

# Procès-verbal de la réunion du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail du 29 janvier 2013

## Représentants de l'administration

Hervé BARBARET

*Administrateur général du Musée du Louvre, membre de droit*

Charlotte LEMOINE

*Directrice des ressources humaines, membre de droit*

## Assistants de l'administration

Jean-Marc IROLLO

*Directeur adjoint des ressources humaines et du développement social*

Claudia FERRAZZI

*Administratrice générale adjointe*

Farida LAIDAOU

*Chef du service intérieur*

Serge LEDUC

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

Sophie LEMONNIER

*Directrice adjointe 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*

Nathalie DURKHEIM

*Psychologue*

## Membre de droit

Dr Anne CHÉRIN

*Médecin de prévention*

## Personnes qualifiées

Yann ROGIER

*Inspecteur santé sécurité du travail*

Brigitte COTTEVERTE

*Conseiller de prévention*

Capitaine STEMPFEL

*SPSI*

Alix HARROUK

Alain BALDACCHINO

Nathalie TCHENQUELA

Christine LALO

*Assistants de prévention*

## **Représentants du personnel**

### **CGT**

Franck BOYER  
*Adjoint technique des administrations de l'État*

Didier MARTIN  
*Agent contractuel*

Xavier FEMEL  
*Technicien des services culturels*

Gary GUILLAUD  
*Agent technique d'accueil et de surveillance*

Catherine MALLEGOL  
*Adjoint technique d'accueil et de surveillance*

Camille LEGENDRE  
*Technicien d'art*

Jean-Louis RUELLAN  
*Technicien d'art*

### **SUD CULTURE**

Sophie AGUIRRÉ  
*Adjoint technique d'accueil et de surveillance*

Maurice N'GUYEN  
*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*

Jocelyn MINOS  
*Adjoint technique d'accueil et de surveillance*

## **Experts**

### **Administration**

Mme HAYE (DMO) – point 2

M. ZEITOUN (DSI) – point 4

M. DUBUISSON (Search) – point 2

Mme BARAT (Search) – point 2

### **Représentants du personnel**

Hélène CHANTEMERLE (CGT)

### **Absents excusés**

Jean-Pierre CLÉMENT, *Directeur adjoint de l'architecture, de la muséographie et des techniques*

Sophie BERTHOMIEUX, *Adjoint technique d'accueil et de surveillance (CGT)*

Alexandra KARDIANOU, *Ingénieur d'étude (CGT)*

Anne-Marie HADBI, *Adjoint administratif (CGT)*

Maria-Hélène ESCALANTE (Sud Culture)

Élisa FRIEDRICH, *Adjoint technique d'accueil et de surveillance (SUD Culture)*

Élise MULLER, *Adjoint technique d'accueil et de surveillance (Sud Culture)*

## Sommaire

I.	Approbation du PV du 13 novembre 2012 (pour avis) .....	4
II.	Préparation du plan d'actions 2013 suite à l'enquête RPS : composition et mise en place du comité de pilotage (pour avis) – point n°3 de l'ordre du jour .....	5
III.	Avant-projet sommaire du projet Pyramide (pour avis) – point n°2 de l'ordre du jour .....	13
IV.	Évaluation du risque « champs électromagnétiques » après l'installation des <i>beacons</i> nécessaires au fonctionnement des nouveaux audio guides (pour information) .....	33
V.	Questions diverses (point ajouté à l'ordre du jour initial) .....	36

*La séance débute à 9 h 21 sous la présidence de M. BARBARET.*

*M. IROLLO procède à l'appel des présents.*

## **I. Approbation du PV du 13 novembre 2012 (pour avis)**

### **M. BARBARET**

Avez-vous des remarques concernant ce procès-verbal ?

### **Mme AGUIRRÉ**

Page 5 : il n'est pas précisé que le CHSCT a demandé une enquête à l'unanimité des organisations syndicales.

### **M. IROLLO**

Nous le rajouterons.

### **Mme AGUIRRÉ**

Page 13, dans l'intervention de Mme MULLER, il convient de lire :

*« Sur la question des visites médicales, comme nous l'avons signalé de longue date, les agents de la DASV ne reçoivent jamais de convocations. Les convocations sont distribuées au niveau des encadrements, lesquels ne redistribuent pas systématiquement le courrier. »*

Page 28, dans une intervention de Mme MULLER, nous proposons la modification :

*« Par contre, il y a quelques points pour lesquels nous aimerions que l'angle de vue soit modifié. Déjà, il n'y a pas que des mineurs qui volent au sein du musée. Dans ce cas récent d'un dépôt de plainte contre un majeur, comme l'adresse était fautive, la plainte a été classée sans suite. (...) Pour ma part, si j'étais confrontée à des pickpockets avérés, dont je connaîtrais la dangerosité passée, j'en demanderais l'évacuation à mon encadrement, et dans le cas contraire j'exercerais mon droit de retrait. »*

Page 41, dans mon intervention, je n'ai pas pu dire : « Il y a un vrai problème avec la cuisine du PCC. » Je ne me souviens plus ce que j'ai dit exactement, mais je vous propose de supprimer cette intervention, d'autant que rien ne vient avant ni après.

### **M. IROLLO**

Je vérifierai. Sinon, nous pouvons la retirer.

### **Mme AGUIRRÉ**

Page 40, dans la dernière intervention de Mme MULLER, nous proposons la modification suivante :

*« Il est certain qu'un minimum est à faire en termes d'hygiène. Afin d'éviter que les restes de repas de la veille attendent dans les poubelles jusqu'à demain, il faudrait revoir les horaires de nettoyage avec l'entreprise de sous-traitance. »*

**M. IROLLO**

S'agit-il de précisions qui ont été dites ou que vous désirez ajouter ?

**Mme AGUIRRÉ**

Elle les a bien dites. Elle a bien spécifié qu'il fallait revoir les horaires de nettoyage avec l'entreprise de sous-traitance.

**M. GUILLAUD**

Pour la page 53, dans mon intervention *« Cette information est aussi une nécessité. »*, je ne parlais pas de la photo. Je parlais de la connaissance de la perte d'un collègue.

**M. IROLLO**

Je vois ce que tu veux dire.

**M. BARBARET**

Merci. S'il n'y a plus d'observations, je vous propose que nous passions à l'adoption.

*Le procès-verbal de la réunion du 13 novembre 2012 est approuvé à l'unanimité, sous réserve des modifications apportées en séance.*

**M. BARBARET**

On me dit que les experts de l'agence Search sont bloqués dans les embouteillages. Je vous propose donc d'intervertir les points de l'ordre du jour, pour ne pas perdre de temps, et donc de passer directement au point 3.

## **II. Préparation du plan d'actions 2013 suite à l'enquête RPS : composition et mise en place du comité de pilotage (pour avis) – point n° 3 de l'ordre du jour**

**M. BARBARET**

Je passe la parole à Charlotte LEMOINE.

**Mme LEMOINE**

Nous avons déjà abordé ce point à l'occasion de différents CHSCT mais le dossier évolue. Je vous rappelle qu'il y a un et demi, une enquête sur les RPS a eu lieu au sein de l'établissement. Nous avons eu du mal à y donner suite. Hervé BARBARET a pourtant reçu individuellement l'ensemble

des directeurs en ma présence, pour leur demander de se fixer des objectifs pour l'année 2012. Les directeurs – moi comprise – peinent à travailler sur le sujet, par manque d'une méthode, je pense.

Avec le pôle « bien-être et santé au travail » de la DRH, nous avons décidé de mettre en place une démarche qui donnerait lieu à la mise en place de groupes d'expression constitués de personnels volontaires au sein des directions, afin d'aborder des sujets d'amélioration sur cette thématique. Trois objectifs de progrès seraient proposés au sein de chacune des directions, et un plan d'actions serait défini en concertation entre les directeurs et les personnels présents dans les groupes de parole en question.

L'expérience s'est mise en place en janvier à la DRH. Anne CHÉRIN suit ces questions ; nous pourrions donc répondre à vos questions.

Cette démarche est assez intéressante. Trois groupes se sont mis en place à la direction des ressources humaines. Deux groupes sont constitués d'agents sans responsabilité hiérarchique – tous volontaires. Cela doit représenter une bonne vingtaine de personnes. Un groupe est constitué de chefs de services ; il s'est réuni hier.

Je n'ai pas encore eu d'écho sur le fond, mais j'en entends parler. Cela paraît intéressant sur le plan méthodologique, car manifestement, des ajustements sont souhaitables. J'ignore ce qu'il en est sur le fond. La difficulté, pour les directeurs et les responsables hiérarchiques, sera de gérer les remontées, qui sont semblent-ils très nombreuses. Il ne s'agit pas de générer des frustrations chez le personnel ; il faut gérer concrètement les remontées.

Pour ce bilan de l'expérimentation à la DRH que vous avez souhaité voir présenter au CHSCT au mois de mars avant un éventuel redéploiement dans l'ensemble des directions du musée, nous avons souhaité réactiver le comité de pilotage qui avait été constitué à l'époque – il y a un an et demi – pour le groupe RPS. Nous l'avons légèrement modifié. La principale modification est que vous serez représentés par la Secrétaire du CHSCT et son adjointe, ainsi que par un représentant de FO, afin que les trois syndicats représentatifs soient présents. Seront également présents, les membres du pôle « bien-être et santé au travail » concernés, à savoir les médecins de prévention, la psychologue et la conseillère de prévention. Ce comité de pilotage sera présidé par l'administrateur général, et naturellement, en tant que DRH, je serai présente à ce groupe.

