARET

En ce cas, je vous propose de reprendre le déroulé normal de l'ordre du jour avec le point 6.

**VI. Point d'étape sur les actions menées suite au droit de retrait du 10/04/2013
(point 6 de l'ordre du jour initial)**

M. BARBARET

Je passe la parole à Serge LEDUC.

M. LEDUC

Mon intervention sera en trois volets. Tout d'abord, j'aimerais faire le point de la situation au sujet des voleurs à la tire. Je vais également vous donner les grandes lignes de l'intervention du Préfet Boucault, le 7 juin dernier, auprès des représentants des grands sites touristiques parisiens sur cette question ainsi que sur celle des revendeurs à la sauvette. Enfin, je vous informerai sur le déroulement de l'enquête de police judiciaire, sous l'autorité du Parquet.

En ce qui concerne la situation du Louvre, nous avons connu deux moments marquants après le 10 avril. Il s'est agi tout d'abord de la mise en place d'un certain nombre de mesures de filtrage internes, puis des renforts de police sont arrivés assez rapidement. Ces renforts sont de deux types : des CRS (compagnies républicaines de sécurité), qui viennent régulièrement sur le site du Louvre et sous la Pyramide, et un renfort de la BAC (brigade anticriminalité), dont une douzaine de membres travaillent dans le musée et également des policiers en civil sont présents afin de faire avancer l'enquête de police judiciaire. Un certain nombre de fonctionnaires de police de la BRB (brigade de répression du banditisme) sont également dans le musée. Ils suivent les délinquants avant qu'ils n'entrent dans le musée et après.

Si l'on compare la période d'avril à juin 2013 par rapport à la même période de 2012, nous sommes passés de 140 déclarations de vol pendant les mois d'avril et mai à 40 en avril et 40 en mai. En revanche, en juin, les chiffres sont moins bons, puisque nous avons enregistré une centaine de faits, sachant que nous avons mis en place une « lettre plainte » le 2 mai – et non plus une simple déclaration de vol, comme le service de l'accueil en enregistrerait auparavant –, une vraie pièce judiciaire mise par le Parquet à la disposition des victimes.

Dans le même temps, nous avons observé la disparition de deux phénomènes au profit d'un troisième. Nous n'avons plus constaté d'agressions envers nos agents, de même que les incivilités (telles que le fait de courir, de fumer, etc.) ont eu tendance à disparaître. Nous ne voyons plus les jeunes auteurs des faits circuler et agir en bandes. En revanche, il est à peu près sûr que certains anciens « habitués » du musée sont en train de former d'autres délinquants à la connaissance des lieux, ces derniers paraissant majeurs. Les voleurs sont donc moins agressifs, mais ils continuent d'être actifs au mois de juin. Je dois faire le point avec un certain nombre d'agents concernés et

leurs chefs de service avant le 14 juillet, afin d'avoir le meilleur retour possible du terrain et afin que nous puissions à notre tour informer la Préfecture.

Dernier point à propos de la situation du Louvre : la Préfecture de police avait souhaité implanter un réseau de vidéosurveillance dédié à l'enregistrement des actes de ces délinquants, mais pour des raisons budgétaires, elle n'a pas pu le faire. Le musée va prendre en charge ce dispositif. Pour le moment, nous en sommes à la phase d'étude d'exécution, étant donné que les lieux sont relativement complexes. La situation de la salle de la Joconde est particulière. Le mur Le Vau est lui aussi très compliqué vu la distance des fourreaux de câbles, ce qui fait que nous aurons besoin de l'appui de la DAMT. Je pense enfin à la salle de la Vénus de Milo avec le caractère historique de son environnement. Nous espérons toutefois que ce réseau de vidéosurveillance dédié, avec ces trois caméras, sera opérationnel avant la fin de l'année. La Préfecture de police nous a donné toutes les prescriptions techniques qu'elle souhaitait mettre en place.

Voilà donc l'état de la situation du musée du Louvre. Comme je vous le disais, le deuxième point de mon intervention consiste à vous donner les grandes lignes de la communication du Préfet de Police le 7 juin dernier. Il avait réuni les responsables des grands sites touristiques, étant donné que le phénomène touche l'ensemble des grands sites touristiques de la capitale, qu'il s'agisse des lieux culturels ou de ceux dédiés au commerce du luxe, voire de l'environnement du quartier.

Cette activité délinquante touche le quartier de l'Opéra, les Grands Boulevards, où se trouvent les grands magasins du Printemps et des Galeries Lafayette, la butte de Montmartre (autour du Sacré-Cœur), Notre-Dame-de-Paris, le réseau de la RATP, le musée du Louvre, le musée d'Orsay et la tour Eiffel.

À la suite d'un certain nombre d'événements médiatiques, dont l'exercice du droit de retrait des agents du Louvre, mais également l'attaque d'un car de touristes chinois en proche banlieue il y a quelques semaines, le Préfet de police a mis en place une série de mesures et d'échanges pour faire échanger entre eux les acteurs impliqués.

Le premier point de son action consiste à officialiser le message selon lequel le déploiement des CRS sur les sites touristiques était prévu pour une longue durée. Par ailleurs, il souhaite que les relations de travail entre les forces de police et les responsables des sites soient à l'image des nôtres, c'est-à-dire qu'un contact quotidien doit être établi avec les forces de police de manière à échanger des renseignements et à faciliter les interventions policières en cas de présence de délinquants et *a fortiori* en cas de flagrant délit – ce qui n'est pas le cas pour un certain nombre de sites. Je sais que la société d'exploitation de la tour Eiffel a adopté des procédures à peu près similaires aux nôtres.

Son plan général a fait l'objet d'une conférence de presse. Je ne reprendrai pas l'intégralité des 24 points évoqués. Les plus importants, de mémoire, sont :

- le déploiement de longue durée des renforts de police ;
- des renforts, dans les secteurs concernés, des équipes de la BAC afin d'intervenir sur les flagrants délits ;
- l'information en amont des ressortissants chinois, coréens, russes et japonais (les plus particulièrement visés par les voleurs) par l'intermédiaire d'un document communiqué par la Préfecture de police aux autorités consulaires des pays concernés ;

- le recours à un service d'interprétariat par téléphone pour assister les fonctionnaires de police lors du traitement des plaintes et pour assister les victimes pendant leurs démarches.

L'information sur l'enquête judiciaire est donnée hors PV (f14/2.20-7.00).

M. BARBARET

Merci. Comme vous le voyez, la DASV et plus largement, l'ensemble de l'équipe de direction, restent très mobilisées sur ce sujet qui, nous le savons, est compliqué, et qui nécessite, comme Serge LEDUC l'a bien montré, des réponses de différents niveaux. La conjugaison de tous ces éléments permet d'améliorer les conditions de travail des agents ainsi que les conditions de visite. Avez-vous des questions ou des remarques ?

Mme MULLER

Avez-vous eu des informations au sujet des données envoyées à la Garde des Sceaux ?

M. LEDUC

Non. Nous n'avons aucune nouvelle.

M. BARBARET

Avez-vous d'autres remarques ou questions à propos de ce point, qui vous est présenté pour information – ce n'était pas noté dans l'ordre du jour ?

M. FEMEL

Concernant la sensibilisation sur les agressions, il a été décidé de mettre en place une journée complète de formation. Je me reporte au compte rendu de réunion du 14 mai. Avons-nous du nouveau à ce sujet ?

Dr CHÉRIN

Nous en avons parlé hier avec Charlotte Lemoine. Il s'agit effectivement d'un projet qui devrait être monté en fin d'année, voire début 2014, plutôt qu'au mois de septembre. Il comprendra effectivement une journée de sensibilisation sur les agressions et les conflits, et *a priori* à l'extérieur du musée.

Mme AGUIRRÉ

Nous connaissons la « réactivité » des réseaux criminels. S'il s'avérait que nous nous retrouvions avec de très jeunes délinquants, âgés de seulement une dizaine d'années, comme autour des DAB, dans quelle mesure pourraient-ils entrer sans adulte pour les accompagner ?

M. LEDUC

Nous nous sommes posé la même question il y a quelque mois. La DFJ était assez embarrassée : on ne peut théoriquement pas empêcher un jeune de venir seul au musée. D'un autre côté, par rapport aux activités scolaires, il est anormal de voir un enfant de dix ans se promener seul dans le musée.

Dans le règlement des visites en groupe en revanche, nous avons prévu des accompagnateurs adultes et nous avons même précisé combien de jeunes chaque adulte pouvait encadrer. Je pense que nous devons reprendre le sujet.

M. BARBARET

Effectivement, nous devons fixer une règle, c'est-à-dire déterminer l'âge à partir duquel un jeune peut entrer seul.

Mme AGUIRRÉ

Plus les délinquants sont jeunes, plus cela pose de problèmes.

Mme KARDIANOU

En groupe de travail, nous avons posé un certain nombre de questions réglementaires, dont celle-ci. Le règlement de visite comporte des lacunes, ce qui n'aide pas les agents.

Mme DURKHEIM

Ce point est complexe. Se pose aussi la question des moyens pour faire appliquer le règlement. Si l'on décide que les jeunes n'ont pas le droit d'entrer seuls avant un certain âge, cela implique de mettre en place une procédure de contrôle.

M. LEDUC

Tous les visiteurs passent nécessairement par le point de contrôle des titres d'accès. On doit justifier de son âge pour pouvoir bénéficier d'une gratuité. Si jamais nous décidions d'instaurer un accompagnement obligatoire en dessous de 13 ans, par exemple (en lien avec l'âge de responsabilité pénale), nous serions tout à fait en mesure d'effectuer des contrôles.

M. BARBARET

Je serais favorable à ce que nous édictions une règle.

M. FEMEL

Est-ce que nous pouvons interpeler le ministère sur le règlement intérieur ? Car il s'agit presque de copier-coller, sauf pour le musée d'Orsay où ils vont plus loin, ils mentionnent dans leur règlement l'interdiction définitive pour quelqu'un qui contrevient.

Serons-nous en mesure d'interdire définitivement l'accès au musée à certaines personnes ? Pouvons-nous connaître la position du ministère sur ce sujet ? Cela pourrait être un des éléments de réflexion pour avoir la légitimité pour refuser l'accès à ces jeunes.

M. BARBARET

C'est une bonne remarque.

Mme KARDIANOU

J'ai une remarque plus terre-à-terre : étant donné que les mois de juillet et août sont les plus « chauds » de l'année, qu'avez-vous prévu sachant que nous employons du personnel vacataire et moins habitué à affronter certaines situations ? Ce ne sont plus de jeunes mineurs facilement identifiables, mais des adultes, qui se fondent plus facilement dans la foule.

M. LEDUC

Nous n'avons pas prévu de dispositif particulier par rapport aux années précédentes. Les équipes d'intervention sont composées d'agents titulaires d'autres services. Je n'ai pas eu de remontée d'inquiétudes de la part des chefs de service à propos des effectifs dont ils pourront disposer durant ces deux mois. Les effectifs ont été déterminés à la fin de la période d'établissement des périodes de congés, c'est-à-dire fin mars, avec la DRHDS. Nous aurons des renforts par l'intermédiaire des vacataires d'été, qui du reste, ne travaillent qu'un mois (sauf pour ceux qui travaillent la nuit, qui travaillent pendant deux mois). Nous allons plutôt nous appuyer sur des titulaires pour observer les phénomènes de délinquance et en informer les enquêteurs.

Mme AGUIRRÉ

J'ai une autre question à propos des techniques d'autodéfense de certains groupes, notamment asiatiques, lorsqu'ils pensent repérer des voleurs. Lorsqu'ils pensent avoir affaire à un pickpocket, ils ont des techniques assez efficaces pour immobiliser le suspect, mis à part que récemment, il s'est avéré que la personne n'était pas du tout un pickpocket ! L'affaire est déjà délicate à gérer avec la personne lorsque c'est de notre faute, mais lorsque ce n'est même pas de notre faute, c'est encore plus difficile. Peut-être faudrait-il agir à ce niveau-là, car cela peut créer des conflits. J'ignore si le phénomène prend de l'ampleur, et si les visiteurs ont davantage tendance à régler le problème eux-mêmes, mais lorsqu'ils se trompent, cela pose un réel problème... Il faudrait peut-être leur faire comprendre que nous avons mis des dispositifs en place et qu'ils n'ont pas nécessairement besoin d'agir eux-mêmes.

M. BARBARET

Il faut effectivement se méfier des phénomènes d'autodéfense et du réflexe consistant à se faire justice.

M. LEDUC

C'est arrivé une fois à ma connaissance, aux dépens d'une jeune fille mexicaine qui visitait tranquillement le musée avec sa famille. Ces situations sont effectivement très délicates à gérer. Les agents qui font face à une situation de ce genre doivent immédiatement alerter leur hiérarchie. Je peux même me déplacer en personne au besoin. Il faut que nous soyons plusieurs pour calmer la situation, pour séparer les belligérants et pour faire en sorte que le climat redevienne apaisé. Un agent seul ne peut pas gérer une telle situation.

Avec les ressortissants chinois, nous avons deux difficultés particulières. La première est la barrière de la langue, qui est un obstacle assez considérable, et la deuxième est le fait qu'en Chine, ce genre de délinquance est totalement impossible. Les sentences pour ce type d'acte sont extrêmement lourdes ! Les Chinois comprennent donc difficilement notre système judiciaire et pénal.

Mme AGUIRRÉ

Lorsque vous nous disiez que les voleurs risquaient d'être plus difficilement identifiables, nous risquons, si les vols reprennent, d'être de plus en plus confrontés à des phénomènes d'autodéfense.

M. BARBARET

Si les dispositifs évoqués par Serge LEDUC il y a un instant fonctionnent, je pense que ce sera la meilleure des réponses pour que les visiteurs n'aient pas à s'autoproclamer justiciers.

M. LEDUC

Le service de l'accueil recense non seulement le nombre de lettres plaintes, mais également les estimations des montants volés. L'an dernier, les montants volés représentaient autour de 80 000 ou 90 000 euros par mois, mais en juin de cette année, le montant des préjudices est tombé à 24 000 euros. Les touristes ont donc relativement bien reçu le message les invitant à ne pas transporter sur eux des sommes d'argent trop importantes. Nous avons fait passer le message aux consulats il y a six mois.

M. BARBARET

Je vous propose d'interrompre la séance pour environ une heure. Yann ROGER nous rejoint à 14 h 30. Nous aurons une heure avant qu'il n'arrive, ce qui nous permettra sans doute de commencer le point n° 10.

La séance est suspendue de 12 h 32 à 13 h 43.

X. Suivi des actions CHSCT (pour information) (point 10 de l'ordre du jour initial)

M. BARBARET

Je vous propose de reprendre avec le point 10 de notre ordre du jour, qui sera peut-être interrompu à 14 h 30. Il s'agit du suivi des actions du CHSCT.

Mme BERTHOMIEUX

Page 3, concernant le medium M1, je vois que la réunion a été annulée et qu'elle a été reprogrammée. Avez-vous une date à nous proposer ?

Mme LEMONNIER

Je ne sais plus où nous en sommes avec cette réunion.

Dr CHÉRIN

La réunion de janvier avait été effectivement annulée. Il s'agissait d'une information sur l'utilisation du medium avec l'atelier de menuiserie. J'ai l'impression que nous avons besoin de la reprogrammer maintenant.

Musée du Louvre

Mme BERTHOMIEUX

Avez-vous une date à nous proposer ?

Mme LEMONNIER

La réunion a été reprogrammée puis annulée. Il faut donc la reprogrammer.

M. BARBARET

Donc pour répondre précisément à Mme BERTHOMIEUX, pour l'instant, nous n'avons pas de date...

Mme LEMONNIER

Plusieurs dates ont été proposées et finalement, cela s'est perdu.

M. BARBARET

Plusieurs dates ont donc été proposées et nous sommes en attente de la fixation de la date finale.

Avez-vous d'autres questions ou remarques ?

Mme MULLER

Nous voulions faire un point sur le projet Pyramide. Comme il apparaît dans le suivi, autant en profiter...

SUD avait également une demande à propos des points de suivi. Il nous semblerait pertinent de faire un tableau de suivi du programme de prévention annuel (Papripact) afin de savoir où nous en sommes.

Mme LEMOINE

Nous avons revu la rédaction du Papripact.

Mme COTTEVERTE

Nous comptons vous le présenter lors de la réunion préparatoire sur les registres SST.

Mme LEMOINE

C'était pour pouvoir faire un sans-faute en 2014. Cette réunion n'a pas eu lieu, ou plutôt elle a eu lieu, mais vous n'êtes pas venus.

Mme AGUIRRÉ

Pour cause de congés annuels !

Mme LEMOINE

Nous vous présenterons donc le point à la rentrée. Vous nous demandez donc un tableau de suivi.

Mme MULLER

En attendant, puisque le point 2, page 14, fait état du projet Pyramide, c'est l'occasion de vous demander où nous en sommes...

M. BARBARET

Je ne connais pas le niveau d'information du CHSCT même si je sais que des moments d'information des représentants du personnel ont eu lieu.