Sur le document que nous vous avons remis, nous vous proposons une liste d'objectifs pour ce groupe de pilotage. Pour moi, l'objectif essentiel consiste à suivre le déploiement de cette méthode dans l'ensemble des directions : vérifier que le déploiement s'effectue dans de bonnes conditions et réfléchir aux conclusions que nous pourrions en tirer au niveau du CHSCT, notamment en termes d'actions collectives transversales au musée. Cela donnera lieu à des points de progrès individuels à chaque direction, voire à chaque service, ainsi qu'à des actions collectives dont la direction du Louvre pourra s'emparer pour les mettre en œuvre dans l'ensemble du musée.

Au-delà, ce comité de pilotage aura une mission de méthode, et notamment la validation des indicateurs et des critères que nous retiendrons pour déterminer la « santé » des directions. Nous pourrions éventuellement ajuster la méthode – nous verrons cela après le bilan effectué pour l'expérience menée à la DRH. Nous pourrions aussi examiner d'autres sujets dont nous n'avons pas encore l'idée aujourd'hui ; le groupe pilotera cette réflexion. Je pense qu'il serait intéressant de proposer un « baromètre » psychosocial de l'établissement afin de voir comment la situation évolue,

et si les actions que nous mettons en œuvre nous aident à améliorer les conditions de travail de nos collègues (sujet de préoccupation du CHSCT). Anne, souhaitez-vous ajouter autre chose ?

### **Dr CHÉRIN**

Nous avons commencé l'expérimentation en formant trois collaborateurs la semaine dernière grâce à un cabinet extérieur. Dans la foulée, chacun de ces trois animateurs a animé une des trois réunions d'expression des agents, réunions qui nous serviront à faire un état des lieux sur la situation actuelle : évaluer le ressenti des agents et leur demander leurs priorités ainsi que les idées concrètes pour faire avancer le sujet. Les directeurs rédigeront leurs plans d'actions sur la base de cette matière.

Chacun des trois animateurs rédigera un compte rendu très détaillé de sa réunion. Nous pouvons d'ores et déjà dire que ces réunions ont été très riches et très constructives. Nous avons beaucoup de volontaires à la DRH, et c'est pour cela que nous avons prévu trois groupes. Les trois animateurs étaient très motivés par la démarche, et ont permis que ces réunions se déroulent dans de bonnes conditions.

### **Mme AGUIRRÉ**

Je vais encore faire mon « historienne », mais pour SUD Culture, le droit d'expression des salariés est une revendication qui date du projet social du Louvre en 2002. Une première tentative avait été menée à la direction de la surveillance, mais au bout d'un ou deux ans, l'expérience s'est soldée par un *fiasco*. Nous avons de nous-mêmes souhaité que ces groupes s'arrêtent, puisque les échanges étaient plus néfastes que positifs. Nous avons retenu la leçon. Le droit d'expression existe dans le secteur privé, il est encadré et négocié. Lorsque nous l'avons mis en place à la direction de la surveillance, nous partions en quelque sorte à l'aventure.

Nous nous sommes rendu compte de trois difficultés. La première est que les personnels qui participent aux groupes de réflexion n'en connaissent pas toujours les objectifs. Le deuxième écueil est qu'aucune action concrète ne suit la restitution. Enfin, la troisième difficulté est de trouver des animateurs pour ces groupes. Nous nous étions rendu compte qu'il ne fallait surtout pas que les animateurs soient tous du même service, ce qui permettait d'avoir une certaine neutralité. Il faut en effet pouvoir animer les débats dans le temps.

Le problème était aussi que la direction de la surveillance regroupe plusieurs centaines de personnes. Nous sommes tout à fait favorables aux groupes d'expression – cela correspondait à une de nos demandes –, mais je pense que nous devrions en rediscuter le contenu. Il ne faudrait pas créer de frustration, lorsque, six ou huit mois après, aucune action visible n'est engagée. Les éléments constructifs de ces groupes peuvent alors interrompre leur intervention et il n'y reste plus que des éléments « aigris », qui se servent de ces groupes comme de défouloirs, sans que rien de positif n'émerge pour le collectif. L'animateur se retrouve alors en difficulté, car il a tendance à personnifier ces groupes.

En 2002-2004, nous n'avons pas créé de groupes d'expression à des niveaux hiérarchiques supérieurs, et cette nouveauté nous semble intéressante. Nous pensons effectivement que les responsables hiérarchiques doivent pouvoir s'exprimer sur leur travail. Avant l'extension des groupes de travail, nous aimerions discuter de l'adaptation du concept à des services plus grands, ou organisés différemment. À la DRH, tous les agents travaillent selon des horaires administratifs, et à

peu près les mêmes jours (mis à part le mercredi). Dans d'autres services, il est plus difficile de réunir un groupe important une journée donnée. Il faudra donc discuter pour éviter de nous retrouver face à un nouvel échec. Certains collègues, qui s'étaient investis dans les groupes de travail de la direction de la surveillance, renouvelleront difficilement leur participation, car l'expérience précédente s'était soldée par un échec. Il est parfois plus compliqué de partir sur une base négative plutôt que de partir de zéro.

S'agissant du comité de pilotage, nous avons une difficulté : pour nous, un comité de pilotage est constitué dans le cadre d'un projet, ce qui signifie qu'il disparaît une fois la mise en œuvre effectuée. Nous avons du mal à situer le projet auquel le comité de pilotage se rapporte. L'utilisation d'un terme technique est supposée renvoyer à quelque chose.

### **Mme LEMOINE**

Peut-être avez-vous une proposition...

### **Mme AGUIRRÉ**

Pour nous, il s'agit d'un groupe de travail. Nous avons tout de même un objectif : la prise en compte des RPS dans le document unique. Ce n'est pas « à envisager » à nos yeux, mais ce devrait être obligatoire.

Nous ne sommes pas sûrs que les mêmes acteurs doivent être réunis pour travailler sur les objectifs. Entre les groupes constitués de personnes qui s'occupent de ces sujets professionnellement parlant (assistants sociaux, assistants de prévention, médecine de prévention, etc.) et la direction, les responsabilités sont différentes. Nous ressentons le besoin d'intégrer au dispositif, à une étape du processus, des personnes qui sont en capacité d'arbitrer et de mettre en œuvre des actions.

Nous pensons donc qu'il pourrait être utile de constituer un groupe composé de préventeurs et d'intervenants du service social, qui pourrait travailler sur ces questions en dehors de tout arbitrage, et intégrer à un certain stade des personnes en capacité de livrer des arbitrages.

Nous savons que des décisions devront être prises à un moment ou à un autre, mais il ne faudrait pas demander à des personnes en charge de la gestion quotidienne de rendre ces arbitrages. Je pense donc qu'arrivés à un certain stade, il faudrait séparer les deux groupes de travail.

Une formulation me semble assez maladroite. Je rappelle que la Secrétaire et son adjointe représentent le CHSCT et non leurs organisations syndicales respectives. Si l'on considère que la CGT et SUD Culture seraient représentées en tant qu'organisations syndicales, et que le CHSCT désigne un représentant, ce n'est pas la même chose. Nous n'avons pas le même rôle dans les deux cas. Nous préférierions être libres pour nos désignations.

Nous restons donc quelque peu dubitatifs devant cette idée de comité de pilotage. Ce dernier peut exister dès lors que l'on décide de mettre en œuvre une architecture et des outils. D'ailleurs, à l'origine, ce terme est utilisé dans le domaine des travaux. Le rôle d'un comité de pilotage n'est pas de traiter les problèmes, mais de mettre en œuvre des outils. Nous mélangeons la mise en œuvre des outils et la résolution des problèmes. Cela se comprend, car certaines situations sont urgentes, mais nous aimerions qu'une séparation soit introduite entre ceux qui prépareront les objectifs et ceux qui rendront les arbitrages. Nous pensons qu'en tant qu'organisations syndicales, nous n'avons de rôle à

tenir ni dans le premier groupe, ni dans le deuxième, mais dans un troisième qui déciderait des outils à mettre en œuvre pour que l'organisation ne génère plus de souffrance au travail.

Le sujet est riche, et je ne pense pas que nous puissions traiter tous les aspects dans le même groupe.

**M. BARBARET**

Merci pour ces remarques très enrichissantes.

**Mme LEMOINE**

Je ne suis pas certaine d'avoir bien compris les deux dernières phrases de votre intervention. Vous proposez que les décideurs soient séparés de ceux qui entament la réflexion ; je l'ai bien compris. En revanche, à la fin de votre intervention, vous avez semé le doute dans mon esprit. Voyez-vous une « fusée à plusieurs étages » avec l'intervention du DRH ou de l'administrateur à certains moments, ou au contraire plusieurs groupes de travail ?

**Mme AGUIRRÉ**

Le groupe réfléchit et à certains moments, des arbitrages doivent être rendus. Les décideurs doivent intervenir au bon moment. Il n'est pas utile de tirer des plans sur la comète si les arbitrages sont négatifs. Il faut donc que le groupe restitue son travail à certains moments.

**M. BARBARET**

Vous avez raison. Les groupes peuvent travailler plus librement si les personnes en capacité d'arbitrage ne sont pas systématiquement présentes.

**Mme LEMOINE**

Si j'ai compris la proposition de SUD, le CHSCT ne serait pas forcément représenté par la Secrétaire.

**Mme AGUIRRÉ**

Soit nous décidons que ce sont les organisations syndicales qui sont représentées, soit nous désignons des représentants au nom du CHSCT. Ce n'est pas du tout la même chose à nos yeux.

**Mme LEMOINE**

Nous avons proposé un système mixte, car cela nous gênait de laisser FO sans représentant.

**Mme AGUIRRÉ**

Nous n'avons pas tout à fait les mêmes prérogatives selon que nous représentons notre syndicat ou le CHSCT. Il faudrait donc nous mettre d'accord.

## **Dr CHÉRIN**

Je voudrais apporter quelques précisions à ce qui vient d'être dit. En réalité, nous n'envisageons pas du tout de réunir des « groupes d'expression » au sens du droit du travail, mais plutôt des groupes de parole. Nous avons besoin d'un comité de pilotage dans le cadre d'un projet un peu « fermé », où il fallait donner suite à l'enquête sur les RPS et faire en sorte que les plans d'actions soient réalisés. Nous avons réuni des groupes d'agents à deux reprises. Il s'agit donc de groupes de parole et non de groupes d'expression au sens du droit du travail.

Dans ces réunions, les objectifs du groupe sont clairement précisés. Les animateurs ont été formés et ils connaissent très précisément l'objectif de leur groupe, et de la première réunion en particulier.

Vous avez parlé également du besoin de suites très concrètes. Nous sommes absolument en accord sur ce point. Nous avons d'ailleurs beaucoup insisté auprès de la direction. Le projet n'a de sens que si effectivement les directeurs s'emparent du sujet et que les réalisations sont très concrètes.

La question de l'animation des groupes est pertinente. Nous tirerons les conséquences des trois réunions tests qui ont eu lieu à la DRH.

À l'origine, nous envisagions de créer un comité de pilotage pour ce projet précis. Comme vous l'avez dit, ce projet a été préparé par un groupe totalement indépendant de préventeurs. Ils l'ont préparé ensemble, dans le cadre du pôle, et nous l'avons ensuite soumis à la direction. Nous avons besoin d'un comité de pilotage pour arbitrer un certain nombre d'idées du groupe de travail. La nécessité d'un partage entre les préventeurs, qui proposent une méthode, et la direction, qui arbitre, a bien été vue.

Nous pouvons bien sûr envisager la question des RPS. Tout est question de forme. Au-delà du comité de pilotage – ou comité de suivi – nous devons en tirer des éléments qui permettront d'établir un suivi. Nous prévoyons cela dans un deuxième temps.

## **M. FEMEL**

En ce qui concerne la CGT, nous sommes assez sceptiques. En l'état actuel du dossier, nous aurions plutôt tendance à rendre un avis négatif. Nous souhaitons nous assurer que cette méthode « tient la route ». Nous voyons que les managers sont la pierre angulaire du projet. Pour notre part, nous pensons qu'il conviendrait de sécuriser la remontée d'informations. Si nous identifions une situation individuelle de souffrance, nous pourrions envisager de l'intégrer dans le groupe d'expression ; à défaut, quelle garantie avons-nous que la situation de souffrance soit signalée et prise en compte ?

Par ailleurs, en termes de remontée d'informations, nous pouvons aussi nous appuyer sur le bilan de la médecine de prévention.

De même, au niveau du comité de pilotage, nous nous interrogeons. Ce dernier disparaîtra-t-il une fois sa mission achevée ?

Pour revenir sur les propos de SUD Culture, nous ne sommes pas davantage satisfaits par la méthode de désignation des représentants du CHSCT. La CGT souhaiterait que nous fonctionnions plutôt en binôme, pour l'aspect pratique : cela permettrait, si un membre est absent, de le remplacer.

À brûle-pourpoint, nous sommes donc très sceptiques. Nous comprenons votre méthode, mais nous aimerions partir du concret. Comment faire remonter les informations sur la souffrance d'un agent ? Comment être sûrs que ces informations ne soient pas perdues ?

**M. BARBARET**

Ce sont des remarques très judicieuses. Nous allons évoquer le point de la remontée des informations de la part de personnes extérieures au groupe.

À propos du terme « comité de pilotage », l'intervention du Dr CHÉRIN est importante. La gouvernance n'existe pas aujourd'hui, mais arrivera un moment où elle marchera.

Je retiens des remarques de SUD et de la CGT que lorsque nous atteindrons la vitesse de croisière, il ne s'agira plus d'un comité de pilotage *stricto sensu*, mais d'un comité de suivi ; nous trouverons la terminologie utile.

**Mme LEMOINE**

Nous avions prévu de vous consulter aujourd'hui, mais nous ne sommes pas obligés de le faire. Nous pouvons très bien mettre en place un groupe de travail. Sous réserve de la position de FO, j'entends que vous êtes plutôt favorables à ce que vos représentants au sein du groupe de travail siègent en qualité de représentants de leur syndicat plutôt que du CHSCT. Nous pouvons très bien affiner la composition du groupe de travail dans les deux semaines.

J'entends, ce que j'ignorais totalement, qu'une initiative avait eu lieu à la DASV. Nous ne pouvons effectivement pas appliquer le même traitement à la DASV et à la DRH, compte tenu de la différence entre les effectifs globaux, les conditions de travail, etc.

Pour le directeur, il est très difficile de ne pas frustrer les agents, mais toutes les remontées ne pourront pas forcément donner lieu à une action. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle, dans l'expérimentation que nous menons, nous avons demandé à chaque groupe de travail de définir trois actions de progrès. Les membres devront donc faire un choix.

Je vous propose de mettre en place un comité de pilotage avec des représentants des organisations syndicales. Nous l'ajusterons s'il le faut dans les mois qui viennent. Nous aurons certainement de nombreux ajustements à effectuer à la DRH et vous participez à l'exercice. Je sens mes collègues de la DRH motivés. Le fait d'être pilote pour ce type de démarche est assez valorisant pour eux.

Nous vous proposerons un bilan. Nous ne sommes pas obligés de vous consulter aujourd'hui. J'entends que vous êtes prudents, et vous avez raison de l'être, car avant de déployer une telle démarche sur l'ensemble du musée, nous devons nous assurer que notre méthode est bonne.

**M. BARBARET**

Nous nous dirigerions vers une représentation des syndicats au sein du groupe de réflexion plutôt que du CHSCT. FO souhaite-t-elle intervenir à ce propos ?

**M. MINOS**

Nous sommes d'accord avec cette proposition.

**Mme LEMOINE**

J'aimerais ajouter une précision. Nous n'avions pas envisagé – probablement à tort – que ce projet puisse servir à la remontée de souffrances individuelles.

**Dr CHÉRIN**

Je comptais également intervenir à ce sujet. L'objectif de ce projet est de travailler sur un collectif, en recueillant les ressentis globaux des équipes. Les situations individuelles et les alertes dépendent d'un autre dispositif. Nous sommes en train d'élaborer des procédures pour traiter les situations individuelles. Nous devons distinguer les deux aspects, car les actions à mettre en œuvre sont différentes.

**Mme AGUIRRÉ**

Les expressions « groupe d'expression » et « groupe de parole » ne sont pas équivalentes. Le groupe de travail qui avait été constitué à la direction de la surveillance a commencé à travailler en tant que groupe d'expression, mais il a fini par devenir un groupe de parole.

En tant que CHSCT, nous essayons de parer les situations d'urgence, mais nous essayons aussi de supprimer définitivement les sources de risques. Les groupes de parole ont l'inconvénient à mes yeux de faire ressortir les points négatifs dans le travail, et les groupes de parole se développent donc quand la situation est dégradée. Les groupes d'expression vont plus loin. SUD a toujours pensé que le traitement des risques psychosociaux passait aussi par des collectifs de travail pertinents. Si les groupes de parole ne travaillent que sur les aspects négatifs, nous finissons par avoir une mauvaise vision des collectifs : nous n'analysons pas les raisons du succès dans certains endroits. Il me semble important d'anticiper les risques. L'expression sur son propre travail permet d'anticiper les difficultés au sein des groupes de travail, à la suite, par exemple, de modifications de l'organisation ou à cause de personnalités « perverses ».

**Dr CHÉRIN**

Vous avez raison, mais justement, la méthode prévoit que l'on s'appuie sur les pratiques et que nous établissions des constats positifs. En pratique, c'est ainsi que cela se passe.

**M. BARBARET**

Si vous n'avez pas d'autres remarques, nous pouvons peut-être faire la synthèse des différentes déclarations. Je retiens également que nous ne demanderions pas d'avis au CHSCT aujourd'hui. Cette proposition vous convient-elle ?

**Mme LEMOINE**

Nous vous demandons des représentants pour travailler avec le pôle bien-être et santé au travail. Le groupe avec un temps d'avance pour le pôle de la DRH, mais le « train » est en marche. Je sais que les participants des premiers groupes de travail sont satisfaits de l'expérience, et que les animateurs ont eu des difficultés. La journée de formation qu'ils ont reçue semble insuffisante. Nous avons un débat entre nous, Anne étant plutôt partisane d'une animation par un consultant extérieur, mais j'ai freiné cette initiative pour des raisons économiques. Pour ma part, je suis plutôt partisane d'une

formation des animateurs. Il semble donc que l'animation des groupes de travail ne soit pas aussi évidente que cela.

**M. N'GUYEN**

Vous avez évoqué trois objectifs de progrès. Pouvez-vous nous les indiquer ?

**Mme LEMOINE**

Chaque groupe devra déterminer trois objectifs.