Les maîtres d'œuvre sont en train de travailler sur la phase dite d'avant-projet détaillé, et leurs travaux nous seront remis le 5 août. Cet avant-projet détaillé nous permettra d'avoir les idées beaucoup plus claires, d'une part sur l'organisation de chantier, et d'autre part sur les délais de réalisation du projet également sur le volet budgétaire car c'est également au moment de l'APD que la maîtrise d'œuvre s'engage sur le coût objectif. Nous mettrons tous ces éléments en perspective avec notamment les éléments budgétaires dont nous disposons aujourd'hui, afin de savoir comment mettre en place la modularité du projet, afin de ne pas interrompre le service du musée. C'est un point très important, même si au niveau de l'avant-projet sommaire, la maîtrise d'œuvre nous avait présenté des solutions qui nous semblaient assez convaincantes et qui permettaient de ne pas avoir à fermer la Pyramide. Tous ces éléments restent à confirmer à l'occasion de la présentation de l'APD le 5 août. Nous aurons alors un mois (et sans doute un peu plus avec les congés) pour valider cet APD.

Comme Jean-Luc MARTINEZ l'a fortement affirmé, c'est une priorité. Cela a pour conséquence que les moyens budgétaires dont nous disposons et que nous avons répartis entre le projet Pyramide et un projet de rénovation des salles étrusques et romaines (projet « AGER »), seraient concentrés sur le projet Pyramide et que les autres projets seraient reportés.

Enfin, pour être parfaitement transparent, vu nos perspectives budgétaires, il ne faudrait pas que les moyens que nous avons pu économiser soient mis à contribution dans le cadre d'éventuelles restrictions budgétaires.

L'APD du 5 août nous permettra donc d'aller de l'avant après validation de cet avant-projet détaillé. Charlotte me disait tout à l'heure que nous pourrions avoir une présentation...

Mme LEMOINE

Tout à fait. J'ai demandé que nous refassions un point complet sur le projet avant qu'il ne devienne définitif. Nous sommes en train d'organiser le rendez-vous. Je n'en avais pas encore parlé à Serge. Il s'agit d'un dernier « tour de piste ». Je suis en train de chercher des plages horaires.

M. LEDUC

Je peux apporter quelques petites précisions sur les phases d'élaboration de l'APD. La DMO a organisé trois séances de travail avec Search, le maître d'œuvre, et des personnes concernées du musée. Nous avons réfléchi à l'amélioration des fonctionnalités d'accueil des groupes dans le hall Charles V, avec les chefs d'équipe concernés. Nous avons organisé deux séances de travail sur le sujet ainsi qu'une séance sur le thème de l'amélioration des fonctionnalités de la zone de bureaux et de la zone de repos, avec les chefs de service d'accueil et de surveillance sous Pyramide. La zone de bureaux, qui devrait être déplacée en mezzanine actuellement de la librairie. La réflexion porte

également sur le fonctionnement de la billetterie. Les conclusions des échanges vont plutôt dans le bon sens. Nous avons en face de nous un maître d'œuvre qui fait preuve d'intelligence.

M. BARBARET

Voilà donc l'état du projet. Avez-vous d'autres questions ?

M. FEMEL

Oui, à propos du point 5 (page 16), au sujet des risques psychosociaux. Le 29 janvier, vous nous aviez parlé d'une expérimentation réalisée par la DRHDS. Lors du séminaire DRHDS, vous avez présenté votre plan d'action, et nous avons demandé à ce qu'il nous soit présenté afin que l'on puisse discuter. Nous étions dubitatifs déjà et nous n'avons aucune information sur ce sujet. Nous aimerions avoir le même niveau d'information.

Mme LEMOINE

Je suis prête à vous proposer une présentation pour le CHSCT du mois d'octobre. Les trois groupes de travail qui travaillent sur le sujet m'ont demandé un rendez-vous, mais ne m'ont pas encore fourni de bilan par rapport à la méthode. Le séminaire a eu lieu le 19 juin et lorsque nous nous sommes quittés, il était question qu'ils préparent un bilan de méthode, dans l'idée d'un déploiement de la méthode (telle quelle ou amendée) sur l'ensemble des directions du musée. En fait, je n'ai pas encore ce retour. Cela m'ennuie quelque peu de vous faire une présentation maintenant d'autant que je n'ai rien préparé.

Pour ne pas vous laisser complètement sur votre faim, je peux vous dire que ce que j'ai trouvé d'intéressant dans la démarche, c'est que cela permet de sortir du « y a qu'a, faut qu'on », et de s'approprier les problématiques. Cela permet aux responsables hiérarchiques (directeurs et chefs de service) d'être réellement interpellés sur leurs pratiques. Ce qui est relativement difficile à gérer – et Sophie AGUIRRÉ nous avait alertés à ce sujet – c'est que cela peut engendrer des « blessures » chez le hiérarchique, car il peut se sentir atteint à titre personnel alors qu'il se doit de prendre de la distance tout n'est pas agréable d'entendre et que tout n'est pas à prendre au premier degré : il n'y a jamais de fumée sans feu et donc, même si le message qui est envoyé semble exagéré, il est tout de même fondé sur une réalité. Du côté des agents, on peut aussi dire que la critique est aisée : entre le moment où les agents signalent les points de dysfonctionnements et celui où il s'agit de proposer des solutions, il ne reste souvent plus grand monde.

Je n'ai pas encore le retour des intéressés, mais je constate tout d'abord que nous avons réussi à construire un plan d'action. Le point le plus faible que nous avons noté, qui est très classique, est l'absence de communication interne. Il s'agit de s'organiser pour améliorer la communication interne. Si cette opération a un mérite pour notre direction, c'est au moins celui que les réunions de service, dont nous réclamions depuis plusieurs années la mise en place systématique, ont désormais lieu dans tous les services. Si nous n'avions obtenu que ce gain, ce serait déjà pas mal. Je me rendrai dans les réunions de service tous les trois mois, pour apporter des informations qui proviendront de la direction générale, chose que je ne faisais pas jusqu'à maintenant.

D'autres sujets divers et variés ont été considérés. Certains sont reportés sur les services. Nous avons par exemple noté une très forte demande de procédures. Malheureusement, lorsque nous demandons aux agents de nous remettre une liste de propositions de procédures, nous avons

beaucoup plus de mal à obtenir une réponse. J'ai reporté cette mission sur les chefs de service : je leur ai donné pour mission d'identifier leurs éventuels problèmes de procédure dans leur équipe et de traiter des procédures en direct avec leur équipe.

Je pense que cela vous donnera une idée du sujet. Nous avons eu une séance de théâtre assez amusante, sur le thème « mieux travailler ensemble ». Cela a permis de détendre l'atmosphère. Nous avons vu des exemples caricaturaux de tout ce qu'il ne faut pas faire, aussi bien en matière managériale qu'en termes de relations entre les agents, ou avec leur hiérarchie. Nous avons examiné le problème dans tous les sens (latéral, descendant ou ascendant). Je n'ai pas encore recueilli les sentiments sur la méthode. Nous avons pris rendez-vous pour la rentrée. Les avis sont partagés au sein de la DRH, entre ceux qui estiment que pour les agents, il est difficile de s'exprimer ou de rédiger des contributions structurées, mais que finalement, ils parviennent peu ou prou à exprimer leur avis, et ceux qui considèrent que l'animation des groupes de travail doit être réalisée par un intervenant extérieur qui piloterait le processus. Pour ma part, je n'ai pas d'avis arrêté sur la question

L'avancée est peut-être modeste, mais en tout cas, il s'est passé des choses. Par exemple, on m'a dit que je n'allais pas assez souvent dans les services. J'en ai tenu compte.

M. FEMEL

L'un ne s'opposant pas à l'autre, nous étions demandeurs d'une procédure pour qu'un agent en souffrance au travail puisse faire remonter l'information. Les dysfonctionnements de l'organisation peuvent être un terreau fertile pour des risques psychosociaux, mais nous aimerions savoir quelle procédure un agent en souffrance au travail peut utiliser pour transmettre l'information.

Mme LEMOINE

Aujourd'hui, cela se fait, mais plutôt en désordre, c'est-à-dire que l'agent va voir le médecin de prévention ou la psychologue et autorise ou non la psychologue à en parler ou bien il vient me voir. L'idée serait que le groupe de travail sur les agressions poursuive son travail sur le harcèlement. Dans ce cadre, vous pourriez réfléchir à une procédure, si tant est qu'une procédure soit applicable pour des sujets aussi délicats. Il ne me semble pas que l'on puisse imposer à une personne en souffrance, une procédure « sacro-sainte » à suivre. Certains agents vont plutôt voir la psychologue parce qu'ils savent qu'ils seront protégés par le secret absolu, d'autres vont voir leur directeur ou leur chef de service. Il me semble qu'il faut laisser chacun agir selon sa propre sensibilité.

M. FEMEL

Nous ne sommes pas obsédés par une procédure. Cela semble pertinent aujourd'hui, mais il faudra travailler sur le sujet pour voir si c'est toujours pertinent. Il serait bon que ce soit moins désordonné.

Mme LEMOINE

Vous pourrez en discuter à la rentrée avec le groupe.

M. LEDUC

Comme les voies offertes aux agents sont variées, et que les organisations syndicales peuvent observer ces difficultés, le groupe de travail pourrait centraliser l'ensemble des cas signalés.

Dr CHÉRIN

Il faut voir toutes les possibilités qui peuvent s'offrir et décider comment on présente au sein de l'institution. Il s'agirait dans un premier temps de dresser un catalogue de tout ce qui peut exister, puis de l'ordonner et le mettre en place.

Mme DURKHEIM

Nous nous sommes dit que le groupe qui a travaillé sur la problématique des agressions pouvait travailler sur celle des conflits, sachant que cela peut être l'antichambre d'une situation de souffrance.

Mme LEMOINE

Vous avez donc carte blanche pour y réfléchir dans le cadre du groupe.

Mme AGUIRRÉ

Je me place sous l'angle de la prévention et de l'anticipation. Quand un collègue va voir son médecin ou son directeur, il met déjà des mots. La difficulté que nous avons souvent est que l'entourage professionnel se rend compte du mal-être de l'agent et si ce n'est pas lui-même qui engage la démarche, comment pouvons-nous traiter une situation qui est en train de se dégrader. Quelquefois, il ne s'agit que d'une personne, mais d'autres fois, cela concerne un service entier.

Mme LEMOINE

Étant donné que nous avons eu une bonne approche avec Monsieur SCOARNEC au sujet du harcèlement, nous n'avons pas abandonné l'idée de le faire intervenir à l'auditorium pour quelques conférences. Le problème est que les agents de la DASV ne peuvent pas quitter leur travail pendant plus d'une heure, à moins – c'est ce que nous sommes en train de faire au niveau des agressions, avec la formation des évalués – d'organiser des journées entières en octroyant ensuite des récupérations. Nous ne pouvons pas envisager de formations d'une heure. Nous avons plusieurs sujets : la sensibilisation à la prévention des agressions, la formation des évalués, car il y aura la formations des évaluateurs mais il y aura la sensibilisation des évalués sur une demi-journée, la problématique du harcèlement, etc. Il va falloir que nous trouvions un cadencement pour des journées avec la DASV, sachant que nous avons budgété ces éléments pour l'année prochaine – et dès la fin de l'année d'ailleurs. Je pense que la communication peut pas mal jouer, en ce qui concerne le harcèlement. Il faut tout d'abord que les agents comprennent la notion de harcèlement. Comme pour les addictions, la situation est déjà meilleure quand nous parlons du problème. Il faut donc que les collègues parlent du problème avec le directeur, le chef de service, la DRH, le médecin, etc.

M. LEDUC

La problématique du harcèlement est complexe à la DASV mais il se trouve que par rapport aux autres directions, l'immense majorité des agents a la possibilité de largement échanger avec les collègues, l'encadrement, etc. À la DASV, les agents se parlent beaucoup, tout d'abord parce qu'il y a peu d'informatique, et que la parole reste le vecteur de communication le plus utilisé. Tout cela pour dire que d'une manière ou d'une autre, une situation de souffrance au travail va être connue à un moment donné. Le problème est bien sûr de la découvrir le plus tôt possible, mais je pense que dans cette direction-là, le fait que la parole soit très utilisée est un atout.

La situation me paraît beaucoup plus complexe dans les autres directions, où les agents sont parfois isolés dans leur activité, voire sont seuls à la prendre en charge, si bien qu'ils n'échangent avec personne sur leurs problématiques. La difficulté concerne donc plutôt les autres directions que la DASV.

Mme KARDIANOU

Nous sommes en train de traiter un sujet que nous avons souhaité voir à l'ordre du jour comme un point à part entière, à discuter en dehors du suivi. Nous avons posé une question diverse sur le harcèlement moral et sexuel. Ce sujet est très sensible. Dans certains services, les agents se sentent isolés ; dans certains cas, ils évitent de s'opposer à leur hiérarchie si c'est la source du harcèlement. Nous connaissons ou soupçonnons de nombreuses situations. Nous aimerions donc pouvoir combiner le point 5 du suivi et notre question diverse pour ne pas recommencer la discussion, acter quelques pistes, si vous avez quelques propositions. Nous aimerions donc combiner le point 5 du suivi et notre question diverse, acter quelques pistes si vous avez quelques propositions.

M. BARBARET

Nous analysons donc tous les points en même temps.

Dr CHÉRIN

Il me semble qu'il est important dans un premier temps d'évaluer l'importance de la question : quelles sont les préoccupations sur ce sujet, quelles sont les situations – qui peuvent être différentes d'une direction à l'autre, et quelles sont nos marges de manœuvre, nos pistes d'amélioration ? De quels leviers disposerons-nous et comment pouvons-nous agir à leur niveau pour proposer une conduite à tenir ? Nous pouvons proposer cette réflexion au groupe de travail que pilote Nathalie.

Mme DURKHEIM

Sachant que c'est extrêmement difficile, on a déjà énormément travaillé la dessus, en ayant des idées qui n'ont pas passé la barre de notre DRH, cela nécessite pas mal d'échanges.

Mme KARDIANOU

Et une réelle volonté d'avancer !

Mme DURKHEIM

La question n'est pas seulement de connaître la situation, mais de savoir comment la traiter ;

Mme MULLER

À notre sens, l'un des problèmes majeurs avec les situations de harcèlement au Louvre, c'est que jusqu'à présent, nous n'avons pas vu de volonté politique de ne pas laisser ce genre de comportements se produire voire perdurer. S'il n'y a pas un positionnement très clair de la direction générale sur le sujet, nous n'obtiendrons aucun résultat. C'est d'ailleurs pour cela que certaines situations sont très « enkystées ».

M. BARBARET

Soyez assurée que la position de la direction générale est très clairement que les actes qui pourraient être qualifiés de harcèlement moral ou sexuel seront sanctionnés comme il se doit. La question est d'avoir un état des lieux précis pour déterminer si ce genre de situations relève de l'exception ou s'il s'agit d'un phénomène plus fréquent que nous ne pourrions le penser.

Mme MULLER

Nous avons aussi des mécanismes « organisationnels ». Un grand classique, pour la DASV, ce sont ces messieurs qui attendent avec impatience l'arrivée des jeunes filles vacataires d'été. C'est alors tout un flot de jeunes filles « fraîches » qui arrive...

Mme LEMOINE

C'est désagréable, mais ce n'est pas du harcèlement pour autant.

Mme MULLER

Quand il est acquis, dans une direction, que ce type d'attitude est normal, les débordements qui relèvent du harcèlement sexuel deviennent possibles. Le harcèlement sexuel est désormais mieux encadré : il suffit d'une seule fois. L'aspect répétitif a disparu. Le climat est extrêmement propice et si la direction ne critique pas le fait « d'attendre » les stagiaires d'été, les jeunes contractuelles qui sont censées travailler à temps incomplet, qui se voient demander de travailler à temps complet et que leur responsable « colle » à longueur de journée, n'osent pas l'envoyer balader. Il faudrait préciser les rôles et les marges de manœuvre de chacun.

M. BARBARET

Une nouvelle fois, il s'agit de déterminer ce qui relève de remarques inappropriées, et donc déjà répréhensibles, et des faits plus graves qui relèvent vraiment du harcèlement. C'est pour cela que je pense que la première chose à faire est de voir s'il s'agit de cas isolés – ce n'est pas pour autant qu'ils ne doivent pas être sanctionnés – ou de faits plus généraux qui mériteraient une réponse organisationnelle plus globale. La phase d'état des lieux et de diagnostic me semble primordiale et cela devrait émerger du groupe de travail.

M. FEMEL

La circulaire du 13 juillet 2005 relative à la prévention des risques psychosociaux contenait un certain nombre de préconisations. J'ignore si on peut les considérer comme pertinentes. Il s'agissait tout d'abord d'élaborer un règlement intérieur rappelant :

- les droits et obligations des agents et intégrant notamment les mesures prises en matière d'hygiène et de sécurité et de prévention des cas de souffrance au travail ;
- les modalités d'information des agents sur les textes régissant l'hygiène, la sécurité et la santé au travail ;
- la communication des coordonnées du médecin de prévention compétent à l'égard du personnel ainsi que celles des services sociaux avec affichage de ces informations dans les locaux ;
- la mise en place de sessions de formation adaptées, tant à l'intention des personnels d'encadrement que des différents acteurs de l'hygiène et de la sécurité (membres de CHSCT et ACO).