**Dr CHÉRIN**

L'objectif de la première réunion est, à partir des réponses à un questionnaire, de choisir les actions prioritaires. Pour les directions où un seul groupe est constitué, l'exercice est assez facile, mais dans les directions où plusieurs groupes sont présents, nous ne pourrions peut-être pas prendre en compte les trois objectifs de chaque groupe. On peut imaginer que les priorités des différents secteurs se recouperont parfois, mais ce n'est pas évident. Nous partons de l'idée que nous devons effectuer un plan d'actions très concret et que nous ne pouvons pas nous lancer dans une action tous azimuts.

**M. BARBARET**

Je note en conclusion, pour le compte rendu, que les organisations syndicales et la DRHDS travailleront ensemble pour établir la méthode de travail. Nous voyons émerger quelques questions particulières – d'autres viendront sans doute – sur la représentation du personnel (représentants des organisations syndicales ou du CHSCT). La première solution semble être privilégiée pour le moment, mais n'en préjugeons pas.

Je note également que des remarques ont été effectuées sur la gouvernance, avec d'une part des groupes d'expression de parole et d'autres au sein desquels la direction interviendrait.

Je note également que l'action s'inscrit dans la longue durée, et donc que la terminologie « comité de pilotage », qui sous-entend une action pour une durée déterminée, n'est peut-être pas la plus adaptée.

Je vous propose donc de transformer ce point n° 3 de notre ordre du jour, qui était prévu pour avis, en un point pour information. Lors d'une prochaine séance, nous en ferons une nouvelle présentation, cette fois pour avis.

*La consultation sur ce point est par conséquent reportée à une séance ultérieure.*

### **III. Avant-projet sommaire du projet Pyramide (pour avis) – point n° 2 de l'ordre du jour**

**M. BARBARET**

Nous accueillons Thomas DUBUISSON et Caroline BARAT, du cabinet Search. Ce point vous est également présenté pour avis.

## M. DUBUISSON

Nous avons prévu une présentation qui reprend les principaux éléments du projet. Vous êtes déjà venus à l'agence pour la plupart, et vous avez donc déjà vu les maquettes. Je suis architecte, et je représente l'agence Search avec Caroline BARAT. Ce projet fait appel à des compétences très variées : nous avons une équipe de maîtrise d'œuvre avec des ingénieurs structures, des spécialistes en fluides, des acousticiens, des éclairagistes, des graphistes, des spécialistes du mobilier, etc. Nous ne travaillons donc pas seuls sur cette opération ; un groupe assez important de spécialistes nous accompagne.

En préambule, je vous rappelle que les deux objectifs de ce chantier sont d'une part, d'améliorer les conditions d'accueil des visiteurs, et d'autre part, d'améliorer les conditions de travail des agents.

En ce qui concerne la pérennisation des contrôles d'accès, une session d'échanges a eu lieu avec les personnes qui travaillent pour la sûreté au Louvre. Trois entrées sont concernées par le projet. Pour l'entrée de la Pyramide, l'idée est de positionner deux contrôles bagages plutôt qu'un à l'heure actuelle. Nous avons également prévu de pérenniser le bâtiment Algeco qui se trouve dans le passage Richelieu. Là encore, nous allons donc pérenniser le dispositif de contrôle des bagages. Ce dernier sera décalé légèrement dans l'allée et s'intégrera mieux à l'architecture : la vue sur les cours ne sera plus obstruée. Nous allons également pérenniser le contrôle d'accès depuis l'allée du carrousel. Nous allons dédier la première alvéole, voire une deuxième, au contrôle d'accès.

La requalification de l'accueil sous Belvédère est également un point clef du projet Pyramide. La borne d'information a donné lieu à une session d'échanges avec les agents qui travaillent sur place. Cette borne accumule les dysfonctionnements (thermiques, acoustiques, mauvais rapport aux visiteurs). La borne d'information serait logée de part et d'autre des trièdres. Un dispositif de médiation serait installé au centre, à la place du trièdre en creux. Les visiteurs pourraient alors prendre les principaux éléments pour leur visite et des dispositifs de part et d'autre les renseigneront sur l'offre événementielle et l'offre promotionnelle. Les visiteurs y trouveront aussi des plans. Cela permettra de conjuguer les plans à l'accueil humain. Nous voyons une différence entre l'état existant, où les agents sont littéralement encerclés par les visiteurs, et la situation future : un vide sera créé entre les agents et les visiteurs, ce qui les protégera mieux au sein des trièdres. Un dispositif multimédia sera également installé en arrière-plan : il diffusera des informations sur l'actualité du Louvre ou l'étendue des collections.

Une réflexion a été menée sur le design de ces mobiliers. Le dispositif de médiation qui se trouvera sous la Pyramide sera traité selon une ligne de design qui est en cours de développement. Plusieurs thématiques sont regroupées : le fait de guider les visiteurs par la lumière à travers le musée et une maille, une identité visuelle, sur laquelle nous travaillons avec le graphiste Philippe Apeloig. Des stations pédagogiques illustrent cette idée de maille. L'idée est de « diluer » la pyramide à l'échelle du palais.

Une réflexion a été lancée dans l'idée que demain, le vide sous la Pyramide ne sera plus qu'un espace de logistique. L'un des objectifs du projet Pyramide est de regrouper l'ensemble des caisses au sein d'une billetterie unique, et donc de redonner à tout l'espace une dimension plus « muséale ». Il s'agit aussi de hiérarchiser les signes, notamment pour mettre en avant les expositions permanentes, qui seraient toujours signalées par des bannières, mais plutôt en partie haute. Dans l'image que nous voyons ici, nous voyons que les expositions temporaires prennent le dessus en termes d'impact visuel, par rapport à l'exposition permanente. En outre, sur les bannières rouges

qui signalent l'exposition permanente, le texte est dominant aujourd'hui ; dans notre projet, ce sera l'image qui dominera, et le visiteur sera guidé par l'image alors que dans le système actuel, les petites vignettes disponibles ne le renseignent pas. Cette hiérarchisation des expositions temporaires par rapport à l'exposition permanente se retrouve sur des dispositifs circulaires, dans la même idée que les affichages dans l'espace urbain parisien. L'idée est de guider les visiteurs à la fois par les œuvres et par les lieux. D'où le principe de bannières doubles qui guident vers les lieux et vers les œuvres. Sur cette image, le nom de Sully n'est pas visible, par exemple.

Dans le quart sud-ouest (à l'emplacement de l'actuelle librairie) nous installerons la future billetterie. La librairie comporte deux niveaux actuellement : un niveau pour le public, avec un vide central, la trémie de Pei et un escalier. Dans le projet, nous conservons un niveau public au rez-de-chaussée et un niveau privé à l'étage, plutôt destiné à des bureaux. Notre idée était de recréer l'idée d'entrer dans un lieu qualifié. Nous exploitons la trémie de Pei. Vous avez pu remarquer que le plafond était assez bas dans la librairie. La trémie de l'escalier cruciforme rend l'espace plus généreux et plus agréable. Nous conservons donc l'idée de la trémie, mais celle-ci fonctionne plus comme une coupole de lumière, pour rendre l'espace central plus qualitatif pour les visiteurs. Pour les caissiers, l'idée est de mettre en place un espace assez linéaire. Cela permettra aux visiteurs de repérer rapidement les caisses disponibles et pour les caissiers, le lien avec la caisse générale – qui se trouve derrière – est amélioré. La limite est claire entre l'espace public et le domaine privé des agents.

### **Mme BARAT**

Nous avons dessiné l'espace avec un dispositif de files d'attente.

### **M. DUBUISSON**

Effectivement. Ce dispositif s'étend au sein de la zone. Nous retrouvons le même linéaire qu'actuellement sous la pyramide, si ce n'est qu'il est mieux organisé. Nous avons fait une simulation : en cas de très forte affluence (sur la base de 12 millions de visiteurs, ce qui correspond à un scénario de crise), nous conservons la capacité d'organiser les files d'attente au sein de l'espace.

Au-dessus de l'espace de billetterie, nous allons regrouper les espaces de bureaux des agents qui travaillent en lien avec la zone d'accueil : les agents de la surveillance, les agents liés à la vente, etc. Nous allons organiser un pôle assez clair, qui s'articulera autour du vide central. Ce dernier sert de coupole. Il permet d'avoir un espace central ouvert sur un espace de convivialité (traité comme un café). Le vide central est alors très généreux et l'organisation des bureaux est assez efficace.

Nous avons conscience que les agents travaillent en sous-sol, en l'absence de lumière naturelle. Il ne peut donc pas s'agir que d'un dédale de couloirs. Les agents doivent pouvoir trouver un lieu où ils auront l'impression de « respirer ». L'un des espaces est traité de façon plutôt ouverte – on y retrouvera une cafétéria. L'autre se retrouvera au niveau inférieur ; il est plus traité comme un espace de repos, avec une lumière plus basse. Cela permettra aux agents, soumis au bruit sous la pyramide à longueur de journée, de se reposer.

La zone des vestiaires sera organisée dans la partie nord-ouest. Le restaurant à l'étage n'est pas concerné. Une petite salle audiovisuelle sera installée en bas. L'idée est de mettre en place une bagagerie unique pour éviter aux visiteurs qui viennent au Louvre de faire la queue quatre fois : une

fois pour déposer leurs vêtements, une deuxième pour leurs bagages, etc. Les vestiaires et la bagagerie seront donc regroupés.

Une intervention sur les sanitaires est également prévue. Les sanitaires sont situés de part et d'autre du vestiaire et le projet consiste à exploiter l'espace dédié initialement au vestiaire, libéré par la création de la bagagerie unique, ce qui permettra de plus que doubler la capacité des sanitaires. Une attention particulière nous a été demandée : il est impératif de pouvoir diviser les sanitaires afin qu'ils puissent continuer à fonctionner pendant le nettoyage des vestiaires. Il est donc possible de nettoyer les sanitaires par moitié afin d'en garder toujours une partie active. Une refonte des sanitaires est également prévue à l'étage, mais cette fois-ci sans gain de surface.