Ce sont des pistes globales. Il y a eu cette circulaire puis un bilan d'application de cette circulaire a eu lieu. Je ne pourrais pas vous donner la date, car elle est effacée sur mon document. Peut-être y en a-t-il eu d'autres plus récentes. Il s'agissait donc du bilan d'application de la circulaire du 13 juillet 2005.

Mme LEMOINE

Un protocole d'accord sur les RPS vient de sortir, pour autant que je sache. Je l'ai parcouru, mais je n'ai pas encore travaillé dessus.

M. FEMEL

Les grandes idées sont intéressantes, d'autant que ce bilan d'application a été transmis aux chefs d'établissement en leur demandant des précisions pour ce qui concerne la prévention du harcèlement moral et de la souffrance au travail. Cela pourrait être un début de réflexion.

Mme LEMOINE

Un texte est sorti il y a à peu près deux mois. Sur certaines problématiques de harcèlement, et nous en avons parlé avec M. SCOARNEC, je pense qu'il faut que nous soyons capables de faire appel à un médiateur extérieur. Aucun d'entre nous ne peut être à la fois juge et partie, que ce soit la direction générale ou la direction concernée. Il nous avait suggéré d'éventuellement faire appel à un médiateur externe.

Mme MULLER

Certes, mais cela ne dérange pas l'administration d'être juge et partie quand il s'agit de prendre des sanctions. Très souvent, dans les problématiques de harcèlement, un rapport hiérarchique s'exerce avec la victime. Nous notons une difficulté lorsqu'il s'agit de sanctionner des cadres, qui n'apparaît pas de la même façon quand il s'agit de sanctionner des agents d'exécution.

Mme LEMOINE

L'encadrement, c'est notre proximité à tous. C'est pour cela que je dis que la médiation est intéressante. Un tiers qui n'a pas de problème affectif à gérer pourra régler la question d'une façon beaucoup plus neutre. J'ignore ce qu'en pense Nathalie...

Mme MULLER

Je répète que lorsqu'il s'agit de sanctionner les catégories C, cela vous perturbe beaucoup moins...

Mme LEMOINE

L'affectif est moins grand avec une personne qui est loin de moi qu'avec une autre qui travaille à proximité.

Mme DURKHEIM

Ce que nous avons imaginé à l'époque tenait à la fois à la médiation interne et externe.

Mme MULLER

Je ne suis pas en désaccord sur le fond, mais je trouve signifiant que la direction estime qu'elle a besoin de recourir à un médiateur lorsqu'il s'agit de cadres, mais qu'elle sanctionne directement les agents de catégorie C.

Mme LEMOINE

Dans ma carrière, j'ai eu à prononcer une sanction dans le cadre d'une affaire exemplaire où un agent de catégorie C harcelait un autre agent de catégorie C. C'était un dossier lourd, car il s'agissait aussi de harcèlement physique.

Mme MULLER

Je ne conteste pas qu'il puisse y avoir du harcèlement à tout niveau, et que ce ne sont pas nécessairement des cadres qui harcèlent leurs subordonnés. Je remarque simplement que lorsqu'il s'agit d'agents de catégorie C, le rapport de l'institution est bien plus vif que lorsqu'il s'agit de cadres. Il faut de la médiation dans un cas, car cela touche un certain type de personnel. La médiation semble moins problématique lorsqu'il s'agit d'agents de catégorie C.

M. BARBARET

Je n'ai pas de cas en tête, mais sur le plan des principes, je souhaite qu'aucune différence ne soit faite en fonction du niveau hiérarchique des agents impliqués. J'ajoute que si différence il devait y avoir, elle serait certainement en défaveur des cadres, dont l'attitude doit être encore plus exemplaire. Sachez que sur le plan du principe, il n'y a pas de différence.

Mme MULLER

Sur le harcèlement, si. Dans l'absolu, au Louvre, certains sont sanctionnés pour des retards alors que d'autres ne sont pas sanctionnés pour des contrats qui ne sont pas valables... L'exemplarité des cadres au Louvre, c'est une chose de la dire, mais c'est une autre chose de la mettre en œuvre.

M. BARBARET

Je ne partage pas du tout cette opinion. Dans l'immense majorité des cas, depuis les agents d'exécution jusqu'aux cadres, je pense que nous avons une organisation qui montre bien

l'attachement des agents au musée, et l'on peut se féliciter de la qualité des agents de cet établissement, cadres ou non-cadres.

Je pense que la première question à se poser consiste à savoir si les comportements inappropriés relèvent de l'exception, auquel cas nous devons appliquer un régime de sanctions, ou s'ils sont un peu trop généraux. Un état des lieux doit être fait pour déterminer dans quel cas de figure nous sommes. Je perçois plutôt que ce sont des situations relativement exceptionnelles, comme cela peut se produire dans toute organisation. Mais s'il s'avérait que ce n'était pas réellement exceptionnel, il faudrait que nous mettions tout en œuvre pour que cela ne se reproduise pas.

Mme KARDIANOU

Je voulais dire la même chose, mais autrement. En dehors des faits de harcèlement, nous avons affaire à des situations de souffrance au travail, et même avec un médiateur (interne ou externe), il faut avoir la volonté d'appliquer les préconisations du médiateur. Et c'est là que le bât blesse. Je rejoins le discours d'Élise MULLER : il est beaucoup plus facile d'appliquer la solution – je ne parle pas de sanction – quand il s'agit d'agents entre eux que quand il s'agit d'un cadre. Il est beaucoup plus facile de « raisonner » un simple agent, qu'il soit de catégorie A, B ou C, qu'un chef de service ou de direction. Nous ne devons pas hésiter à le dire. Si nous tournons autour du pot depuis un certain temps avec les RPS, c'est parce que nous n'arrivons pas à appliquer certains principes et certaines solutions qui relèvent pourtant du bon sens, justement parce que nous avons une faiblesse (affective ou autre) envers certaines personnes.

Le problème existe bel et bien. Qu'il soit exceptionnel ou non, à partir du moment où il y a un cas, cela reste un cas, et c'est déjà grave. Quand on laisse la situation d'un cas s'envenimer, par contagion, un deuxième cas apparaît, puis un troisième, et la souffrance fait boule de neige.

M. FEMEL

À la journée de sensibilisation sur le harcèlement moral, l'intervenant avait évoqué un questionnaire qui permettait de déterminer rapidement si l'on avait affaire ou non à un cas de harcèlement. Si mes souvenirs sont bons, il me semblait que sur 5 000 cas qui sont signalés chaque année, la moitié ne relevait pas du harcèlement.

Mme LEMOINE

Il nous avait indiqué que les informations figuraient sur son site. Son association porte le nom Harcèlement Moral Stop : <http://hmstop.com>.

M. BARBARET

Je vous propose de clore le point sur le harcèlement, ce qui épuise cette question diverse, et de revenir sur le suivi des actions du CHSCT.

Mme BERTHOMIEUX

J'avais une question pour la DAMT. Je voulais savoir où nous en étions des cahiers des charges pour la maintenance des machines. Au CHSCT précédent, le sujet était en cours, et c'était déjà le cas au CHSCT précédent. C'est toujours en cours : cela n'arrête pas de courir !

Mme LEMONNIER

Nous avons une version pratiquement définitive pour les marchés. Il y a trois lots : un pour les machines-outils des ateliers, un pour les machines agricoles et un pour les appareils de levage. Nous savons que nous lancerons l'appel d'offres d'ici la fin de l'année. Un début de budget a été réservé sur l'année 2013. Nous avons transmis l'information à quelques chefs d'atelier qui nous ont demandé quand ce marché serait actif. Ce sera donc courant 2014.

M. RUELLAN

Au niveau des ateliers, nous ne travaillons pas sur les mêmes machines en métallerie par rapport à ceux qui utilisent les machines à bois, et ce ne sont pas les mêmes sociétés qui interviennent.

Mme LEMONNIER

Cela fait partie des éléments qui restent à régler pour la constitution des lots. Nous nous sommes dit que répartir en trois lots, c'était déjà relativement structurant pour le marché, mais nous nous poserons effectivement la question pour l'entretien des machines des ateliers, puisque ce ne sont pas les mêmes entreprises qui s'occupent des machines à bois et des machines de métallerie. Ce seront donc forcément deux entreprises distinctes, dont l'une serait sous-traitante de l'autre. Sur ce lot, nous avons beaucoup de séries de machines différentes. L'aspiration des sciures, par exemple, concerne des machines encore différentes. Nous aurons donc forcément un titulaire du marché avec un ou plusieurs sous-traitants ou cotraitants pour répondre à la demande. C'est le marché le plus compliqué à mettre en place. Nous prévoyons un suivi à l'assistance de maîtrise d'ouvrage particulier sur ce lot, qui est plus complexe que celui des machines agricoles ou des appareils de levage.

M. N'GUYEN

Au dernier paragraphe de la page 22, vous indiquez : « *Un effort devra être fait pour supprimer les nuisances dues aux alarmes intempestives et inutiles.* » Ces difficultés sont signalées depuis l'automne 2012 et nous ne comprenons pas pourquoi nous n'avons toujours aucun résultat alors que la société de maintenance est présente tous les jours. Nous la payons pourtant pour un résultat. Nous ne comprenons pas pourquoi ces difficultés récurrentes et extrêmement pénibles perdurent. Imaginez-vous 20, 30 ou 40 alarmes qui sonnent dans la nuit. C'est réellement très pénible pour les agents et c'est complètement contre-productif en matière de sécurité comme en matière de santé des agents. Nous ne comprenons pas pourquoi nous n'avons pas de résultats alors que les agents de maintenance sont sur place tous les jours et que nous les payons pour cela.

M. BARBARET

Cette question a déjà été posée plusieurs fois. Peut-être Serge peut-il répondre...

M. LEDUC

Oui, je vais apporter quelques éléments de réponse. Tout d'abord, beaucoup d'alarmes infondées ont été supprimées, notamment dans la zone Denon, en attendant que les systèmes soient pleinement opérationnels (en particulier au niveau des vitrines).

Les travaux d'investigation se sont poursuivis et nous avons découvert une source de difficultés et d'alarmes intempestives – mais aussi d'alarmes fantômes – que nous n'imaginions pas. Notre système d'exploitation s'appuie sur un logiciel baptisé Horus qui a été installé par la société Harmonie. C'est de l'informatique pure. Les systèmes de détection sont des systèmes électroniques, qui fonctionnent avec des courants faibles, mais pour que cette électronique soit prise en charge par l'informatique, il y a également une couche logicielle du côté des centrales de détection, qui sont de grandes armoires où parviennent tous les signaux de détection des différentes zones des musées. Normalement, ces centrales doivent être exploitées manuellement. Compte tenu de la dimension du Louvre, il est plus pratique de les exploiter avec un poste informatique. Nous avons donc deux logiciels qui doivent dialoguer ensemble.

Dans le système antérieur, avant que nous ne changions de centrales, avec les anciennes centrales Siemens, le fournisseur Siemens avait développé une extension de sa couche logicielle de manière à dialoguer avec le logiciel. Après l'installation des nouvelles centrales, il y a à peu près un an, c'est le contraire qui a été fait, c'est-à-dire que la société a créé un développement informatique pour son logiciel Horus vers la couche logicielle Siemens. On s'est aperçu qu'il y a des défaillances dans ce développement.

Ces défaillances vont dans deux directions. Il y a des alarmes qui apparaissent alors qu'elles n'auraient pas lieu d'être, et elles sont alors générées directement par Horus sans raison, et d'un autre côté, chose encore plus inquiétante, il y a des alarmes qui disparaissent. L'investigation a été longue, comme vous pouvez l'imaginer. Pour découvrir cette faille, il a fallu analyser la façon dont les deux logiciels dialoguaient. Nous allons donc provoquer des séances de travail entre les deux sociétés pour arriver à résoudre cette difficulté.

Voilà le point sur la situation tel qu'il m'a été transmis la semaine dernière avec le mainteneur. Sachez donc que nous travaillons sur le sujet.

M. N'GUYEN

Nous sommes très surpris de la manière dont les marchés sont organisés. Nous avons déjà eu l'occasion d'exprimer notre surprise quant au fait que les agents ne sont pas du tout consultés. Nous nous apercevons ensuite que le matériel livré est peu adapté. Non seulement nous payons le produit cher, mais en plus, il est peu adapté. Nous y perdons sur les deux terrains. Comme nous l'avions signalé à plusieurs reprises, il serait bon que nous puissions consulter les agents sur des marchés aussi importants, car les personnes qui sont sur le terrain 24 heures sur 24 ne savent peut-être pas tout, mais savent au moins un peu ce qui est bien ou moins bien. Il est dommage que les agents ne soient jamais consultés.

Cette manière de concevoir le matériel a par ailleurs des conséquences graves : le matériel est moins rapide qu'auparavant, ce qui est paradoxal : en dix ans, les moyens informatiques sont devenus beaucoup plus rapides, mais au Louvre, nous en arrivons à avoir du matériel moins rapide qu'il y a dix ans ! C'est totalement absurde !

J'ignore comment vous comptez procéder pour le prochain cahier des charges, mais il serait bon de consulter les agents. Pour l'instant, nous devons subir les défaillances et comme l'indiquait M. LEDUC, la sécurité du Louvre en pâtit, tout comme la santé des agents, alors que nous avons investi. Cette situation est tout à fait pénible.

M. BARBARET

Nous allons regarder cela de près.

Mme KARDIANOU

Chacun a ses questions fétiches, pour ma part c'est la question n° 1 ! Le jour où nous aurons la solution...

M. RIEHL

Cet ascenseur est toujours répertorié comme à créer dans le marché, mais la gaine a été occupée et n'est pas aussi disponible que l'on pouvait l'imaginer. Il y a donc un travail à faire sur le sujet avec la CMH. Nous allons nous coordonner à la DAMT, car il y a les équipements techniques d'un côté et le service bâtiment, qui gère la CMH, de l'autre. L'un et l'autre ne connaissaient pas leurs problématiques respectives.

Mme KARDIANOU

La situation dure depuis 2005.

M. RIEHL

Nous allons essayer de valider la faisabilité.

Mme LEMONNIER

En 2005, nous étions persuadés que ce serait pris en charge par le projet Islam-OMER, puis nous nous sommes rendu compte que cela ne faisait pas partie de ce projet, il y a un an et demi ou deux ans, quand nous avons commencé à en parler de manière récurrente en CHS. Nous avons lancé une étude de faisabilité. Si au rez-de-chaussée, la gaine est visible et suffisamment importante pour que l'on puisse imaginer y installer un ascenseur accessible aux personnes en situation de handicap, on s'aperçoit qu'en remontant la gaine, à l'endroit où il faut qu'elle débouche, elle se rétrécit, ce qui nous oblige à travailler sur les murs. La CMH et l'architecte en chef des Monuments historiques vont intervenir pour voir si nous pouvons démolir une partie de la maçonnerie pour pouvoir faire monter l'ascenseur jusqu'à l'endroit prévu. Cela dépasse le cadre de responsabilité du service d'équipement technique qui gérait le sujet.

Mme KARDIANOU

J'ai une question sur le point 15. Le courrier de saisine de la Préfecture a-t-il été envoyé ?

Mme LEMONNIER

Il a été envoyé, plus exactement aux services en charge de la voirie. Nous avons demandé qu'une solution soit trouvée pour que les agents puissent passer en sécurité de l'immeuble Marengo à l'immeuble Saint-Honoré.

Mme KARDIANOU

Concernant le point 21, nous rejoignons une question diverse concernant la société Challancin. La réponse à la question sur l'eau stagnante dans les réservoirs des sèche-mains est que l'entretien est assuré par une entreprise de nettoyage. Comment le suivi de la prestation de l'entreprise nettoyage Challancin est fait ? Par qui ? Cela est un gros souci.

M. RIEHL

Le sujet des sèche-mains a fait l'objet d'une action spécifique. Nous avons repéré les sèche-mains et nous avons demandé à l'entreprise d'améliorer le nettoyage, mais aussi de vidanger les réservoirs, étant donné qu'une trappe est prévue. Pour le suivi général, toutes les semaines, un agent du SBJ (service bâtiments et jardins) – le service qui gère le marché d'entretien de Challancin – choisit un secteur avec un agent de Challancin en charge de la qualité et effectue des vérifications, que ce soit dans les toilettes, les bureaux, les locaux sociaux, etc.

Mme KARDIANOU

Merci pour ces précisions. À propos du point 23, avez-vous relancé l'IGAC ?

M. BARBARET

La lettre est en cours de rédaction. Nous allons relancer le secrétariat général, qui seul peut faire diligenter des enquêtes par l'IGAC.

Mme KARDIANOU

Le point suivant concerne le service médical : quel est le bilan concernant les travaux ?

Dr CHÉRIN

Nous avons des locaux pimpants, avec une belle peinture rafraîchissante au niveau du secrétariat, du bureau médical et de l'endroit où se trouvent la salle de repos et le deuxième bureau infirmier. Nous avons retiré la moquette dans le bureau du médecin, que nous avons remplacée par un revêtement plastique. Des améliorations ont aussi été apportées au niveau de la climatisation.

Mme LEMOINE

La DAMT est en train d'étudier la réalisation d'une deuxième salle de consultation – voire d'une troisième, car il y en a une au deuxième sous-sol – pour les médecins au niveau de l'espace d'accueil du rez-de-chaussée. Nous maintiendrions le secrétariat.

Mme KARDIANOU

Je pensais que vous alliez séparer le secrétariat.

Mme LEMONNIER

Lors du dernier CHSCT, nous avons très brièvement détaillé l'idée que nous avons pour réaménager le service médical, mais depuis, avec la perspective d'un médecin supplémentaire, nous avons refait les plans afin de pouvoir intégrer un nouveau bureau pour un médecin de prévention.

Les locaux sont relativement étriqués. Nous devons prochainement rencontrer le service médical pour travailler sur son fonctionnement, et trouver la moins mauvaise des solutions.

Mme LEMOINE

Cela prend une nouvelle dimension. Nous allons essayer de jouer sur les temps partiels, mais ça ne va pas être simple.

M. FEMEL

J'aimerais inscrire un point sur l'ergonomie des postes de travail des caisses contrôle. Nous en avons parlé lors du dernier CHSCT (cf. page 35). Nous aimerions avoir un retour d'informations : qu'a-t-on fait, que reste-t-il à faire, qu'est-ce qui bloque ? Je parle des postes de travail là où l'on contrôle l'accès des visiteurs.

Mme LEMONNIER

On avait déterminé deux phases distinctes, la première étant de mettre en place de nouveaux scanners pour la validation électronique des billets, afin que le public puisse scanner de manière plus autonome qu'aujourd'hui. Nous travaillons sur ce dossier avec les chargés de projet de la DASV.

Dans un second temps, nous reverrons plus en profondeur l'ergonomie globale des postes.

M. FEMEL

Si des documents écrits existent, pourrions-nous les avoir ?

Mme LEMONNIER

Je sais que des échanges ont eu lieu, mais je ne sais pas s'il y a grand-chose de formalisé. Ce sont plus des schémas d'implantation. L'idée est d'insérer, en amont du poste de contrôle un scanner. Il faut aussi que le logiciel qui est intégré dans la banque puisse gérer plusieurs scanners attachés à une même unité centrale. Toutes ces questions sont normalement gérées par Andrea FABRO pour que l'on puisse développer cet aménagement.

M. FEMEL

Sait-on à peu près quand les améliorations proposées seraient mises en place ?

Mme LEMONNIER

Non. C'est en phase avec le projet de billetterie.

M. LEDUC

De mémoire, la mise en ligne et le contrôle des billets sont prévus en février. Je pense que nous aurons les idées plus claires d'ici un trimestre. Pour l'instant, nous sommes en train de découvrir le logiciel de base du prestataire. Les échanges sont encore compliqués, car ils n'ont pas encore de

chef de projet français. Nous échangeons en anglais en attendant que le chef de projet français arrive, d'ici la fin du mois de juillet. Nous avançons donc, mais ce n'est pas simple.

M. BARBARET

En tout cas, nous en faisons un point qui permettra un suivi en CHSCT.

Mme RIGADE

Concernant l'action n° 7 (page 17), nous aimerions avoir des précisions, notamment au sujet des travaux.

M. RIEHL

On m'avait dit qu'ils devaient être terminés cette semaine. Nous avons fait l'appel d'offres. La réponse était attendue pour le 24 juin. Nous avons reçu plusieurs réponses. Rien ne bloque donc l'avancement.

Mme KARDIANOU

Pour le point suivant, la base vie on vous posera la question au CHSCT d'octobre...

Mme LEMONNIER

Ce ne sera pas un appel d'offres infructueux et donc, pour l'instant, nous tenons encore...

VII. Rapport d'inspection SST sur la gestion du risque amiante et mise en œuvre du droit de retrait du 19/01/2013 (pour information) (point 7 de l'ordre du jour initial)

M. ROGIER (Inspecteur SST)

Veillez pardonner mon retard. Vous avez pris connaissance de mes observations et du détail des points que j'ai tenu à décrire. Je vous rappelle que ma démarche a été initiée par l'exercice d'un droit de retrait le 19 janvier. Ce dernier a fait l'objet d'un suivi que nous pourrions analyser, mais qui m'a surtout conduit à analyser les conditions dans lesquelles le risque amiante était géré au sein de l'établissement, et à examiner si la procédure d'exercice du droit de retrait était connue et avait été menée à son terme.

J'ai eu l'occasion de rencontrer un certain nombre de responsables de l'établissement, tant au niveau de la DAMT, qui m'a décrit ses projets en matière d'amélioration du risque amiante, qu'au niveau de l'équipe de DRH et des médecins de prévention associés à la procédure du droit de retrait, ainsi que le directeur de l'accueil et de la surveillance, qui m'a indiqué de quelle manière il avait géré la situation.

Je vous propose d'aller directement à mes conclusions et recommandations. Mes recommandations sont assez évidentes. Elles consistent avant tout à disposer d'un dossier technique amiante mieux exploitable. C'est dans ce sens que la DAMT m'avait indiqué qu'elle envisageait des marchés et des prestations supplémentaires. Je recommande d'apurer la situation du local de la cloche Sully,

dans la mesure où la présence d'amiante est avérée et que les éléments amiantés doivent être retirés. L'appréciation du risque a fait l'objet de mesures et d'analyses qui ne se croisent pas nécessairement. J'encourage l'établissement à développer la culture du risque amiante et de s'efforcer, au niveau des équipes chargées des préventions des risques comme de la chaîne hiérarchique, de s'informer sur les besoins et les enjeux de ce risque particulier. Enfin, je fais le lien avec la procédure de gestion des coactivités avec les entreprises, avec l'établissement de plans de prévention pour lesquels le musée du Louvre a mis en œuvre une démarche de progrès qui me paraît devoir être généralisée à l'ensemble des donneurs d'ordres, au-delà des prestations de travaux.

La procédure de danger grave et imminent doit être menée avec une plus grande rigueur dans la démarche, de manière à s'assurer que la levée du droit de retrait est prononcée lorsqu'il est considéré par toutes les parties que le danger est supprimé – qui me semble encore être une autre question.

M. BARBARET

Avant de laisser la parole à Sophie BERTHOMIEUX, j'aimerais que Sophie LEMONNIER intervienne. Ce rapport soulève des interrogations. Peut-être pourrions-nous exposer ce qui a été fait, notamment pour ce qui concerne la poussière d'amiante qui a été repérée...

Mme LEMONNIER

Au niveau du local de la cloche Sully, nous avons lancé une consultation pour dépoussiérer le local. À l'issue du dernier constat, deux possibilités s'offraient à nous : soit un dépoussiérage du local et une intervention pour le désamiantage des parties de tubes pour la mise en place de vannes, avec une intervention simultanée ou deux interventions l'une après l'autre. Compte tenu du délai nécessaire à la consultation pour le désamiantage des calorifugeages et la mise en place des vannes, nous avons privilégié un travail en deux temps. De ce fait, l'entreprise qui vient dépoussiérer le local a déposé son plan de retrait auprès des organismes habituels et intervient mi-juillet pour dépoussiérer le local. Nous interviendrons ultérieurement, fin 2013 ou début 2014, pour l'intervention prévue antérieurement, c'est-à-dire l'enlèvement d'un bout de calorifugeage, sa restitution en un produit non amianté et la mise en place de vannes.

Mme BERTHOMIEUX

Pourrions-nous avoir le nom de la société qui va intervenir ?

Mme LEMONNIER

Il s'agit de la société TP Desneux.

M. BARBARET

Avez-vous des remarques ou questions ?

Mme BERTHOMIEUX

Nous voudrions savoir de quand date l'annexe 2 du plan de prévention, c'est-à-dire la fiche amiante. Il manque le Louvre des Antiquaires ainsi que le 162 rue de Rivoli. Il est indiqué que le

DTA est réparti comme suit : les régions Sully, Denon, Flore, Richelieu, Napoléon, Lemonnier, Rohan, Delacroix, le 180 rue de Rivoli et les Tuileries.

Mme LEMONNIER

De mémoire, cette fiche amiante a été réalisée en 2008 ou 2009 dans le cadre de la mise en place d'un plan de prévention. Le 162 et le 151 rue de Rivoli ne sont pas mentionnés, car ce sont des immeubles que nous louons et que nous n'y réalisons donc pas de travaux importants, lesquels sont à la charge du propriétaire, alors que pour tous les autres lieux, nous sommes en charge de la constitution du DTA, de la fiche récapitulative amiante et des travaux que nous y réalisons. Les 151 et 162 rue de Rivoli relèvent de modes d'intervention différents.

Mme BERTHOMIEUX

Je pense que le propriétaire a dû vous fournir un document.

Mme LEMONNIER

Il ne nous fournit pas un DTA mais une fiche récapitulative amiante. Comme il s'agit d'une annexe au plan de prévention des entreprises pour travaux, ce sont donc deux lieux où les travaux sont relativement modestes. Les aménagements sont différents de ceux réalisés dans les lieux dont nous sommes propriétaires et pour lesquels nous avons établi un DTA – qu'il faut reprendre.

M. N'GUYEN

Nous remercions l'inspecteur pour ce dossier. Un travail sérieux a été fait et nous notons surtout une liberté de parole à laquelle nous étions peu habitués. Vous me permettrez de faire une remarque tout d'abord sur la page 12, à propos de la gestion du droit d'alerte, puis sur les préconisations qui ont été faites.

Ce jour-là, le 21 janvier, à la suite de la visite du médecin de prévention et du directeur, un avis négatif sur le danger grave et imminent a tout de suite été donné. Nous sommes étonnés de cette rapidité, d'autant plus que les particules d'amiante peuvent ne mesurer que quelques microns et être mélangées avec d'autres types de poussières. Comment peut-on voir qu'il n'y a pas de danger aussi rapidement ?

Par la suite, il a été demandé par voie électronique de laisser libre choix à l'encadrement de proximité de se retirer ou non. Nous trouvons cette démarche de management assez légère. Jusqu'à présent, on avait plutôt tendance à retirer des prérogatives à l'encadrement de proximité, et alors qu'il y avait un danger potentiel grave, on laisse la responsabilité à l'encadrement de proximité de se retirer ou non. Nous sommes étonnés par cette attitude.

Dr CHÉRIN

Concernant la question du danger grave et imminent, l'interprétation du médecin de prévention n'est pas du tout celle de Yann ROGIER. Du reste, nous avons envoyé une note à la direction générale pour critiquer ce rapport d'inspection. Il s'agissait au pire d'une exposition environnementale. Il y avait trois situations différentes : celle des locaux d'encadrement, celle du local technique, et celle du vestiaire des agents d'intervention. La situation qui s'est présentée est que des calorifugeages étaient situés au niveau de canalisations de fluides, dans un local technique

non autorisé au personnel – malgré tout utilisé comme salle de repos par le personnel, puisqu'une table et des chaises y avaient été installées. Il n'y a pas eu de travaux de maintenance, c'est-à-dire qu'à aucun moment des agents du musée du Louvre ne sont intervenus sur ces calorifugeages, ce qui a d'ailleurs fait dire au Docteur MOREAU puis à nous, qu'il n'y avait pas d'agents exposés professionnellement au risque amiante au musée du Louvre.

L'évaluation que nous avons faite à chaud le 21 janvier, lorsque Serge LEDUC nous a signalé que les agents étaient inquiets et nous demandaient de les rencontrer, c'est que nous avions affaire, au pire, à une exposition environnementale dans le local technique. Nous avons donc répondu qu'il n'y avait pas de danger imminent pour les agents.

Cela étant dit, nous avons recommandé d'interdire l'accès de ce local technique aux agents, puisque de toute façon, ils n'avaient rien à y faire. C'est la seule mesure préconisée par la médecine de prévention pour les agents. Nous avons ensuite préconisé un certain nombre de mesures de prélèvements en vue de faire une analyse précise. Les prélèvements qui ont été réalisés ont confirmé qu'il n'y avait pas de pollution environnementale à l'amiante. La pollution environnementale se caractérise par la présence de fibres d'amiante dans l'air (extérieur ou intérieur, en l'occurrence intérieur) et les résultats des prélèvements réalisés ont montré qu'il n'y avait aucune fibre d'amiante dans l'air. L'évaluation montre finalement qu'il n'y a pas d'exposition environnementale des agents dans le local technique et *a fortiori* dans les bureaux de l'encadrement.

Voilà donc la démarche d'évaluation que nous avons faite le lundi en urgence, puis le mardi dans le bureau de M. BARBARET. Les médecins ont en effet indiqué qu'il n'y avait pas de danger imminent.

M. LEDUC

Je réponds pour ce qui concerne la « légèreté du management ». Il manque quelques éléments d'information dans le rapport de M. ROGIER. J'ai été alerté par le chef du service de la surveillance Sully le week-end précédant le 21 janvier, de l'inquiétude d'un certain nombre d'agents d'encadrement de son service, dont il faisait lui-même partie, à propos du danger potentiel lié au calorifugeage amianté dans le local technique. Il m'a informé qu'un certain nombre d'agents exerçaient leur droit de retrait et se retiraient des locaux d'encadrement mitoyens. Je lui ai répondu que j'en prenais acte en attendant la réunion du 21 janvier, à laquelle Mme CHÉRIN a fait référence. À la suite de la visite effectuée par le directeur adjoint de la DAMT, les médecins de prévention et moi-même, j'ai tenu compte de l'avis du médecin de prévention pour indiquer que les agents qui souhaitaient exercer leur droit de retrait pouvaient le faire, comme cela a été confirmé plus tard par la direction générale, mais que je ne pouvais pas obliger ceux qui ne voulaient pas exercer leur droit de retrait à se retirer. Du reste, un certain nombre d'entre eux ne souhaitaient pas quitter le local, ayant confiance dans le premier avis du médecin de prévention.

M. N'GUYEN

On peut savoir après coup si un local est dangereux ou non, mais tant que les analyses n'ont pas été faites, il vaut mieux recourir au principe de précaution. Une nouvelle fois, l'amiante n'est pas forcément visible. On ne savait pas si des particules étaient présentes dans l'air ou non. Une meilleure précaution aurait été souhaitable ce jour-là, car nous ne savions pas si un danger existait ou non.

Concernant les préconisations, si j'ai bien compris le rapport, il semblerait qu'il y ait encore des lieux ou des objets pour lesquels la présence d'amiante n'est pas répertoriée. Peut-être ai-je mal compris...

Mme LEMONNIER

La réglementation a évolué assez récemment et a élargi la liste des matériaux amiantés à référencer dans le dossier technique amiante. Effectivement, le DTA existant n'est pas aussi bien que pourrait l'être notamment sur l'état de conservation des matériaux. En plus, dans le cadre du nouveau décret on va l'élargir à d'autres types de matériaux.

M. N'GUYEN

Je rappelle qu'à la dernière réunion de CHSCT nous étions d'accord non seulement pour repérer ces lieux, mais aussi pour les afficher, informer les agents, et ajouter une photo. L'idée est que les agents soient sensibilisés aux lieux et aux matériaux, car souvent, pour une personne qui n'est pas du bâtiment, il est difficile d'identifier ces matériaux, qui nécessairement se dégradent sous l'effet du temps ou des travaux. Ils peuvent donc devenir une source ponctuelle de danger.

Je ne connais pas très bien la réglementation. Y a-t-il une obligation de vérifier ces lieux régulièrement ?

Mme LEMONNIER

Oui.

M. N'GUYEN

Le fait-on au Louvre ?

Mme LEMONNIER

Non. C'est pour cela que dans le cadre de la remise à jour du DTA, il faut absolument que nous introduisions un état de conservation des matériaux et appliquions des mesures en fonction de leur état visuel et de leur éventuelle dégradation, avec soit un contrôle de l'empoussièrement tous les ans, soit un enlèvement des matériaux, soit un contrôle visuel tous les ans ou tous les trois ans. Il y a des différents types de contrôle qui se font sur un arbre d'analyses que le prescripteur qui fait le DTA inscrit dans le cadre de son DTA. Il faudra que l'on mette cela en place à l'issue de la reprise du DTA.

M. N'GUYEN

Nous savons que les entreprises extérieures sont dans l'obligation de consulter le DTA mais l'on constate souvent que les ouvriers interviennent sans prendre de précautions. Il est fort probable, à mon avis, qu'ils ne soient même pas informés de la présence d'amiante. Comment pouvons-nous vérifier que les personnes des entreprises extérieures prennent les mesures nécessaires (masques, etc.) pour intervenir ?

Mme LEMONNIER

L'idée est d'empêcher d'intervenir en cas de doute. La signalétique dont nous avons discuté, qui identifie le matériau comme amianté sur la porte du local, doit être doublée d'une signalétique sur le matériau lui-même, pour qu'un agent qui a l'intention d'intervenir sur un matériau amianté s'abstienne de le faire. Il faut effectivement le faire dans des circonstances très particulières, avec des équipements adaptés, un contrôle de l'atmosphère, etc. Il s'agit d'un plan de retrait. C'est une entreprise spécialisée qui le réalise. Cela correspond aux risques du secteur 3.