La zone dédiée aujourd'hui à l'accueil des groupes deviendra le centre de ressources. Sous la pyramide, les grandes clefs de lecture suffisent à la majorité des visiteurs pour choisir leur visite, mais une partie des visiteurs souhaite davantage préparer la visite. Les visiteurs qui le souhaitent auront donc accès à des contenus un peu plus étoffés (une exploration numérique par mots clefs, un fonds documentaire papier, etc.). Le centre de ressources comportera également des salles de formation et des ateliers. Le centre de ressources est déployé sur deux niveaux. Nous avons cherché à créer du lien en organisant, dans la trémie existante de Pei, un escalier monumental qui connectera les deux niveaux publics. Cet escalier se transforme en petit amphithéâtre selon les besoins.

L'idée de l'exploration numérique est de fonctionner à une certaine échelle. Il ne s'agit pas de simples claviers, mais de dispositifs participatifs, conçus à l'échelle d'une petite famille de trois ou quatre visiteurs, qui peuvent explorer ensemble des outils multimédias liés aux collections du Louvre. Le projet fonctionnant sur deux niveaux, les visiteurs sont incités, par l'escalier monumental, à exploiter les deux niveaux du centre de ressources. Des précédents existent dans l'architecture, où les escaliers deviennent un lieu de rassemblement.

### **Mme BARAT**

Quand ce petit auditorium n'est pas utilisé, il peut être un espace de partage et d'échange. Les visiteurs peuvent « coloniser » l'auditorium, s'y asseoir avec leurs livres. Cela devient une agora, un lieu public.

### **M. DUBUISSON**

Pour vous donner une idée de l'échelle, la médiathèque papier actuelle est sensiblement plus petite que cet espace. L'idée est de plus que le doubler, et d'exploiter l'ensemble des murs, afin que le centre de ressources fonctionne comme un lieu ouvert et non cloisonné.

### **Mme BARAT**

Le centre de ressources est un peu la médiathèque de demain. Il exploite le papier (le livre) et les nouvelles technologies (le multimédia). Ce visuel montre le jeu de transparence et le dialogue permanent entre la bibliothèque traditionnelle et les nouvelles technologies, avec le mur interactif et l'auditorium.

### **M. DUBUISSON**

Les salles de formations situées en partie basse recyclent les ateliers de préparation à la visite des enfants. Les ateliers sont maintenus.

Le projet consiste donc à déplacer la librairie, qui se trouve actuellement dans le quart sud-ouest, et à l'organiser au sein des alvéoles. La librairie remplacera le Starbucks. L'espace actuel n'est pas suffisamment profond. Nous pourrions organiser la librairie en creux, en gagnant sur les espaces de stockage situés à l'arrière. L'idée est d'organiser la librairie d'art au premier étage. Nous avons constaté que la majorité du public venait au rez-de-chaussée alors que ce niveau ne bénéficiait pas d'une belle hauteur sous plafond. Dans l'architecture de Pei, le niveau de la mezzanine est bien plus spacieux, avec 4,50 mètres de hauteur sous plafond, contre environ 2,60 mètres sous les faux plafonds plus bas. Nous avons donc voulu exploiter davantage les mezzanines. Aujourd'hui, les alvéoles sont sous-exploitées et ne servent guère que de lieux de stockage. Nous y organiserons des salons de consultation en lien avec la librairie d'art. Cela donnera donc un réel statut aux espaces sous-exploités en mezzanine. Nous offrirons ainsi à la librairie un linéaire de vitrines sans commune mesure par rapport à aujourd'hui – elle est relativement cachée aujourd'hui derrière le trièdre.

Je parlerai rapidement de l'accueil des groupes. L'idée du projet est de réorganiser un accueil des groupes unique, à proximité de la gare routière – où arrivent les cars. Contrairement au reste du projet, qui s'organise entre le niveau S2 (correspondant au rez-de-chaussée) et le niveau mezzanine, nous nous organisons ici sur trois niveaux. Un niveau complémentaire est situé au niveau de la gare routière. Nous avons mené un travail assez important pour requalifier cet espace, qui est aujourd'hui relativement laissé à l'abandon et peu accueillant pour des visiteurs qui arrivent au Louvre après plusieurs heures de trajet. Se retrouver devant un ascenseur et à proximité des sanitaires dans un lieu manque réellement de statut. Nous avons donc réfléchi à une réorganisation de cet espace, en supprimant la trémie existante pour retrouver un sentiment de hall d'accueil en contact avec le musée.

Le traitement des sas a son importance. Dans la zone des fossés, même dans les galeries, on peut sentir le gazoil : l'air pollué par les bus se dilue dans l'espace du fossé Charles V. Les sas seront mis en surpression pour éviter que les vapeurs de gazoil ne pénètrent dans les espaces que nous allons requalifier. Nous allons offrir un choix de visite au visiteur. Tous les visiteurs qui arrivent de la gare routière s'engouffrent dans l'escalator et arrivent au fossé Charles V. Le choix leur sera offert d'aller vers la gauche et le carrousel, ou vers la droite et le musée du Louvre. Lorsqu'ils choisissent le carrousel, ils s'engagent dans le parcours shopping. Du côté droit, ils arrivent directement au Louvre par le fossé Charles V. Ils sont directement en lien avec les vestiges du donjon. Ils sont naturellement amenés vers la place qui fait le lien avec l'escalier monumental des Tuileries, avec les salons du carrousel. Ils sont directement inscrits dans le cheminement logique qui conduit au Louvre, depuis cette place vers la pyramide inversée et l'allée du grand Louvre. Cela évite de les « perdre » dans l'allée commerciale.

Un traitement particulier est prévu pour les visiteurs du Louvre qui ont réservé un conférencier. Dès cet espace, ils bénéficient de lieux de préparation de la visite. Huit salles sont prévues dans le projet. Les visiteurs pourront y préparer leur visite avec leur conférencier.

## **Mme BARAT**

Des casiers sont également disponibles.

## **M. DUBUISSON**

Ils permettent aux visiteurs de laisser leurs affaires. Nous avons eu une session d'échanges sur la question de l'accueil des groupes et des visiteurs qui ont réservé un conférencier. Pour l'instant, je vous présente l'état de ce que nous avons décidé en juin, mais nous avons senti que certaines notions pouvaient être intégrées à ce projet particulier par des personnes travaillant sur place. Nous n'avons pas apporté de modifications, car nous n'avons pas retravaillé sur le sujet, mais nous avons bien conscience que nous devons développer certains aspects plus en amont avec vous.

Pour conclure, ce projet Pyramide a pour objet de mieux traiter l'accueil au niveau de la Pyramide et du fossé Charles V, et aussi de ne pas livrer les visiteurs à eux-mêmes dans les 50 000 ou 60 000 m<sup>2</sup> du palais. Nous avons prévu des points accueil relais, qui permettront aux visiteurs de réinitialiser leur visite, de reprendre les codes de lecture, etc.

Une dizaine de points accueil relais seront répartis dans le palais. Ils seront placés aux points stratégiques (à la frontière entre les grands départements). Nous parlons de mobilier : autant pour les autres dimensions du projet, il s'agit quasiment d'une refonte complète des installations techniques dans les zones où nous intervenons, avec une refonte complète des sols, des murs et des plafonds, autant nous intervenons ici dans une architecture existante et le mobilier est quasi déconnecté de l'existant. Il s'agit d'un mobilier pédagogique, intégrant du multimédia. Ces points ont plusieurs fonctions : ils permettent aux visiteurs de se reposer, de réinitialiser leur visite, d'échanger avec un agent de médiation, etc.

Un maillage plus serré est exercé au niveau des points de repérage spatial. Quasiment à chaque changement de direction, le visiteur trouvera une borne qui lui permettra de mieux se repérer dans le musée et d'avoir des idées de visite aux alentours. La différence, en termes d'approche multimédia, est que les points de repérage spatial sont plutôt consacrés aux collections avoisinantes, alors que les points accueil relais offrent des informations à l'échelle du musée tout entier. Il est possible d'y reprogrammer sa visite. Les PRS sont donc plutôt des « plans de quartiers », par opposition aux PAR, qui offrent une vision globale du palais. La posture est plutôt assise dans les PAR alors que les visiteurs restent debout au niveau des PRS. Ces outils pourraient, si les usages évoluent, remplacer à terme les plans papier.

Un dernier outil de médiation concerne les séquences : ce sont des bornages des collections, qui permettent d'avoir une cohérence à l'échelle du musée. Ce ne sont pas des outils multimédias, mais des fiches qui permettent de renseigner sur la séquence. Ces bornes seront présentes au début et à la fin de chaque séquence, au plus près des collections.

Le projet Pyramide couvre donc des champs très divers, allant de la refonte des sanitaires à la requalification complète du hall du fossé Charles V, et comporte également des éléments d'échelles beaucoup plus restreintes, qui correspondent aux éléments de mobilier.

## **M. BARBARET**

Merci beaucoup pour cette présentation. Avez-vous des remarques ou des questions ?

## **M. MINOS**

Peut-être beaucoup de visiteurs s'amasseront-ils sous la pyramide.

**Mme BARAT**

Dans ce projet, nous libérons le hall Napoléon de toute la logistique. Toutes les files d'attente se trouveront au niveau de l'espace de billetterie.