Mme BERTHOMIEUX

Pour ce qui est de la page 12, je ne comprends pas pourquoi il n'y a pas eu d'enquête, ou tout du moins qu'il n'y a pas eu de compte rendu.

Nous avons aussi fait une remarque selon laquelle la conseillère de prévention n'était pas présente ce jour-là. Pourquoi ?

Mme LEMOINE

Je peux vous répondre. Quand nous nous sommes retrouvés le mardi ou le mercredi à midi, c'était pour établir l'organisation du jour du comité technique. Nous n'avions pas programmé ce point. J'avais dit ce jour-là à Hervé BARBARET : puisque nous voyons les représentants du personnel pour l'ordre du jour du comité technique, nous en profiterons pour les rassurer leur dire que nous avons pris en main cette affaire d'amiante, et pour leur donner éventuellement une date pour se revoir sur le sujet. Ce jour-là, nous devions débattre de l'ordre du jour du comité technique. Vous êtes arrivés à une trentaine et ce n'était pas du tout prévu comme cela. Le conseiller de prévention n'était pas là.

Mme MULLER

Je souhaite apporter une précision : ce n'était pas l'ensemble des membres du CHSCT qui étaient présents. Il se trouve que des membres du CHSCT étaient présents pour la réunion initiale.

Mme LEMOINE

Il me semble me souvenir que la question a été posée : la visite qui avait été faite valait-elle pour une visite du CHSCT ? Il a été répondu que oui et que nous n'allions pas en refaire une autre ce jour-là. Les événements se sont succédé de manière non formalisée, car ce n'était pas prévu comme cela.

Mme MULLER

SUD Culture était en réunion de section et c'est à la machine à café que nous avons appris qu'il se passait quelque chose.

Mme LEMOINE

Quant à moi, j'avais une réunion avec les organisations syndicales sur le comité technique, et je suis allée chercher Hervé BARBARET, qui était là, mais c'était un heureux hasard, car ce n'était pas prévu. Vous êtes arrivés à une trentaine et au pied levé, nous sommes allés chercher

l'administrateur général. Je suis à peu près sûre d'avoir ensuite demandé à Alexandra si cela valait la peine de visiter le CHSCT ou s'il fallait prévoir autre chose de plus formel.

Mme KARDIANOU

J'ai pu effectivement répondre que oui.

Mme LEMOINE

Comme le dit Yann ROGIER, ce qui est intéressant, c'est de tirer des leçons de cet incident pour pouvoir faire mieux la prochaine fois.

M. LEDUC

Il manque un point dans le déroulement des faits de la part de Yann ROGIER : c'est que la DRH DS m'a transmis une page du registre... Les agents ont chacun eu une page vierge du registre à remplir. Ils l'ont remplie et cela doit être présenté au CHSCT.

Mme BERTHOMIEUX

Je repasse à la page 8. Dans le dernier paragraphe, il est indiqué : *« Par ailleurs, les diagnostics avant travaux, accompagnés de fiches de retrait de produits, et de fiches de gestion de déchets spéciaux, figurent dans les mêmes dossiers, mais sans rapports de bureaux de contrôle portant sur le désamiantage effectif, si ce ne sont pas des mentions écrites au crayon de la part du gestionnaire sur des fiches de synthèse »* Est-ce normal ?

M. ROGIER

Le dossier me paraît difficilement exploitable.

Mme BERTHOMIEUX

C'est-à-dire ?

M. ROGIER

La responsabilité du contrôleur ne pouvait pas être retracée.

Mme BERTHOMIEUX

Il apparaît que le DTA de la société Apave pour le bâtiment du 180 rue de Rivoli, n'est pas homogène par rapport aux autres documents. Les résultats de nombreux prélèvements sont donnés sans avoir préalablement indiqué la méthode utilisée pour réaliser ce DTA. Pourquoi ?

Mme LEMONNIER

Je ne peux pas vous répondre. Je pense que c'est un DTA qui a été fait par le syndic, puisque nous sommes en copropriété au 180 rue de Rivoli, et que nous ne sommes donc pas les seuls propriétaires. Il faudra que je regarde si c'est nous qui avons commandé un DTA sur notre partie privative ou si c'est un DTA du syndic de copropriété.

M. ROGIER

Ce n'est pas le même prestataire que les autres.

Mme LEMONNIER

Il est donc possible que ce soit un DTA réalisé à la demande du syndic de copropriété.

Mme BERTHOMIEUX

Page 9, il est indiqué : « *Des documents de suivi sans date ni auteur ont été mis en place dans certains DT de départements ou sites. Certaines fiches récapitulatives ont été retrouvées en fin de dossier. Les documents graphiques ne sont pas classés. D'autres extraits de rapports sont non paginés. De nombreux documents sont des copies du DT et ne sont par conséquent pas les documents originaux, et principalement pour les dossiers Prévaleas non signés, le diagnostiqueur n'est pas identifié, ce qui pose un problème de responsabilité par rapport au suivi, mais surtout au regard de la déclaration de présence ou non d'amiante, alors même que l'établissement s'était appuyé sur le professionnel comme il le devait.* »

Mme LEMONNIER

Effectivement, Mme BERTHOMIEUX, ce que décrit l'inspecteur hygiène et sécurité, c'est le fait que notre DTA actuel, que nous avons commandé à un professionnel – qui doit normalement être correct – n'est pas aussi bon qu'il aurait dû l'être, et que le suivi de ce dossier technique que l'on doit assurer à partir du moment où il a été émis, en fonction d'un état des lieux et des actions qui sont réalisées sur les produits contenant des fibres d'amiante, n'est pas clairement tenu à jour. La traçabilité de l'enlèvement n'est pas claire. Yann ROGIER souligne la conclusion à laquelle nous sommes arrivés lorsque nous avons discuté de ce sujet, en février ou mars dernier. C'est la raison pour laquelle nous avons l'intention de reprendre complètement les dossiers techniques amiante, et que nous rédigeons un cahier des charges en ce sens. Notre dossier technique amiante n'est ni exploitable, ni exploité.

Mme BERTHOMIEUX

Cela répond à l'autre paragraphe : « *Depuis la réglementation applicable depuis 2005, il n'a pas été réalisé de document technique amiante suivant la réglementation en vigueur jusqu'en 2012, bien que certaines zones comportent des diagnostics le nécessitant au regard de la présence de l'amiante.* » Vu qu'il n'y a pas eu de suivi dans le dossier, on retrouve toujours la même problématique.

Mme LEMONNIER

Oui. Ce suivi n'est pas extraordinaire au sujet des matériaux contenant de l'amiante.

Mme BERTHOMIEUX

Il y a une signalétique réglementaire au sujet de l'amiante. Il serait bon de préciser au niveau local qu'une signalétique réglementaire permet de valider la présence d'amiante environnemental.

Mme LEMONNIER

En fait, il n'y a pas de présence d'amiante environnemental, car les analyses d'air ont montré qu'il n'y avait pas d'amiante dans l'environnement. En revanche, il y a des rubalises sur les canalisations calorifugées, mais qui sont insuffisantes, comme nous l'avons vu avec M. N'GUYEN. Dans le cadre du dossier technique amiante que l'on veut remettre à jour, il est prévu une signalétique sur le local, qui permet d'identifier précisément le matériau amiante contenu dans ce local, et d'autre part une signalétique sur le matériau lui-même pour éviter les interventions intempestives de mainteneurs.

M. ROGIER

En fait, il s'est passé deux choses : l'établissement a considéré, au vu des premiers dossiers techniques amiante et de l'histoire du bâtiment, que l'amiante n'était pas un sujet. On le retrouve dans les enquêtes ministérielles successives, d'après lesquelles il existe des risques professionnels au Louvre, mais pas celui de l'amiante. Le sentiment partagé est que l'on ne doit traiter le risque amiante que lorsque l'on doit s'attaquer au bâtiment.

Pendant ce temps-là, la réglementation a évolué. Elle a élevé le niveau d'investigation, les seuils de concentration de fibres dans l'atmosphère, et a augmenté le nombre de produits à contrôler, ce qui fait que la prise de conscience croissante qu'un certain nombre d'éléments pouvaient être amiantés et qu'il fallait partager ensemble une culture du risque amiante au sein de l'établissement, a rencontré les exigences réglementaires. Tous les acteurs se trouvent dans cette situation où ils passent d'un sentiment d'absence d'amiante à un sentiment où l'on finit par en découvrir sur des éléments qui étaient cachés.

Mme LEMONNIER

Ce n'était pas tout à fait un sentiment d'absence d'amiante. Nous savions qu'il y en avait. Un diagnostic montrait qu'il y avait de l'amiante. En revanche, vous avez raison sur le fait que cet amiante-là n'est pas considéré comme friable. Cet amiante n'était pas en quantité importante. Nous avons quelques matériaux amiantés, qui se retrouvent dans des locaux techniques à plusieurs endroits à l'intérieur du musée. La gestion du risque amiante était une gestion de loin en loin : nous avons fait quelques travaux de désamiantage sur des produits qui étaient identifiés comme amiantés. Les travaux de désamiantage étaient réalisés en amont. D'ailleurs, nous avons aussi fait les diagnostics amiante. Les choses étaient gérées au fil de l'eau, apparemment correctement, par rapport à la connaissance que l'on avait du sujet.

En revanche, on s'est aperçu qu'il n'y avait pas d'état de conservation des matériaux, ce qui conditionne les analyses d'air d'empoussièrement et la vérification régulière de l'état de conservation de ces matériaux. C'est principalement ce qui manque dans les DTA actuels. C'est pour cela que l'on reprend les DTA et que l'on ajoute l'état de conservation des matériaux. Nous allons mieux les gérer, grâce à des outils plus faciles à gérer. Nous faisons des désamiantages de temps en temps, comme à l'aire de livraison ou dans les escaliers Marengo ou dans la zone du mobilier XVIII^e avant travaux. Il faut garder une traçabilité de ces opérations, sous la forme de documents à annexer au DTA. Ce sont des outils assez faciles à utiliser par les conducteurs de travaux de la DAMT.

En plus de cet état de conservation, on a prévu une signalétique qui soit adaptée. Les recherches complémentaires de matériaux de la nouvelle liste sont maintenant nécessaires.

Mme BERTHOMIEUX

Toujours page 10 : « *Des filtres sans protection au sol sont disposés pour effectuer des échanges sales/propres. Au regard de l'état de conservation, il serait souhaitable de les évacuer et de prévoir un local approprié.* » Avez-vous trouvé un local pour stocker les filtres, masques, etc.

Mme LEMONNIER

Dans le cadre du nettoyage du local, tout ce qui y est sera nettoyé. Ce qui est dans ce local va partir. Quand une entreprise apporte des matériaux à proximité d'une centrale pour changer les filtres, elle le fait dans le local technique.

Mme BERTHOMIEUX

Et pourtant, il est marqué qu'il serait souhaitable de trouver un local approprié.

Mme KARDIANOU

Il faut évacuer et dépolluer les filtres.

Mme LEMONNIER

Tout ce qui est évacué est considéré comme des déchets amiantés. La question de Yann ROGIER étant : est-ce qu'il faut un local technique à côté du local technique ?

Mme BERTHOMIEUX

Je parle d'un local approprié de stockage pour les filtres.

Mme LEMONNIER

Les filtres sont stockés par l'entreprise quand elle arrive sur site. Les filtres sont apportés près des centrales quand il faut les changer.

Mme BERTHOMIEUX

Si l'espace est pollué, les filtres vont l'être aussi.

Mme LEMONNIER

C'est un cas particulier.

Mme BERTHOMIEUX

Moi je pose la question.

Mme LEMONNIER

La question consiste à savoir si les filtres doivent être positionnés à un autre endroit qu'à côté de la centrale quand ils sont remplacés.

M. ROGIER

La réponse serait non, mais dans ce local, on trouve des filtres sous des calorifugeages ouverts. Ils ne sont pas vraiment à leur place.

Mme BERTHOMIEUX

Il faudrait un local exprès.

Mme LEMONNIER

Dans la vie courante, quand on considère qu'un local n'est pas pollué, l'entreprise de maintenance apporte ses filtres neufs, enlève les anciens filtres, installe les nouveaux filtres et évacue les anciens filtres. Il n'a pas de local particulier pour cette opération de changement de filtres.

Mme BERTHOMIEUX

Page 11, il est indiqué : « *Les agents de prévention ne sont pas suffisamment informés sur les risques amiante et sur l'accès aux fiches de synthèse amiante.* » Un travail en commun a eu lieu avec le médecin sur les fiches d'exposition professionnelle à des produits cancérigènes, mutagènes ou reprotoxiques. Ne faudrait-il pas prévoir une journée d'information pour informer les agents de prévention de ce qu'est l'amiante et du risque qu'il représente pour eux. Désormais, ils se posent sans cesse des questions : y a-t-il de l'amiante ou non dans tel local technique et ont-ils le droit d'entrer ?

Mme LEMOINE

J'ai demandé au service de formation de prévoir un module sur le sujet. Il est en préparation.

Mme LEMONNIER

Je pense que l'idée de Mme BERTHOMIEUX est bonne : il faudrait l'articuler avec l'intervention. Il faudrait quelque chose de pas trop théorique.

Mme LEMOINE

J'ai fait passer la demande de formation il y a quinze jours ou trois semaines au service formation.

Mme LEMONNIER

Peut-être pourrions-nous demander à l'entreprise qui sera chargée d'effectuer le DTA, de prévoir un complément d'information et de formation. Autant que la formation porte sur le dossier technique amiante du site et donc sur le risque au Louvre, et non pas sur quelque chose de théorique et plus vaste qui ne serait pas adapté.

Mme LALO

Nous avons organisé une information pour les agents de nuit.

Mme KARDIANOU

J'ai une remarque générale. Heureusement qu'il ne s'agissait que d'un incident « mineur », mais il ne faut pas le mésestimer. Cela a éclairé une situation qui n'est pas reluisante concernant les constats que vous avez faits par rapport à la gestion administrative et technique. Moi qui ne suis pas au courant de la façon dont la procédure doit être menée, lorsque je lis le constat, je suis atterrée. Il faudrait reprendre tous les DTA, les compléter, les nettoyer, enlever les photocopies et les doublons et remettre les documents en place. Sinon, nous ne nous y retrouverions pas et nous aurions toujours des documents incomplets, obsolètes ou inutilisables. J'espère que nous allons tirer les conclusions de cette première alerte. Et travailler sur l'assainissement de la situation.

J'ai une proposition à faire. Je pense que le rapport ne serait pas complet sans les conclusions. Comme le dossier est pour information, je vous propose de transformer le chapitre 4 (« conclusion et actions à programmer ») en préconisations et de le soumettre à l'avis du CHSCT.

Par ailleurs, je propose d'organiser un CHSCT exceptionnel à la rentrée afin de reprendre les actions et les préconisations, avec un calendrier. Je me vois mal reprendre les actions proposées maintenant, voir ce qui est fait, faisable, avec qui et comment.

Mme LEMOINE

Il faudrait que nous retravaillions le document de Yann ROGIER pour en faire un plan d'action que nous pourrions vous soumettre pour avis. Nous n'avons pas prévu de vous consulter aujourd'hui.

Par ailleurs, je vous informe du départ de Brigitte COTTEVERTE au 1^{er} septembre. Nous sommes en train de recruter son remplaçant. Ce sera un dossier prioritaire à lui confier. Je suis en train d'auditionner les candidats.

Nous ne pouvons pas voter pour avis la conclusion de l'inspecteur. Cela demanderait que nous y retravaillions. Je suis d'accord sur le principe, mais je souhaite pouvoir travailler sur le dossier avec l'équipe. Nous ne pouvons pas proposer au vote un texte qui ne provient pas de l'administration. En revanche, je note que vous nous demandez de transformer les actions préconisées par l'inspecteur en plan d'action, et de soumettre ce dernier à votre avis. Je suis d'accord, mais je ne souhaite pas proposer ce document tel quel à votre avis. Nous avons jugé que ce document était intéressant, mais il n'émane pas de nous.

Mme KARDIANOU

Je prends note, néanmoins, ce document ne doit pas trainer en attendant que la personne arrive, qu'elle se mette au courant...

Mme LEMOINE

Nous allons le voir dans un prochain CHSCT ; En octobre il n'y aura personne.

Nous allons reprendre la présentation de Yann ROGIER pour préparer notre document, et notamment sur ce point particulier.

Mme KARDIANOU

Nous souhaiterions également, au titre des actions à programmer, page 10, point 6, situation physique de la zone : « lors de cette visite les inspecteurs SS ont eu la suspicion d'isolent amianté sur les zones au-dessus des gaines de ventilation, ces zones n'ont pas fait l'objet de l'analyse des fibres d'amiante, un complément d'analyse sera donc à mettre en place ». Vous rajouter cela dans le plan d'action.

Nous aurions besoin d'informations sur les autres mesures de prélèvement après nettoyage.

Mme LEMOINE

Elles sont dues par l'entreprise qui dépoussiérera le local.

Mme KARDIANOU

Qui effectuera le nettoyage ?