**M. MINOS**

Normalement...

**Mme BARAT**

Nous cherchons, par ce projet, à améliorer les conditions de travail des agents. Nous sommes allés sur place et nous avons reconnu que la situation était insupportable. Nous voulions protéger les agents. Ils seront installés dans des niches où nous leur assurerons un bon confort thermique et une ventilation. Du point de vue acoustique également, le rapport avec le visiteur sera amélioré. Les agents seront protégés et tel était notre objectif.

Nous espérons aussi que les visiteurs auront moins le sentiment d'être perdus, grâce aux différents totems, qui sont de la taille approximative d'une colonne Morris. Lorsque nous avons vu les agents, ils nous ont indiqué que les questions les plus fréquentes étaient : « Où sont les toilettes ? » et « Où est la Joconde ? ». Nous avons mené un important travail sur la signalétique. Le panneau sur la Joconde sera monumental. Nous avons également travaillé sur la signalétique de base (toilettes, ascenseurs, etc.). Nous espérons que cela accompagnera davantage le visiteur.

**M. DUBUISSON**

Pour répondre précisément à votre question, aujourd'hui, lorsque l'on arrive par la pyramide, on ne voit guère que les grandes bannières sur le Louvre-Lens. Le reste de l'information est noyé. Nous créerons des signalétiques à la même échelle. Vous pouvez être totalement rassurés : on vous verra dans les trièdres.

**Mme BARAT**

Mais vous serez davantage protégés. Vous ne serez plus assaillis par les visiteurs.

**M. MINOS**

Nous aurions pu nous apercevoir nous-mêmes qu'il fallait changer les bannières.

**M. DUBUISSON**

Nous travaillons avec le graphiste Philippe Apeloig. Lorsqu'il est venu sur place, il a été horrifié par l'accumulation de signes. Lui-même, qui était pourtant du métier, était incapable de décrypter l'information. Un travail considérable doit être fait pour bien hiérarchiser la signalétique. Ce n'est pas un élément supplémentaire, mais elle fait partie à part entière du projet. Nous allons hiérarchiser l'information, nous nous assurerons que les expositions temporaires ne prendront pas le dessus sur l'exposition permanente, etc. Il faut prendre le temps d'analyser l'ensemble et c'est ce que Philippe Apeloig a fait.

**M. MINOS**

J'avais une autre question. Lorsque nous arrivons par le hall Charles V, nous passons devant une grosse maquette de la pyramide. Qu'allez-vous en faire ?

**Mme BARAT**

Nous ne savons pas. Force est de constater que cette maquette est complètement perdue. A-t-elle une réelle utilité ?

**M. DUBUISSON**

Elle nous sert beaucoup dans le projet en nous montrant ce qu'il ne faut pas faire ! Elle prend de la place, mais finalement, on n'y voit pas grand-chose. Nous voulons permettre aux visiteurs de comprendre la morphologie du palais. Il faut se mettre à la place de visiteurs qui arrivent au Louvre après dix heures de car, qui, lorsqu'ils arrivent dans la galerie commerciale, ne savent même pas qu'ils sont au sous-sol. Il est donc nécessaire de leur donner des grandes clefs de lecture. Dans un premier temps, il faut leur permettre de repérer qu'ils sont au centre de Paris, à proximité de la Seine et des Tuileries...

**Mme BARAT**

Il ne me semble pas que nous ayons expliqué le contenu de la maquette numérique...

**M. DUBUISSON**

Contrairement à cette maquette physique qui ne permet de voir que l'ensemble, la maquette interactive permet à la fois de localiser le Louvre dans la ville et par rapport à l'espace urbain environnant, puis de comprendre la morphologie du palais (présence de deux ailes et de plusieurs cours). Le plan du Louvre est finalement assez simple ; le plus perturbant est de devoir monter et descendre. En fonction de cette morphologie générale, le visiteur pourra repérer une dizaine d'œuvres clefs et organisera sa visite en fonction. Nous avons du mal à proposer cela avec la maquette physique. Sur une animation d'une minute, les visiteurs auront déjà des clefs de lecture et pourront envisager leur visite plus sereinement. Cette maquette vous a servi, mais à mon sens, ce n'est pas l'exemple à suivre. Il s'agit d'un bel objet, mais qui, surtout, prend de la place...

**Mme AGUIRRÉ**

Entrons dans le vif du sujet. Nous avons tous apprécié l'implication de l'agence Search dans le projet. Vous nous avez indiqué que vous cherchiez à obtenir l'approbation des futurs usagers de ces lieux. Nous n'avons pas d'objections sur la méthode. Pour une fois – je tiens à le signaler – nous sentons que l'équipe d'architectes se met à notre niveau et ne cherche pas seulement à se faire plaisir.

Si certaines parties du projet semblent faire l'objet d'un consensus avec le personnel, nous avons tout de même un problème pour l'accueil des groupes. Il nous apparaît que pour l'instant, le déplacement de l'accueil des groupes vers le hall Charles V n'est pas accepté. Nous devons régler ce problème. Le reste du projet fait plutôt l'objet d'un consensus, en ce qu'il permettra d'améliorer les conditions de travail. Je pense que l'experte de la CGT parlera mieux que moi du sujet des groupes...

### **Mme CHANTEMERLE**

Je travaille pour l'accueil des groupes et la CGT m'a demandé de venir en qualité d'experte. Je pense que nous devrions peut-être revenir au point de départ qui a justifié la modification des conditions d'accueil du musée. De cinq millions de visiteurs, nous sommes passés à six, sept puis huit millions, nous en sommes à neuf millions, nous espérons aller à douze millions et nous faisons face au problème de l'encombrement de la Pyramide. Nous avons constaté que cet encombrement était majoritairement le fait des groupes.

Il existe deux sortes de groupes. Nous avons tout d'abord les groupes déjà constitués qui demandent à être accompagnés par un conférencier du musée ainsi que les visiteurs individuels qui s'inscrivent à une activité proposée par le musée qui, ensemble, forment un groupe. Nous en accueillons entre 20 et 80 par jour. Nous accueillons aussi entre 200 et 400 groupes dits « autonomes » tous les jours. Ils se regroupent sous la Pyramide étant donné que les services auxquels ils ont accès (les caisses, les toilettes, l'information, les vestiaires et les bagageries) se trouvent à cet endroit. L'endroit qui semblait le mieux permettre l'accueil des groupes s'avérait être le hall du fossé Charles V.

Toutefois, dans le projet, vous avez utilisé des paramètres faussés. Vous pensiez que, dans l'espace actuel dédié à l'accueil des groupes, nous recevions non seulement les 80 groupes accompagnés par des conférenciers, mais également les 400 groupes autonomes. Les 400 groupes autonomes que nous pouvons accueillir pendant une journée encombrent la Pyramide précisément parce que nous ne les recevons pas à l'accueil des groupes et qu'ils doivent attendre à l'extérieur. Nous ne recevons que les responsables des groupes pour leur faire remplir les formalités administratives. Les flux des 20 à 80 groupes qui ont demandé un conférencier sont gérés dans notre propre espace, ce qui signifie qu'ils ne participent pas à l'encombrement sous la Pyramide.

Bien au contraire, notre espace est très rationnel, et nous permet de recevoir les groupes dans de très bonnes conditions. Notre gestion des flux est très efficace. Nos conditions de travail sont bonnes, voire très bonnes. C'est pour cela que l'on entend peu parler de l'accueil des groupes : il est plaisant d'y travailler et nous n'y connaissons pas de dysfonctionnements. Pour 10 % à peu près du public, qui nécessite des moyens de réception assez prestigieux, nous proposons de modifier l'accueil des groupes, y compris ceux qui se font accompagner d'un conférencier. Je ne sais pas si je me fais bien comprendre...

### **Mme BARAT**

Je pense que votre explication est très claire. Le problème est que nous ne pouvons plus créer de surfaces supplémentaires. Nous ne pouvons donc pas éviter les phénomènes de vases communicants. Nous pensons que le plus grand musée du monde, qui contient l'œuvre la plus célèbre, devrait être capable de se réinventer et de donner l'exemple, tant pour ce qui est des conditions de travail des agents que de l'accueil des visiteurs.

En toute honnêteté, nous ne sommes pas totalement satisfaits du projet que nous vous présentons. Nous pourrions retravailler sur les visuels...

### **M. DUBUISSON**

Notre programme est assez clair. Nous avons vu un croquis de Pei qui prévoyait que l'accueil des groupes se fasse là-bas, dès le projet initial. Ce n'est pas forcément idiot, car un certain nombre de groupes arrive en autocar et que la station de métro se situe à côté. Traiter l'accueil des groupes là-

bas ne nous semble donc pas aberrant. Ce lieu manque de qualification. Le fossé Charles V n'est pas bien intégré dans la cohérence générale du projet du Grand Louvre. Pour autant, il a des qualités.

Nous avons bien compris le malaise dans lequel vous vous trouvez. Vos autres collègues travaillent dans des conditions assez catastrophiques. Ils sont insatisfaits des conditions de travail, que ce soit pour ceux qui doivent travailler par 40°C ou ceux qui travaillent sous Belvédère. Nous avons bien noté que pour votre part, vous étiez satisfaits des conditions de travail dans lesquelles vous exercez aujourd'hui.

Pour autant, il semble cohérent d'offrir aux visiteurs qui souhaitent approfondir la préparation de leur visite, un lieu où ils trouveront des informations complémentaires.