Mme LEMOINE

La société TP Desneux.

Mme KARDIANOU

Rassurez-moi : ils ne se contenteront pas de passer la balayette...

M. ROGIER

De mon point de vue extérieur, nous n'avons pas affaire à un problème de personnes ou de compétences individuelles. Les compétences existent au niveau de la DAMT. La volonté des décideurs de s'approprier le risque est, de mon point de vue, avérée. C'est une question d'organisation de mise en commun et méthode. Je pense que le spécialiste de l'amiante qui serait également spécialiste de tous les risques n'existe pas.

Mme AGUIRRÉ

J'aimerais faire une remarque transversale sur la question du risque amiante. Il y a une difficulté que je n'ai pas notée dans le rapport, qui s'est présentée à la BNF : il s'agit du déplacement des documents. Une personne peut être exposée à un risque professionnel si elle n'a pas pénétré dans un local amianté mais qu'elle a manipulé des documents qui ont été stockés dans des locaux amiantés. C'est le problème notamment des documents qui viennent de Versailles. On pense à l'aspect technique, mais on oublie que les œuvres voyagent pas mal. Comme le musée du Louvre n'est pas indépendant des autres établissements, des ouvrages circulent et nous savons que certains bâtiments du ministère présentent un risque avéré du point de vue de l'amiante, au point de provoquer des cancers. Nous pourrions les impliquer dans le groupe de travail. Il me semble que les Archives sont pilotes...

M. ROGIER

Chacun est pilote dans son propre secteur. À ma connaissance, il n'existe pas de structure transversale. Chaque établissement gère les risques qu'il a rencontrés. Aux Archives, le problème vient de Fontainebleau, et à la BNF, de Versailles.

Mme AGUIRRÉ

Des agents peuvent n'avoir travaillé ni à Versailles, ni à Fontainebleau, mais peuvent avoir été en contact avec de l'amiante.

M. BARBARET

Gardons à l'esprit que toutes les œuvres provenant de locaux amiantés sont également concernées.

Mme AGUIRRÉ

Ce que nous aimerions finalement savoir, c'est si le risque amiante a été réévalué au Louvre. Pour l'instant, il n'est pas avéré que des personnels du Louvre ont été en contact avec de l'amiante sans que nous le sachions. Est-ce que des agents ont été exposés alors que nous pensions qu'ils ne l'étaient pas ?

Dr CHÉRIN

Lorsque je rencontre les agents, et en particulier ceux des ateliers (plombiers et électriciens notamment), qui sont susceptibles d'intervenir dans des locaux amiantés, je leur demande systématiquement s'ils ont effectué des interventions sur des calorifuges au cours de leur carrière. J'en ai repéré un qui a été exposé avant de rejoindre le Louvre. Nous lui avons appliqué la surveillance post-exposition (sachant qu'il n'est plus exposé). Il est toujours en activité professionnelle. Lorsqu'il prendra sa retraite, il sera en surveillance post-professionnelle.

Pour ce qui est des leçons à tirer pour les agents qui se rendaient dans le local de la cloche de Sully, étant donné que les prélèvements atmosphériques ne comportaient pas d'amiante, nous considérons qu'il n'y a pas d'exposition environnementale. Il ne s'agit pas d'une exposition professionnelle étant donné que ces agents n'intervenaient pas sur les conduits et on considère qu'il n'y a pas davantage d'exposition environnementale dans la mesure où les prélèvements atmosphériques montrent qu'il n'y a pas de fibre d'amiante.

La nouvelle législation rabaisse la valeur limite d'exposition professionnelle pour ceux qui interviennent directement sur l'amiante. En ce qui concerne l'exposition environnementale, le seuil n'a pas changé avec la nouvelle législation. Ce qui va changer, c'est que dans les dossiers techniques, on va regarder plus de matériaux différents. Quand on a commencé les diagnostics amiante, on ne s'intéressait qu'aux calorifugeages et flocages, qui contiennent des fibres de façon visible. On a ensuite ajouté les dalles de faux plafond, puis progressivement on a rajouté différents produits contenant de l'amiante.

Mme LEMOINE

La question de Sophie AGUIRRÉ était : du fait que l'on n'observait pas certains matériaux auparavant, se peut-il que des agents se retrouvent en risque sans que nous ne le sachions ?

Dr CHÉRIN

Je ne peux pas vous répondre pour le passé. Je constate que lorsque nous effectuons des prélèvements dans l'air au voisinage de gaines calorifugées, nous ne trouvons pas de fibres. Lorsque nous observons des agents en suivi post-professionnel, nous effectuons des examens trente ans après l'exposition – le seul examen recommandé étant le scanner – pour les agents qui ont une exposition professionnelle cumulée de plus d'un an. Nous leur expliquons que nous leur faisons passer un scanner non pour des questions de bénéfice médical – car le consensus est que le scanner n'apporte pas de bénéfice médical pour le dépistage des lésions (bénignes ou malignes, d'ailleurs) – , mais pour des questions d'avantages sociaux : bénéfice de l'allocation de départ anticipé amiante, bénéfice de la retraite anticipée amiante, etc.

Je ne sais pas de quel cas vous parlez à la BNF, mais lorsque nous découvrons des mésothéliomes, qui sont des formes de cancer considérées comme spécifiques de l'amiante, ils sont pris en charge dans le cadre d'une maladie professionnelle : nous considérons que seul l'amiante peut donner lieu à ce type de cancer.

Nous savons aujourd'hui que la radio thoracique et les examens fonctionnels respiratoires ne servent à rien. Ils peuvent être même faussement rassurants. Quant au scanner, il sert, mais pour des bénéfices sociaux et non strictement médicaux. Lorsque nous sommes intervenus auprès des agents inquiets le lundi et le mercredi, nous leur avons expliqué qu'ils devaient venir nous voir s'ils avaient des questions, et s'ils souhaitaient par exemple vérifier leurs expositions antérieures. Personne n'est venu. Certains agents peuvent avoir effectué des travaux de maintenance et d'entretien au cours de leur carrière, mais les avoir oubliés. Cela vaut le coup de les replacer alors dans un cursus de suivi. Peut-être des agents du Louvre ont-ils aussi été exposés avant de rejoindre le Louvre.

Mme KARDIANOU

Des intervenants extérieurs ont utilisé ce local beaucoup plus que les agents à proximité.

Mme LEMONNIER

Le risque est apparu minime à la suite de son évaluation. Le nouveau DTA nous permettra d'évaluer le risque, c'est-à-dire de savoir si nous avons affaire à un risque maîtrisé (connu avec une relativement bonne précision et avec une bonne information des agents) ou à un risque plus important en raison de la dégradation de certains matériaux. Les matériaux qui ont été identifiés jusqu'à présent nous ont donné à penser que le risque n'est pas important, même si nous avons identifié la présence d'amiante. C'est à l'issue de ce nouveau DTA que nous serons en mesure de qualifier précisément le risque.

M. FEMEL

Le rapport conclut à l'absence de fibres d'amiante dans les prélèvements atmosphériques. Néanmoins, page 11 du rapport, il est indiqué : « *Les résultats de prélèvements en atmosphère n'indiquent pas si l'air a été brassé avant la prise de mesure tel que l'exige la norme. Ce point est donc à préciser.* » Si le résultat est négatif, mais que les mesures n'ont pas été réalisées dans les règles de l'art, le problème reste entier.

Mme LEMONNIER

Les entreprises que nous avons payées pour ce genre d'opération sont spécialisées et adoptent un mode opératoire précis afin d'identifier un empoussièrement réel. Elles engagent leur responsabilité lorsqu'elles effectuent des mesures. Yann ROGIER l'a écrit, mais il s'agit de sociétés spécialisées et agréées, et ces analyses ont eu lieu très peu de temps après la présence d'agents dans le local technique. Ces deux éléments nous conduisent à penser que ces résultats sont fiables.

M. N'GUYEN

Ne fait-on plus la distinction entre l'amiante friable et non friable ?

Dr CHÉRIN

Non. On considère que l'on a affaire à de l'amiante, tout simplement.

M. N'GUYEN

Si je faisais la remarque, c'est parce que l'on nous a expliqué il y a trois ans qu'il n'y avait pas de danger, car l'amiante présente au Louvre était sous une forme liée.

Dr CHÉRIN

Dès lors qu'il est lié, l'amiante produit moins de fibres. Néanmoins, la législation s'intéresse non pas à la nature friable ou non de l'amiante, mais à ce que les agents respirent.

M. N'GUYEN

Cela signifie que des agents ont peut-être été exposés à l'amiante lié sans le savoir. Je sais que des dalles en fibrociment étaient faites avec de l'amiante. Il y avait aussi de la colle amiantée. Les agents étaient alors exposés sans le savoir. Il faudrait repérer les lieux et idéalement, supprimer la cause du risque.

Dr CHÉRIN

Un amiante lié ne dégage pas de fibres. Le problème survient lorsqu'on le gratte.

M. N'GUYEN

Avec le temps, les dalles se dégradent.

Dr CHÉRIN

L'objectif du DTA est précisément de mesurer l'état de conservation du matériau, et de s'assurer qu'en l'occurrence, les dalles en fibrociment ne sont pas dégradées. Si le diagnostiqueur juge qu'elles sont dégradées, en fonction de leur état visuel, nous ferons des prélèvements et nous ferons une évaluation en fonction du résultat des prélèvements. Il existe une stratégie en fonction de l'état visuel des matériaux.

M. N'GUYEN

Jusqu'à présent, cela n'a jamais été fait. C'est pour cela qu'il serait bon de le faire apparaître dans les préconisations.

Mme LEMOINE

Dans les préconisations, il y avait une information du personnel sur la réglementation amiante. Nous avons décidé d'établir une cartographie des risques puis d'en informer les agents. S'il s'avère qu'un danger est détecté à un endroit, nous en informerons les personnels.

M. FEMEL

On peut demander à l'entreprise si l'air a été brassé avant la prise de mesure. Vous nous dites qu'il serait normal que l'entreprise ait travaillé dans les règles de l'art étant donné qu'il s'agit de professionnels, mais néanmoins, au vu des DTA précédents, nous voyons bien que les professionnels peuvent avoir des difficultés. Ce que nous demandons est valable aussi bien pour ce prélèvement que pour les prélèvements à venir et toutes les situations décrites dans les futurs DTA.

Mme LEMONNIER

Je ne me vois pas demander à un préleveur s'il fait correctement son travail. Soit il me répond que oui, soit il perd son agrément. C'est comme si nous demandions à un bureau de contrôle s'il respecte les normes. Pour répondre à votre remarque sur les DTA antérieurs, la réglementation a beaucoup évolué. Les DTA qui datent de 2005 ne font pas état du niveau de conservation des matériaux, car cela ne faisait pas partie de la commande qui avait été passée. À l'époque, la situation n'était pas aussi claire qu'aujourd'hui, et la liste des matériaux à diagnostiquer n'était pas aussi complète. Il n'est pas aberrant de dire que les DTA d'aujourd'hui sont meilleurs que près de dix ans en arrière, sachant que la réglementation a beaucoup évolué entre-temps, et que de nouveaux produits et de nouvelles règles sont apparus.

M. FEMEL

Je comprends bien, mais ma question consiste à savoir si l'air a été brassé. N'importe quel professionnel est capable de répondre à une question technique.

Mme LEMONNIER

Il fournira la réponse attendue.

Mme AGUIRRE

Nous pourrions le stipuler sur le cahier des charges.

M. BARBARET

Nous pourrions poser la question. Pour conclure, je souhaite insister sur trois points. Le premier est que ce rapport permet de mettre en lumière des éléments qui méritent d'être améliorés. Il ne faut pas laisser penser que rien n'a été fait. Les choses correspondent à la fois à l'état de l'art et à celui de la réglementation. Ce que dit Mme KARDIANOU est très juste : il est heureux que l'événement qui a donné lieu au droit de retrait s'avère en fin de compte bénin. Le plus important est que nous

puissions, à partir de cet événement bénin, donner un gros coup de projecteur, notamment à travers le rapport présenté par Yann ROGIER qui permet effectivement de faire émerger toute une série de points qui sont très intéressants et qui nous sommes invités, la direction et moi en particulier parce que d'une certaine manière c'est ma responsabilité qui est engagée, à renforcer encore la discipline concernant le risque amiante. Nous allons prendre ce risque à bras-le-corps et répondre à toutes les inquiétudes. Nous sommes tous concernés, en CHSCT, par la santé des agents, et je puis vous garantir que tout sera mis en œuvre pour faire face au risque et pour que les agents ne soient plus exposés.

XI. Questions diverses

M. BARBARET

Une liste de questions a déjà été identifiée et deux d'entre elles ont pu être évoquées dans nos débats.

1. Conditions de travail des agents des expositions temporaires

M. BARBARET

Qui souhaite intervenir sur ce point ?

Mme KARDIANOU

Cette question m'a été soumise par Alexandre MARCOU.

M. MARCOU (FO)

Les agents ne peuvent pas s'asseoir sur leur chaise et sont obligés de demander la permission pour se rendre aux toilettes – ce qui leur est parfois refusé.

Mme LEMOINE

Pardonnez-nous, nous avons du mal à vous entendre.

M. MARCOU

Je vous disais que la question avait été traitée en partie lors du dernier CHSCT, à propos des agents des expositions temporaires qui ne peuvent pas s'asseoir sur les chaises. M. BARBARET nous avait annoncé une réaction, mais rien n'a changé dans l'organisation. Quand les agents ont besoin d'aller aux toilettes, ils sont obligés d'appeler l'encadrement pour demander la permission de s'absenter, et parfois il leur est répondu que ce n'est pas le moment !

M. LEDUC

Peut-on faire une réponse écrite à l'issue du CHSCT ? Je n'ai pas d'information à vous communiquer.

M. MARCOU

Cela ne pose pas de problème.

M. BARBARET

Nous pouvons aborder la question des conditions de sous-traitance de l'entreprise Challancin.

2. Harcèlement moral et sexuel : actions à mener

Cette question a été traitée au cours de l'examen du point 10.

3. Etat des sanitaires et locaux sociaux Sully

Mme BERTHOMIEUX

Plusieurs personnes sont venues se plaindre des odeurs dans les locaux Sully. La situation est catastrophique et les odeurs commencent à s'imprégner dans les vêtements. Il faut trouver une solution. Beaucoup de toilettes sont condamnées. Des douches sont condamnées ; elles n'ont pas servi depuis pas mal de temps. Que pouvez-vous proposer ? Ce problème ne date pas d'aujourd'hui.

Mme LEMONNIER

L'année dernière, M. BARBARET a été alerté à plusieurs reprises à propos des sanitaires. Un travail en profondeur a été amorcé par Christian RITTER. Plusieurs réunions sur site ont eu lieu. Des travaux de changement des canalisations ont été lancés pour certains des sanitaires de la zone Sully, qui étaient régulièrement bouchés, afin d'améliorer l'évacuation des flux. Concomitamment, au mois de mai, les bacs à graisse qui se trouvent dans le radier ont été changés. Le changement des bacs à graisse n'avait pas été anticipé, ce qui a entraîné beaucoup d'odeurs très désagréables. Quand nous avons été alertés (mi-mai, de mémoire), nous nous sommes rendu compte que l'entreprise avait démonté les canalisations des bacs à graisse, qui étaient souillées, qu'il les avait stockées dans la VDI pour installer des canalisations neuves à la place des anciennes sans évacuer les anciennes canalisations. Nous lui avons demandé de les évacuer le plus rapidement possible. Jean-Paul AVRILLAS a été en contact avec plusieurs personnes pour expliquer les travaux qui ont été réalisés, mais il est vrai que durant le mois de mai, il y a eu pas mal de plaintes à cause des odeurs dans la zone Sully. Les travaux ont été terminés début juin.

Depuis, nous avons de nouveau été alertés au sujet de la ventilation de la base vie du PC Napoléon, qui se trouve à l'extrémité des sanitaires Sully. Nous avons vérifié les débits de soufflage, qui sont bons. Nous sommes un peu juste en ce qui concerne les débits d'extraction, mais comme le débit de soufflage est fort, le renouvellement de l'air est correct. Il faut que l'on vérifie pourquoi l'extraction n'est pas aussi importante qu'elle devrait l'être.

À la suite d'une fuite d'eau au niveau des douches, nous avons diagnostiqué qu'il n'y avait pas d'intervention pour les problèmes de fuites d'eau des douches mais une reprise des sanitaires, puis les cloisons de la douche de la base vie qui sont détériorées.

Plusieurs opérations se sont donc enchaînées depuis début mai jusqu'à cette semaine : les travaux que nous avons réalisés pour améliorer l'évacuation des sanitaires, puis nous avons eu les travaux

du bac à graisse, ce problème dans la base vie du PC Napoléon et nous aurons très prochainement la réfection de la douche, qui n'est pas en bon état.

La question des sanitaires des locaux sociaux Sully est posée de manière récurrente depuis un certain temps, surtout par les ACMO, qui relaient les difficultés rencontrées. On vous avait dit que nous allions faire des travaux importants de rénovation des vestiaires. Nous avons les crédits de la maîtrise d'œuvre pour 2014, me semble-t-il, afin de rénover à fond ces locaux, qui n'ont pas été refaits depuis l'ouverture en 1989. Le travail de Christian RITTER et celui de Lionel BRETON sur les portes sont satisfaisants un temps, mais cela permet seulement de patienter en attendant le remplacement définitif des vestiaires et sanitaires.