Notre responsabilité sera de faire en sorte que le pôle d'accueil des groupes fonctionne. Je pense que nous sommes capables d'aller au-delà de ce que nous vous proposons aujourd'hui et de faire en sorte que les conditions dans lesquelles vous travaillerez soit autant satisfaisantes qu'aujourd'hui. Nous ne sommes pas dans la situation où nous aurions un projet défini et où nous lutterions pour qu'il soit réalisé tel quel. Pour être très sincère avec vous, j'ai le sentiment que nous n'avons pas résolu tous les problèmes au niveau du fossé, mais que cela fonctionne beaucoup mieux au niveau de la gare routière. Le problème est plus complexe au niveau supérieur : il faut gérer le flux des parkings, le flux résiduel de la galerie commerciale, etc. Comment faire en sorte que la zone d'accueil des groupes existe d'un point de vue architectural. Nous avons un problème à régler, mais la place nous permet de le résoudre.

La cohérence globale a été établie avant que nous ne lancions notre projet. Le changement de lieu de l'accueil des groupes n'est donc pas de notre responsabilité. Nous ne sommes pas dans une situation où nous nous apercevions que nous ne sommes pas capables d'offrir des conditions de travail satisfaisantes aux agents.

Nous pourrions arriver à la conclusion que cela ne fonctionne pas, mais nous pouvons envisager d'aménager ces surfaces différemment, peut-être en intégrant votre façon de travailler.

### **Mme CHANTEMERLE**

Nous nous sommes déjà expliqués et vous avez bien compris certaines problématiques. Nous sommes ici dans le cadre du CHSCT. Nous sommes face à une contradiction. Dans le projet de la direction de la surveillance, il était question que les groupes autonomes ne soient plus confiés à l'accueil des groupes. Ils étaient censés être complètement autonomes, en réservant par Internet, en arrivant par le fossé Charles V et en entrant directement dans le musée sans encombrer la pyramide. L'accueil des groupes ne concerne en réalité que les groupes qui sont accompagnés par un conférencier du musée. Ils font partie de ces 10 % des visiteurs qui ont vocation à approfondir leur visite et c'est pour cela qu'ils viennent en demandant un conférencier qui puisse leur donner des informations approfondies.

Pour l'instant, notre espace est relativement protégé. Il a été conçu d'une façon très rationnelle. Il a été placé à proximité des espaces muséographiques (quelques dizaines de mètres). Les groupes ou les individus regroupés et venus pour une heure et demie de visite vont très rapidement se retrouver dans les salles avec un conférencier. Ces groupes ne sont pas mélangés à la foule, car nous sommes dans un espace confidentiel et très sécurisé. Si l'accueil de l'ensemble des groupes est déporté du

côté du fossé Charles V, les groupes accompagnés se retrouveront mélangés aux groupes autonomes, c'est-à-dire une foule de personnes qui n'ont pas forcément vocation à visiter le musée, mais tout simplement à se rendre à la galerie marchande du Carrousel. Nous allons devoir travailler dans un brouhaha permanent et une promiscuité qui devrait nuire à la qualité d'accueil des publics et à nos propres conditions de travail.

Les groupes payent pour une heure et demie de visite. Ils doivent donc effectuer la visite et revenir dans le temps imparti. S'il lui manque un quart d'heure ou une demi-heure pour terminer sa visite, cela débouche sur des conflits et des demandes de remboursement. Nous devons être suffisamment réactifs pour que la visite se déroule dans de bonnes conditions. Si nous nous retrouvons à 150 mètres du premier contrôle, connaissant la vitesse de progression d'un groupe, cela peut ralentir la visite. Certains publics ne marchent pas très vite, qu'il s'agisse de jeunes enfants, de personnes âgées ou de personnes handicapées. Nous avons calculé qu'il faudrait compter à peu près un quart d'heure entre le départ de l'accueil des groupes et l'arrivée dans l'espace muséographique et autant de temps pour le retour. Cette demi-heure d'aller-retour sera-t-elle décomptée de l'heure et demie de visite ? Jusqu'à présent, l'aller-retour ne demandait que quelques minutes.

**M. LEDUC**

Les groupes qui se présentent au contrôle du Carrousel sont prioritaires.

**Mme CHANTEMERLE**

Dans le meilleur des mondes, mais pas dans la réalité. Il faudrait que vous veniez nous voir travailler...

**M. LEDUC**

Je connais bien la zone de la Pyramide.

**M. GUILLAUD**

Aujourd'hui, il n'y a aucun problème, mais en décembre, il fallait compter quasiment une demi-heure.

**M. LEDUC**

Je ne pense pas.

**M. GUILLAUD**

Et nous ne parlons pas de personnes handicapées, qui doivent passer par les ascenseurs.

**M. LEDUC**

Je ne crois pas à l'hypothèse d'un quart d'heure pour parcourir 150 mètres. Dans le courrier de réservation, nous pouvons très bien préciser une heure à laquelle les visiteurs doivent prévoir de venir.

**Mme CHANTEMERLE**

Tout fonctionne toujours parfaitement sur le papier, mais dans la réalité, jamais. Nous devons traiter de nombreux dysfonctionnements tous les jours à l'accueil des groupes. C'est notre métier. Nous devons faire correspondre au mieux la réalité à ce qui a été prévu, afin que les demandes de remboursement ne soient pas trop nombreuses, et que les visiteurs soient satisfaits du service qu'ils ont payé.

Nous pouvons travailler dans de très bonnes conditions, car les écouteurs, les bagageries et les conférenciers se trouvent à proximité.

**Mme HAYE**

Vous aurez aussi un espace pour les conférenciers, un espace pour les écouteurs, etc.

**Mme CHANTEMERLE**

L'espace pour les écouteurs est très éloigné.

**Mme HAYE**

Je suis quelque peu interloquée, car j'ai l'impression que vous remettez en cause tout le programme...

**Mme CHANTEMERLE**

Effectivement, je le remets en cause.

**Mme HAYE**

Si l'idée est de décharger le hall de la Pyramide...

**Mme CHANTEMERLE**

La solution est simple : il suffit de rendre les groupes « autonomes » réellement autonomes. De toute façon, nous ne les accueillons pas vraiment, nous nous chargeons seulement des formalités administratives. Le reste de l'accueil des groupes n'a pas besoin d'être déporté avec celui des groupes autonomes dans le fossé Charles V. Nous pouvons rester à notre emplacement actuel. Il faut savoir si nous voulons récupérer l'espace de l'accueil des groupes pour en faire un lieu plus prestigieux. Nous ne ferons pas partir l'accueil des groupes au fossé Charles V dans le cadre d'un projet censé améliorer les conditions d'accueil des publics et les conditions de travail des personnels. Ce projet aurait alors un autre objectif, quels que soient les efforts déployés par ailleurs pour préserver nos conditions de travail.

De nombreux autres sujets sont reliés, à commencer par la mise en sécurité. Les entrées des parkings se situent juste derrière l'endroit que vous avez prévu pour les salles d'attente. Ces salles d'attente seront investies par n'importe qui. Cela se produit déjà aujourd'hui alors que ces salles ne sont pas aisées à trouver. Nous passerons notre temps à « faire la police », et nous n'en avons pas du tout envie.

**M. BARBARET**

J'entends de nombreuses inquiétudes. Il est vrai que par rapport aux conditions de travail très dégradées de l'ensemble des agents, l'accueil des groupes est aujourd'hui relativement protégé. Certaines choses méritent d'être vérifiées, comme le fait de parcourir 150 mètres en un quart d'heure, ce qui revient à une vitesse de 600 mètres à l'heure.

**Mme CHANTEMERLE**

Il s'agit d'un groupe, constitué de personnes qui ne se connaissent pas forcément.

**M. BARBARET**

Cette vitesse me semble faible, même s'il faut tenir compte du passage du contrôle. Nous allons vérifier.

**Mme CHANTEMERLE**

Il ne faudrait pas le faire une fois qu'il sera trop tard.

**M. BARBARET**

Le deuxième élément est la crainte liée à l'éloignement par rapport au reste du musée, mais le Carrousel fait toujours partie du musée du Louvre. D'une certaine manière, nous demandons à la maîtrise d'œuvre d'assurer aux agents des conditions de confort et de sécurité au moins équivalentes à celles qu'ils connaissent aujourd'hui. Nous pouvons regarder les questions de sécurité de plus près, mais je ne pense pas que la situation du hall Charles V soit tellement différente de celle du hall Napoléon. J'en serais relativement surpris.

**Mme CHANTEMERLE**

Comprenez bien que nous travaillons d'une façon très mobile. Nous ne restons pas à attendre derrière un comptoir. Nous devons quasiment prendre les visiteurs par la main. La mise en relation avec les conférenciers n'est pas automatique. Nous sommes loin des conférenciers.

Quand je parlais de dysfonctionnements, je faisais référence en particulier au fait que nous sommes confrontés à des situations qui remettent en cause la visite : une fermeture de salle impromptue, un conférencier absent, etc. Nous ne travaillons pas derrière un comptoir, dans un bunker, protégés des odeurs de gaz, des agressions, etc. Nous devons sortir pour aller chercher les conférenciers et les mettre en relation, pour récupérer les écouteurs, etc. Sur le projet, entre le comptoir d'accueil où seraient installés les chargés d'accueil des groupes, le comptoir des écouteurs et la salle où les conférenciers attendent ou se reposent, la distance est de 50 mètres. Là où nous sommes actuellement, nous voyons directement les salles d'attente. Les murs sont ajourés. Il suffit que nous nous déplaçons pour voir où sont les groupes. Nous n'aurons plus cette vision, car les salles d'attente seront dans le prolongement.