M. RIEHL

J'avais demandé que l'on répare les portes avec des plaques de mélaminé, mais ce n'est pas possible...

Mme AGUIRRÉ

Je ne vois pas comment ce serait possible, au vu de l'état des portes.

M. RIEHL

Nous avons commandé un bloc neuf. Nous allons déposer l'ancien et récupérer des pièces pour réparer celui d'à côté. Nous avons également récuré et détartré l'ensemble des sols des sanitaires et des vestiaires en début d'année. Il y avait en effet des traces de calcaire. Je pense que cela a permis d'améliorer la situation.

4. Aire de livraison : mise à jour du plan de prévention des risques de Challancin sur le nouveau poste de tri déchets

M. RIEHL

Nous avons été interrogés sur la mise à jour du plan de prévention sur le poste de tri déchets. Sur le plan de prévention existant, un point porte sur l'utilisation des compacteurs, mais il n'a pas été réactualisé pour tenir compte du tri des déchets. Nous avons pris rendez-vous avec Challancin pour le mettre à jour.

Mme BERTHOMIEUX

Le point ne porte pas vraiment sur les compacteurs, même si je vais en parler ensuite. Je trouve déplorable qu'une chaise se trouve juste à côté du compacteur et qu'un agent de Challancin doive y passer huit heures par jour. Rester huit heures par jour avec les mauvaises odeurs ! C'est catastrophique ! Est-il indiqué quelque part qu'il doit rester à ce poste ? Je ne le pense pas ! Ce poste a été créé il y a à peu près un mois et demi.

M. RIEHL

Du personnel travaillait déjà dans cette zone.

Mme BERTHOMIEUX

Oui, mais il ne restait pas sur place. Là c'est 8h par jour pendant 7 jours. Les conditions de travail sont catastrophiques, et même inhumaines. Je pense que vous n'étiez pas au courant de cette affaire.

Mme LEMONNIER

Un nouveau protocole de tri de déchets a été mis en place. Des poubelles différentes ont été installées pour pré-trier les déchets, et le trier en partie sur site. Un nouveau marché a été mis en place pour les ordures ménagères. Il a des incidences pour l'entreprise de nettoyage. Voilà pourquoi un poste a été transformé. Je ne sais pas si c'était il y a un mois – je n'ai pas la date exacte en tête. Nous n'avons pas encore tous les équipements qui vont compléter les compacteurs actuels. Nous examinerons cette affaire de positionnement du poste de travail. S'il est très mal placé, nous verrons si nous pourrions améliorer la situation.

Nous avons été alertés par le médecin de prévention sur ce poste, étant donné que plusieurs alertes sont remontées à la DAMT. Nous avons vérifié, notamment avec un médecin du travail de l'entreprise, que la personne n'était pas exposée à des risques particuliers et qu'elle était bien apte à son poste et nous avons eu un avis d'aptitude. Cet agent a été vu par son médecin du travail pour ce poste. Nous avons ensuite cherché à savoir si les conditions de travail étaient correctes et nous allons regarder précisément le point que vous soulevez.

Mme BERTHOMIEUX

Il s'agit tout de même d'un espace pollué, notamment au monoxyde de carbone et aux gaz d'échappement. Je ne pense pas que l'on puisse appeler cela un poste de travail, sans compter les odeurs et la chaleur. Le pauvre monsieur se retrouve devant sa benne à attendre. C'est affolant !

Mme LEMONNIER

S'il attend devant sa benne, il n'est pas forcément nécessaire qu'il reste là, en effet.

M. RIEHL

Je passe régulièrement par l'aire de livraison et je l'ai toujours vu en activité.

Mme BERTHOMIEUX

Pas moi. Je suis désolée !

M. BARBARET

Cela fait partie des éléments que nous allons vérifier dans le cadre du contrat Challancin.

5. Etat des lieux de l'aire de livraison suite aux travaux

M. BARBARET

Toujours à propos de l'aire de livraison, nous avons noté un point relatif à l'état des lieux de l'aire de livraison à la suite des travaux. Qui présente ce point ?

Mme LEMOINE

Pourriez-vous préciser votre question ?

Mme BERTHOMIEUX

Il s'agit des bennes. Pendant une bonne période, les bennes fuyaient. Les odeurs étaient catastrophiques. Nous voudrions savoir pourquoi les bennes fuyaient, et ce même après le changement de bennes. À une certaine période, nous nous sommes également retrouvés avec de l'eau, dont nous nous demandions d'où elle provenait. Une personne s'est sentie mal. Nous aimerions avoir des explications sur ces deux points.

M. RIEHL

Votre question ne porte donc pas sur les travaux en particulier.

Mme BERTHOMIEUX

Nous voudrions savoir ce qui s'est passé et ce qui a été fait.

M. RIEHL

Vous avez constaté qu'en ce qui concerne les compacteurs, du matériel tout neuf a été mis en place. Concernant les résidus d'eau polluée, il existe, devant ces compacteurs, des plaques de métal qui ont été encastrées dans le sol. Ces plaques permettent de faire rouler les bennes jusqu'à leur emplacement. Au départ, ces plaques étaient parfaitement étanches, puis elles ont bougé, et de l'eau de nettoyage s'est infiltrée par-dessous. Elle stagne à cet endroit et il est très difficile de l'aspirer et de nettoyer les plaques. Nous recherchons actuellement une solution, soit en rétablissant l'étanchéité, soit en construisant un petit caniveau qui récupérerait ces eaux. Ce problème n'est pas évident, car il faut assurer le roulement d'un matériel très lourd et entretenir ces plaques, mais nous recherchons une solution.

6. Conditions de sous-traitance de l'entreprise Challancin

M. BARBARET

M. CHOQUET, vous avez la parole.

M. CHOQUET (expert CGT)

Je souhaitais évoquer avant tout les conditions de travail des salariés de Challancin. Nous avons déjà eu l'occasion de parler de ce dossier à plusieurs reprises. Pas plus tard que ce matin, il était prévu que les salariés se rencontrent pour faire le point sur des avancées (entre autres liées aux conditions de travail). Entre-temps, la direction de Challancin a contacté les délégués du personnel pour leur annoncer qu'elle les recevrait le 15 juillet – ce qui est la meilleure des dates pour négocier ! J'appelle cela du « foutage de gueule », mais passons... Les salariés se sont quand même rencontrés ce matin. Avec le chef de site, une personne qui n'inspire pas du tout confiance et qui vient à l'AG pour prévenir les agents qu'une réunion de négociation est prévue le 15 juillet et qu'ils n'ont qu'un quart d'heure pour s'exprimer, l'ambiance a commencé à se dégrader – je vous passe les détails. J'étais sur place avec Christian GALLANI, délégué CGT également. Il va falloir que la

direction du Louvre fasse comprendre aux responsables des sociétés prestataires qu'ils ne sont pas les « patrons » au musée du Louvre. Nous n'avons certes rien à voir avec Challancin mais nous étions là pour voir ce qui se passait. Et heureusement que nous étions là, car sinon, ce serait devenu incontrôlable... Le chef de site a demandé que l'on aille voir M. CARREAU, qui n'en a rien à faire. La DAMT, ce n'est pas le sujet.

Le sujet de ce matin était d'alerter les salariés qu'ils allaient être reçus le 15 juillet et pour leur demander s'ils étaient d'accord avec ce calendrier. Il s'avère qu'ils ne le sont pas forcément, mais de toute façon, que ce soit le 15 juillet ou la semaine précédente, cela ne changera rien : les pseudo-négociations n'auront pas lieu, n'aboutiront pas et nous pouvons d'ores et déjà prévoir que le climat social sera très tendu à la rentrée avec Challancin. L'attitude du chef de site est inadmissible. Il est venu faire de la provocation, comme ça avait déjà été le cas les fois précédentes. Cela ne peut plus se reproduire dans de cet établissement. Il faudra en tirer toutes les conclusions.

Nous vous avons déjà interpellés à plusieurs reprises en ce qui concerne les conditions de travail. On vous a déjà fait part de difficultés en termes d'effectifs et d'équipements de sécurité (gants, chaussures de sécurité, etc.). C'est assez difficile à faire entendre à Challancin. Lorsqu'ils ont besoin de gants, les salariés doivent patienter deux ou trois semaines, et en attendant, il leur arrive de manipuler des produits sans gants.

Le problème principal aujourd'hui concerne le manque d'effectifs. Lorsque nous nous sommes vus il y a quatre semaines, un certain nombre de choses ont été dites, et il serait intéressant de savoir où nous en sommes aujourd'hui. Qu'en est-il de l'enquête interne sur les effectifs ? D'après les délégués du personnel de Challancin, les effectifs déployés sont nettement inférieurs à ceux prévus dans le cahier des charges, ou tout du moins le nombre d'heures de prestation est nettement inférieur à celui qui est normalement dû au musée du Louvre. Sur des contrats, qui sont des contrats à mi-temps, avec des pauses à rallonge, la vérification à savoir si ce temps de travail qui n'est pas effectué par les salariés est facturé par Challancin. Des salariés viennent pointer le matin, mais repartent ensuite travailler dans d'autres secteurs hors du musée du Louvre. Nous voudrions savoir où nous en sommes sur tous ces aspects. Tout cela affecte les conditions de travail des salariés. Des anciens salariés qui ont travaillé avec les autres sociétés disent que là où ils étaient une dizaine, ils se retrouvent à deux, donc la prestation obligatoirement n'est peut-être que moindre, toutes ces questions ont été posées ce matin.

Si tout ce que dénoncent les délégués du personnel est avéré, c'est de l'escroquerie pure ! Il faudra que nous répondions rapidement. On peut comprendre que certaines allégations sont difficiles à prouver ; il n'en demeure pas moins qu'un certain nombre d'informations ont été données. En tout cas, du côté des organisations syndicales, nous allons faire appel à l'inspection du travail. Les salariés sont en train de le faire, car ils ne peuvent plus continuer à travailler dans ces conditions. Tout cela affecte les conditions de travail ainsi que l'ambiance et la qualité du travail. Si les vérifications n'ont toujours pas été faites, il faudra qu'elles aient lieu rapidement.

Compte tenu de la volonté de Challancin de lancer une négociation le 15 juillet, nous n'aurons peut-être pas droit à des mouvements de grève chez Challancin au mois de juillet ni au mois d'août, mais à la rentrée, par contre, nous sommes certains d'en voir.

M. BARBARET

Nous sommes soumis à des impératifs de donneur d'ordre, qui nous permettent d'avoir un regard précis sur ce que fait Challancin : le Code du travail doit être respecté au musée du Louvre, de même que le Code des marchés publics, et nous sommes enfin limités par tout ce qui relève du délit d'ingérence. Les salariés de Challancin vous ont signalé des éléments qui, sur le plan contractuel, pouvaient constituer des manquements aux obligations de l'entreprise.

La DAMT est en train d'investiguer sur le sujet. Nous avons déjà eu des remontées, notamment à propos des pointages « truqués », sachant que des agents viennent pointer le matin et le soir pour des journées excessivement longues pendant lesquelles ils prenaient des pauses forcées – et facturées – voire allaient travailler chez d'autres clients. Nous avons déjà eu quelques résultats. À ce stade, nous avons découvert des anomalies qui restent minoritaires. Il faut donc que nous investiguions plus avant. Il va falloir aller voir les agents concernés par ces anomalies et creuser la question lorsque nous avons des durées de travail excessivement longues.

Chaque fois que vous nous signalez des sujets, nous investiguons. Ne pensez pas que nous restons les bras croisés. À ce stade, nous sommes très vigilants. Nous essaierons de trouver, dans le cahier des charges, des stipulations qui nous permettront d'avoir des garanties.

Sur le sujet particulier des pointages « truqués », tout du moins anormaux, qui peuvent laisser soupçonner des comportements qui ne sont pas acceptables, nous pourrions faire un point plus précis.

Mme LEMONNIER

Je vais laisser Jean-Claude en parler. Nous nous sommes vus le 14 juin. En deux semaines, nous avons pu avoir un certain nombre d'éléments. Comme le disait Hervé BARBARET, il faudrait entrer dans le détail, car les problématiques identifiées à ce stade restent marginales, même si nous pourrions lever d'autres lièvres... Le mieux est que vous ayez quelques chiffres.

M. RIEHL

J'ai étudié les pointages à la suite de notre réunion, à partir du document mensuel des pointages biométriques. Il y a environ 2 500 pointages au total chaque mois, pour 140 à 150 pointeurs différents. Tous ces salariés ne travaillent pas tous à plein temps, car si l'on fait la moyenne, cela revient à peu près à 120 heures par salarié et par mois.

Sur cet ensemble de 2 500 pointages, j'ai isolé ceux qui dépassaient 10 heures et 12 heures sur une journée. Une centaine de pointages dépasse les 10 heures et une cinquantaine, les 12 heures par jour. Nous n'avons pas le temps de vérifier les informations. Pour rappel, dès que le pointage dépasse six heures, le système retranche automatiquement une heure de pause. Sur les 150 salariés, une cinquantaine sont des intérimaires. Nous n'avons pas toujours les noms des personnes dans notre base de données. Les dépassements se répartissent sur toute la semaine.

Le nombre d'heures pointées, en intégrant les corrections, est de 19 000 par mois, ce qui correspond au marché. Nous notons quelques petits écarts, mais ils restent marginaux.

M. BARBARET

En tout état de cause, retenez que les investigations sont en cours. L'information est passée et nous cherchons à savoir de quoi il retourne.

M. RIEHL

Parmi les plages horaires assez longues, certaines concernent des intérimaires. Nous allons essayer de voir s'ils n'ont pas effectué un mécénat le soir, et s'ils n'ont pas oublié de pointer à leur « première fin de journée ». Une nouvelle fois, le contrat passé avec l'entreprise n'oblige pas les salariés à effectuer des plages horaires très longues. Ils peuvent travailler seulement le matin ou l'après-midi. Ils n'ont pas besoin d'effectuer une pause méridienne de trois ou quatre heures. Les heures comptabilisées indûment représentent 2 ou 3 % de l'ensemble. Nous allons devoir regarder plus précisément ce qu'il en est.

M. CHOQUET

De mémoire, ce contrat représente 230 000 heures annuelles au minimum, soit environ 19 166 heures par mois, soit l'équivalent de 130 agents à temps plein. Or certains ne sont pas à temps plein. Il va falloir regarder cela dans le détail, ce qui ne va pas être simple.

M. RIEHL

150 personnes pointent dans le mois.

M. CHOQUET

Il faudrait mesurer le temps travaillé. Par ailleurs, ces agents passent-ils l'intégralité de leur temps de travail sur le site ? Lors de la réunion du 14 juin, nous avons évoqué l'impossibilité de vérifier si ces agents ne sortent pas du musée pendant leur journée de travail sans badger. Vu l'attitude du chef de site ce matin, je suis très soupçonneux à propos de la façon dont Challancin gère ses équipes. Comme je vous l'ai dit, la réunion a failli très nettement tourner au vinaigre. Il y a des limites à la provocation. Ce même chef de site n'a pas hésité, la veille de l'AG, à déclarer cette assemblée générale illégale. Il était question de voter un mouvement de grève ce matin, pour tout vous dire, et c'est simplement l'annonce faite aux délégués du personnel hier, selon laquelle une réunion aurait lieu le 15 juillet, qui a conduit à une mise en suspens du mouvement de grève. Mais il fallait réunir les salariés, car la décision leur revient. Le responsable de site a abondé dans la provocation en expliquant aux délégués du personnel qu'ils avaient un quart d'heure pour expliquer la démarche aux salariés. Ce n'est pas ainsi que cela doit fonctionner.

Même si nous sommes « le client » et que nous ne pouvons pas faire d'ingérence, il y a des limites à la provocation et à la façon de gérer. Il ne faut pas croire que l'on est dans « son » établissement. Les salariés avaient interdiction de se réunir en zone 7. J'aimerais bien savoir quelle entreprise a le droit d'interdire une réunion en zone 7. Il a fallu que la réunion soit organisée à l'accueil des groupes. Qui est Challancin pour interdire à ses salariés de se réunir ? La seule direction qui peut interdire une réunion, c'est la direction générale du Louvre, que ce soit pour les personnels titulaires ou pour les entreprises prestataires. Un chef de site n'a pas ce pouvoir. Il ne faudra pas hésiter à lui faire la morale.

Nous avons eu des mots, et il vous dira certainement que nous avons été irrespectueux envers lui – nous l'avons été. Mais le fait de faire de la provocation a suffi pour que certains sortent de leurs gonds. Il va falloir que ça cesse. Ce n'est pas la première fois que nous sommes dans ce genre de situation ; cela avait déjà été le cas la première fois lors du conflit. Tout cela est lié aux conditions de travail. Quand les salariés commencent à en avoir plus que marre de l'attitude de leur responsable hiérarchique, et de Challancin qui les mène en bateau depuis huit ou dix mois à propos de négociations qui n'arrivent jamais, il ne faut pas s'étonner que ça finisse par exploser, et cela risque vraiment d'être le cas à la rentrée, vu la manière dont les choses sont en train de tourner. À moins que par miracle, les salariés n'obtiennent satisfaction pour toutes leurs demandes le 15 juillet – ce en quoi je ne crois pas du tout. On ne négocie jamais en plein milieu du mois de juillet pour obtenir des choses. C'est simplement pour gagner du temps. Et la direction gagne du temps parce qu'elle sait que le marché est à reconduire. Cela étant, je ne suis pas certain que ce soit la meilleure tactique...

Par ailleurs, il faudra vérifier si les salariés disposent bien du bon matériel, car les prestations ne sont pas à la hauteur de ce qu'elles devraient être – les salariés eux-mêmes le disent. Quand il y a des départs, les salariés sont-ils vraiment remplacés ? Les salariés nous disent que non. Il y a encore beaucoup à faire pour tout vérifier. Nous pouvons comprendre que ça ne va pas être simple, mais comprenez qu'il y a une attente véritable de la part des salariés de cette entreprise. Une chose est sûre : ils ne veulent plus entendre parler de Challancin ! Ce sera un point très dur pour la rentrée.

M. BARBARET

Très bien, je prends l'attache de l'entreprise.

Dès que vous avez connaissance de nouveaux sujets, n'hésitez pas à nous le faire savoir.

M. CHOQUET

Une liste de noms de personnes qui devaient être remplacées alors qu'elles partaient en vacances nous a été donnée le 14 juin, mais il s'avère que les salariés ne sont pas remplacés comme ils le devraient. Et d'ailleurs, est-il normal que quelqu'un qui travaille à mi-temps passe trois heures à attendre dans une salle, dans un bureau ou dans un couloir ? Normalement, en tant que client, nous devrions au moins connaître le nombre de salariés à temps plein et le nombre de salariés qui ne le sont pas. Comment voulez-vous vérifier le nombre d'heures inscrites dans le marché si vous ne connaissez pas les agents qui sont à temps plein et ceux qui ne le sont pas ? À mon avis, dans le prochain marché, il faudra l'exiger. Nous l'avons pour d'autres situations. Il serait invraisemblable que pour la sécurité, nous ne connaissions pas le nombre d'agents qui viennent dans l'établissement. Lorsque les salariés font une pause de trois heures, le logiciel la décompte-t-il automatiquement (en dehors du temps de repas) ?

M. RIEHL

Non. À partir de six heures de travail, on ne décompte qu'une heure. Normalement, les conditions du marché permettent d'éviter le cas d'un salarié qui travaillerait quatre heures dans la journée, mais avec une pause méridienne de quatre heures. Ce ne sont pas les conditions fixées par le Louvre qui entraînent la dérive que vous décrivez. Une centaine de pointages de plus de 10 heures est répartie sur une vingtaine de personnes, sur un total de 2 500 pointages.

M. CHOQUET

20 personnes, cela représente un peu moins de 20 % des effectifs, ce qui pose un sérieux problème. Supprimez 20 % de l'effectif de la filière « accueil et surveillance » et vous verrez la différence !

M. BARBARET

Nous allons tirer les choses au clair.

M. CHOQUET

Je vous le répète : les attentes des salariés de Challancin sont importantes, au-delà de la pseudo-réunion du 15 juillet.

M. BARBARET

Nous l'avons bien compris. Nous suivons donc l'affaire de très près. Je reprendrai contact avec la direction de l'entreprise pour lui faire part de nos inquiétudes.

M. CHOQUET

De toute façon, nous nous reverrons d'ici la rentrée pour en discuter.

M. BOYER (CGT)

J'aimerais faire un point sur la prestation de Challancin au jardin des Tuileries. Il s'avère que depuis près d'un an, de nouveaux équipements ont été mis à disposition et qu'il est plus facile de stocker les ordures, le problème étant qu'il y a moins de monde pour les ramasser... De plus, il y a un problème récurrent, celui des corneilles qui viennent déchiqueter les sacs d'ordures. Comme nous avons une benne à compacteur, les sacs peuvent être directement fermés, mais ils restent pleins toute la nuit. Forcément, le matin, nous retrouvons des papiers partout. Le jardin n'a jamais été aussi infesté de papiers. C'est peut-être un problème d'organisation.

M. BARBARET

On note le point.

M. BOYER

Et pourtant, les agents travaillent.

Mme KARDIANOU

En ce qui concerne les effectifs, nous avons remarqué que de moins en moins de personnes étaient présentes dans les secteurs, dans les bureaux Porte des Arts, à Mollien, etc., et le personnel se plaint de plus en plus. Une personne de Challancin nous a expliqué qu'elle devait travailler cinq heures entre 6h30-7 h et midi, mais qu'elle se retrouvait à travailler entre 6 h 30 et 14 h, voire 15 h, parce qu'elle était obligée de faire une pause de trois ou quatre heures sans rien faire. Pour quelle raison et comment cette pause est-elle comptabilisée ? Quand je lui ai demandé des éclaircissements à ce sujet, il m'a indiqué qu'il y avait eu beaucoup d'intimidations. Le problème est que si les salariés commencent à nous parler, ils risquent d'être licenciés du jour au lendemain. Ils sont soumis à une

pression énorme et à des intimidations. Si les responsables de Challancin essaient d'intimider des représentants du personnel du musée, je ne vous dis pas ce qu'il en est du personnel de Challancin. Nous avons des exemples de salariés qui auraient signé un nouveau contrat de travail, mais qui ne savaient pas lire et qui avaient en fait signé leur lettre de licenciement ! Cela a été fait à Beaubourg.

Mme AGUIRRÉ

Sur le premier contrat, les horaires avaient été laissés en blanc.

Mme KARDIANOU

Nous avons affaire à une « bande organisée ».

M. BARBARET

Nous allons regarder cela.

7. Autres points divers

Mme ABDELHEDI (experte)

Je souhaitais vous alerter à propos d'un problème d'hygiène dans la salle de plonge, au restaurant du personnel. D'après ce qu'ont dit mes camarades lors de la dernière commission, les travaux du restaurant devaient être terminés fin juin.

M. RIEHL

De quels travaux parlez-vous ?

Mme ABDELHEDI

Sous le tapis roulant, des détritiques s'amoncellent depuis des années. Lors de la dernière visite technique, nous avons constaté qu'après le nettoyage de la journée, la vaisselle qui devait servir pour le service suivant contenait de nombreux moucheron. Les prélèvements biologiques sont satisfaisants, mais si l'on trouve plein d'insectes qui s'agglutinent sur la vaisselle, cela pose un gros problème d'hygiène. Nous pensions que ce problème devait être traité très rapidement et je voulais donc savoir pourquoi ce n'était toujours pas le cas.

M. RIEHL

Tout simplement parce que nous avons passé la commande et que nous attendons la livraison dans les jours qui viennent. Nous avons décidé de mettre en place des trappes sous le tapis, côté public, et à l'occasion de la mise en place de ces trappes, un nettoyage sera fait sur toute la surface en dessous des tapis.

Mme ABDELHEDI

Ce nettoyage sera-t-il régulier ?

M. RIEHL

Nous interviendrons régulièrement, alors que cet espace était inaccessible, mis à part par un petit trou à l'endroit du demi-tour.

Mme ABDELHEDI

J'avais une autre question au sujet des problèmes de dératisation. Que compte faire le Louvre du fait qu'Eurest et Elior n'arrivent pas à se mettre d'accord pour synchroniser les campagnes de dératisation ? Eurest nous a indiqué qu'il dératisait une fois par semaine et Elior ne communique pas ses dates d'opération et refuse de synchroniser ses opérations avec Eurest. Ainsi, par un phénomène de vases communicants, chaque fois que le problème est traité à un endroit, il repart ailleurs. C'est sans fin. Ce gros problème d'hygiène va donc persister. Elior est en droit de refuser la synchronisation des actions, d'après ce que j'ai cru comprendre. Ne pouvons-nous donc rien faire ?

M. RIEHL

Je ne suis pas en charge du contrat d'Elior. Nous allons voir ce que nous pouvons faire.

Mme ABDELHEDI

D'après ce que j'ai compris, c'est à cause de cela que le problème ne se règle pas.

Mme LAIDAUI (Directrice adjointe DRHDS)

Ils travaillent à Eurest mais Elior a refusé de contracter avec cette entreprise. Cette affaire est assez complexe. Nous allons remonter auprès de Françoise BONNEVIALLE pour essayer de faire fléchir Elior, mais nous avons peu de marges de manœuvre.

M. RUELLAN

En tant que représentant des ateliers, il me semblait qu'un suivi des aspirations avait lieu. Je me demandais quand vous envisagiez de faire les travaux.

Mme LEMONNIER

De mémoire, d'ici la fin de l'année, nous devons avoir un diagnostic sur l'encadrement dorure...

M. RUELLAN

Pour notre part, cela fait un an que nous n'avons plus d'aspiration.

Mme LEMONNIER

Cette opération coûte environ 200 000 euros hors taxe pour refaire l'extraction de la métallerie. Nous avons eu le diagnostic il y a quelques mois. Il est satisfaisant, mais il faut passer à la maîtrise d'œuvre et aux travaux. De mémoire, nous avons dû prévoir un budget travaux pour fin 2014 ou début 2015. On est en phase d'attendre les résultats d'encadrement/dorure.

M. RUELLAN

Après c'est une question de budget. Pourquoi nous avez-vous regroupés avec l'atelier d'encadrement alors que notre demande remonte à près d'un an. Notre dossier est complet.

Mme LEMONNIER

Il n'est complet que depuis quelques mois. Si nous faisons des travaux de reprises de l'extraction de l'air, que cela concerne la métallerie ou l'atelier d'encadrement, ce sera au même endroit. Si nous calibrons les ventilateurs pour améliorer l'extraction d'air d'un côté comme de l'autre, il faut faire les travaux au même moment. Les effectuer en deux temps à six mois d'intervalle n'aurait pas de sens. C'est pour cela que nous attendons le diagnostic qui devrait être produit dans les prochaines semaines avant de lancer la maîtrise d'œuvre globale et les travaux globaux.

M. RUELLAN

Vous avez installé des revêtements antidérapants devant notre atelier. Cela nous convient, mais qu'en est-il de la suite ? Nos machines sont dans les réserves et la pente pour y accéder est une vraie patinoire. Nous devons nous mettre à quatre pour pousser les machines. Que pouvez-vous faire dans ce couloir ?

Mme LEMONNIER

Nous mettons en place ce revêtement aux endroits où nous avons un vrai problème d'usure du sol. Nous n'allons pas le déployer partout.

M. RUELLAN

Depuis l'atelier de support de la muséographie jusqu'à notre atelier, c'est une patinoire ! On risque de glisser aussi dans le couloir.

Mme LEMONNIER

Il faudrait identifier les zones dans lesquelles nous mettrions ce dispositif en place. Peut-être les travaux sont-ils déjà prévus. Je n'ai pas cette information.

M. RUELLAN

Nous souffrons d'un manque de suivi.

M. BARBARET

Ces questions sont plutôt internes aux ateliers.

M. RUELLAN

Comme dans le reste du Louvre, nous avons aussi des problèmes au niveau des toilettes. Lorsque des convoyeurs ou des conservateurs étrangers viennent pour les expositions à Richelieu et nous demandent où se trouvent les toilettes, nous avons honte de leur montrer les toilettes qui sont en face de l'atelier supports muséographiques. C'est une honte ! L'état des toilettes destinées au public est tout aussi honteux, d'ailleurs...

M. RIEHL

Ne généralisons pas. Nous faisons beaucoup d'efforts pour les toilettes : nous les nettoyons, nous les rénovons, nous installons de la résine, etc. C'est loin d'être honteux. Il peut y avoir des moments où certaines toilettes sont en moins bon état. Il vous suffit de le signaler à Jean-Claude.

M. RUELLAN

Je ne vois pas pourquoi j'irais relancer quelqu'un en lui expliquant qu'il a mal fait son travail.

M. RIEHL

Vous êtes sur place et vous pouvez nous informer.

Mme LEMONNIER

Parlez-vous de nettoyage ou de travaux ?

M. RUELLAN

Je parle des travaux. L'arrivée d'eau a rouillé à cause de l'urine. Certains préfèrent même appuyer avec les pieds pour ne pas avoir à mettre les mains. Nous sommes 60, voire 80, pour quatre ou cinq toilettes.

Mme LEMONNIER

Il faudrait savoir de quelles toilettes il s'agit.

M. RUELLAN

Toutes les toilettes sont concernées !

Mme LEMONNIER

Nous avons refait très récemment celles qui sont en bas des ascenseurs Rohan, au niveau -1.

M. RUELLAN

Nous pouvons en parler, de celles-là !

Mme LEMONNIER

Nous les avons refaites il y a deux ans.

M. RUELLAN

Avez-vous constaté les odeurs à l'intérieur ? Elles ne sont pas propres. Ne prétendez pas le contraire ! Ceux qui ont fait ces travaux ne devraient même pas être payés ! C'est scandaleux, de voir des choses comme ça !

Mme LEMONNIER

Je ne peux pas vous laisser dire cela. Il y a des problèmes de nettoyage...

M. RUELLAN

Je ne critique pas le travail des femmes de ménage, mais la rénovation.

Mme LEMONNIER

Nous avons des problèmes de rénovation et de gros entretien. Vous parliez tout à l'heure des urinoirs dont on n'arrive pas à actionner le bouton. Ce sont des problèmes différents. Les systèmes d'alerte existent : on appelle la Vigie Technique pour signaler le problème, et si le problème n'est pas résolu au bout de quelques appels, on peut alors alerter des responsables qui pourront agir. Si je ne découvre le sujet que maintenant, je ne vais pas pouvoir vous apporter de réponses.

M. RUELLAN

Je n'attendais pas de réponses aujourd'hui. Je souhaitais simplement vous alerter.

M. RIEHL

Hervé JAROUSSEAU m'a écrit il y a quelque temps au sujet de la propreté des toilettes. S'il y a d'autres problèmes, évoquez-les et nous les traiterons.

M. RUELLAN

J'aimerais reparler du salpêtre. Les entreprises qui sont venues faire le travail peuvent tout recommencer ! Tout est en train de pourrir ! Est-ce à moi d'appeler la vigie pour la prévenir que le mur est en train de tomber ou est-ce l'entreprise qui a fait du mauvais travail ?

Mme LEMONNIER

L'entreprise n'a pas nécessairement fait du mauvais travail. Ces problèmes de salpêtre ne se règlent pas facilement.

M. RUELLAN

L'entreprise a posé de l'enduit par-dessus le salpêtre. J'ai été obligé d'arrêter mon chantier pendant deux jours parce que les ouvriers n'avaient pas d'échafaudage pour travailler. Ils n'avaient que des échelles alors que d'après le devis initial, ils devaient avoir un échafaudage pour travailler correctement. Ce n'est pas mon travail. Où sont ceux qui suivent ces chantiers ? Nous ne les voyons pas.

M. RIEHL

Pourquoi attendez-vous le CHSCT pour signaler ces problèmes ?

M. RUELLAN

Parce qu'il n'y a qu'ici que nous arrivons à des résultats. Par ce que c'est écrit.

M. RIEHL

Vous ne pouvez pas dire ça.

M. RUELLAN

Parce que vous vivez tous les jours au sous-sol ?

M. RIEHL

Vous pouvez venir me trouver...

M. RUELLAN

Mais je n'ai pas que ça à faire !

M. BARBARET

Nous avons noté les points que vous avez évoqués. Ils seront suivis. Je vous invite à faire remonter les problèmes que vous constaterez.

M. RUELLAN

On nous demande parfois de venir travailler avant 9 heures dans les salles. Cela ne me pose pas de problème, si ce n'est que nous ne pouvons pas utiliser les monte-charge avant 9 heures. Cela fait plusieurs fois que l'on demande que nos badges soient changés, mais ça n'a jamais été fait.

Par ailleurs, nous avons demandé des tampons pour nos adjoints. Le service matériel a répondu qu'il ne voulait pas payer des tampons pour les adjoints des chefs d'atelier. Pourtant, le coût de dix tampons ne doit pas être excessif... Qui gère ces fameux tampons ?

Mme LAIDAOU

Nous les commandons en fonction des demandes des directions. Peut-être s'agit-il d'une incompréhension. De quand votre demande date-t-elle ?

M. RUELLAN

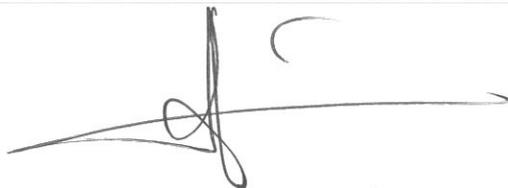
Je verrai cela en direct avec mon service.

Mme LEMOINE

Vous allez recevoir vos codes au titre de l'abonnement que vous avez demandé pour chacun des syndicats. Vous serez également abonnés à *Santé et travail* à compter du 1^{er} juillet.

La séance est levée à 16 h 51.

Le Président
Hervé BARBARET



Le Secrétaire
Alexandra KARDIANOU