**M. BARBARET**

Les restrictions de volume aboutissent à la promiscuité, même si effectivement cela apporte des avantages fonctionnels (celui de voir tout le monde). Le hall Charles V est aujourd'hui sous-

exploité, mal éclairé, et souffre d'une série de difficultés. Nous offrirons toutes les fonctionnalités que vous évoquez dans un cadre plus spacieux.

**Mme HAYE**

Je rappelle que nous avons demandé au maître d'œuvre de faire en sorte d'améliorer les conditions de travail des agents et les conditions d'accueil des visiteurs. Nous devons penser non seulement aux groupes accompagnés par des conférenciers, mais également aux groupes autonomes, qui sont souvent obligés d'attendre dehors.

**Mme CHANTEMERLE**

Je ne remets pas cet aspect en cause ; au contraire, j'y suis favorable. Il est positif que nous déportions l'accueil des groupes autonomes. Je vous parlais de l'accueil des groupes avec conférenciers.

**Mme HAYE**

Nous ne pouvons pas multiplier le nombre de sites d'accueil.

**Mme CHANTEMERLE**

Le problème est qu'en passant, si un groupe remarque un endroit où il peut s'installer, il va occuper la salle d'attente. Or nous avons besoin des salles d'attente pour accueillir les groupes avec conférenciers.

**Mme HAYE**

Nous avons bien précisé qu'il ne serait pas possible d'accéder directement du hall Charles V aux salles d'attente. Le tout-venant ne pourra pas y accéder.

**Mme CHANTEMERLE**

Les autres parties qui se situent derrière seront-elles fermées ?

**M. GUILLAUD**

Les entrées parking sont ouvertes sur l'extérieur.

**M. DUBUISSON**

Nous avons dessiné un espace très ouvert et nous avons ressenti, au cours de nos échanges, que vous souhaitiez l'inverse. Il faut tenir compte de l'éloignement par rapport aux collections et de l'organisation du point d'accueil.

**Mme CHANTEMERLE**

Aujourd'hui, nous avons 14 points d'attente pour 80 groupes ; vous ne nous en proposez que 8.

**M. DUBUISSON**

Ces questions fonctionnelles peuvent être intégrées au projet. Dès lors que l'on accepte le principe d'organiser votre service là-bas, nous pourrions régler ces difficultés. Quant aux distances, le musée est gigantesque. Vous avez raison en soulignant que la visite est allongée de 100 mètres. La question des distances est certes aggravée, mais c'est une contrainte intrinsèque au Louvre. Lorsque nous devons passer en revue l'ensemble des PRS, cela nous prend la journée. Le fait que les écouteurs se situent à 20 ou 40 mètres pourra être corrigé.

**Mme BARAT**

Nous pouvons corriger ces problèmes ensemble.

**M. DUBUISSON**

Nous pouvons faire en sorte que vos conditions d'accueil soient satisfaisantes. Nous avons dessiné un espace largement ouvert, mais nous nous sommes trompés. Le projet ne correspond pas du tout à vos souhaits et nous allons donc le rectifier.

**M. BARBARET**

Nous voyons bien que des réponses doivent encore être apportées sur un certain nombre de sujets. Il serait ennuyeux que l'ensemble du projet Pyramide ne se retrouve bloqué à cause de cette situation particulière. Néanmoins, nous pouvons nous engager à poursuivre la réflexion afin d'intégrer ces préoccupations. Les observations que vous soulevez aujourd'hui nous sont déjà remontées, mais elles apparaissent sans doute plus clairement, à travers la distinction entre les groupes autonomes et les groupes « Louvre ». Le paradoxe serait que les conditions de travail empirent par la confusion entre des groupes qui sont aujourd'hui séparés.

Je vous propose de vous consulter aujourd'hui sur l'ensemble du dossier mis à part les dispositions particulières relatives à l'accueil des groupes. Nous pourrions constituer un groupe de travail qui exprimerait une proposition. Nous avons pris le parti de nous réapproprier le hall Charles V, sachant que les surfaces sont précieuses ; naturellement, nous agissons dans le respect des conditions de travail des agents et des conditions d'accès des visiteurs.

Ce groupe de travail étudierait à la fois les éléments fonctionnels que vous avez évoqués et la réponse architecturale que la maîtrise d'œuvre pourra apporter – nous agissons quasiment en temps réel. Ce point de vue a l'avantage, sous réserve que les autorités de tutelle n'en décident autrement, de notifier l'APD à la maîtrise d'œuvre sans attendre. Lors du prochain CHSCT, nous pourrions vous présenter un dossier qui vous conviendrait parfaitement. Je ne sais pas si cela est suffisamment engageant à vos yeux.

**Mme AGUIRRÉ**

Je pense qu'effectivement, il faut compter au moins un quart d'heure pour que le groupe arrive à l'espace muséographique. Ce délai sera encore plus important si les visiteurs veulent voir le secteur de l'Égypte – il faut compter dix minutes depuis la Pyramide.

Vous avez dit que votre objectif était d'offrir des conditions de travail autant satisfaisantes. L'objectif devrait en fait être qu'aucune communauté de travail, même d'une dizaine de personnes, ne se sente pénalisée par le projet.

Beaucoup de problèmes sont liés à l'organisation, et pas seulement physiques. Pour avoir échangé avec des conférenciers RMN, je sais que le temps de battement entre deux groupes s'est considérablement réduit. Chaque minute de perdue pour la visite est donc vue comme une minute de récupération en moins. Nous devrions donc mener une réflexion en parallèle sur l'organisation, de l'accueil des groupes jusqu'à leur sortie.

### **Mme CHANTEMERLE**

Nous pourrions revoir le fonctionnement de la programmation, des réservations, etc.

### **Mme AGUIRRÉ**

Ce groupe devra, je pense, considérer le problème dans sa globalité. Nous ne trouverons pas de réponse architecturale sans avoir réfléchi à la question des groupes, de la façon dont ils sont accueillis, etc. Effectivement, il serait ennuyeux de retarder l'ensemble du projet pour un problème rencontré par une petite entité de travail, mais en tant que représentants du personnel, nous ne pouvons pas accepter qu'une entité se sente perdante dans cette affaire. Pour nous, l'objectif n'est pas d'offrir des conditions au moins équivalentes, mais meilleures pour tous. Il faut que nous nous sortions par le haut.

### **M. BARBARET**

Vu que les espaces sont extrêmement contraints, les solutions déterminées par la maîtrise d'œuvre – avec beaucoup de talent d'ailleurs – sont envisagées à surfaces constantes. Le paradoxe est que c'est la seule fonctionnalité pour laquelle nous gagnons en surface – le hall Charles V est aujourd'hui une friche architecturale – et où les conditions de travail des agents se dégraderaient. Nous ne serions pas très performants si nous n'arrivions pas à surmonter cette difficulté. Je suis assez confiant quant à notre capacité à trouver des solutions. Nous allons devoir travailler sur la fluidité du transfert des groupes, et qu'il ne faille pas un quart d'heure pour atteindre l'espace muséographique. Nous devrions essayer de trouver un circuit particulier pour ne pas être obligés de passer par un contrôle d'accès classique. Nous devrions pouvoir trouver une solution. Si nous résolvons ces problèmes, je suis très confiant en notre capacité à trouver des réponses pour que les conditions de travail des agents s'améliorent. J'entends que nous devons mener un travail d'ajustement sur le sujet.

J'entends qu'au-delà des aspects architecturaux et fonctionnels, nous devons nous préoccuper des questions organisationnelles.

### **M. GUILLAUD**

J'y ajouterai les aspects sécuritaires. Ironiquement, j'ai pensé que si nous faisons passer tous les groupes par des salles d'attente accessibles depuis les parkings, nous aurions beaucoup moins de pickpockets dans les salles ! Cela a été ma première pensée. Tel qu'il est défini dans les plans que nous avons vu jusqu'à présent, les salles d'attente seront un lieu de prédilection pour les pickpockets. Des centaines de personnes immobiles se retrouveront groupées au même endroit. Nous devons vraiment prendre en compte ce problème de sécurité.

Il faudra certainement prévoir du personnel supplémentaire pour l'accueil des groupes. Même en cas d'amélioration, tout autant société extérieure qu'intervenant il faudra quand même prévoir quelques personnes.

**Mme AGUIRRÉ**

Une question de *timing* se pose. Les travaux de la médiathèque et du hall Charles se déroulent théoriquement de façon conjointe. Dans quel délai auront-ils lieu selon le calendrier le plus optimiste ?

**M. DUBUISSON**

Nous pouvons difficilement vous répondre.

**Mme AGUIRRÉ**

Nous allons devoir négocier un point ; nous aimerions connaître la date-butoir pour trouver un accord satisfaisant pour toutes les parties.

**M. BARBARET**

Faisons un exercice de planification à partir de la notification de l'APD.

**Mme BARAT**

Partons du principe que l'APD est émise le 15 février. La prochaine phase dure trois mois. Pendant ces trois mois, nous sommes prêts à vous rencontrer. Nous avons entendu vos attentes. Nous pourrions nous voir une fois par mois pour vous faire participer à nos réflexions. Ensuite, nous avons une période de validation du Louvre, qui normalement dure trois mois. Nous devons ensuite dessiner le projet dans ses détails, en tenant compte de la technicité. Ce délai dure une nouvelle fois trois mois. Viendra ensuite la phase de sélection des entreprises.

**M. DUBUISSON**

Il faut compter environ un an voire un an et demi, dans un scénario optimiste, pour que nous soyons en capacité de commencer les travaux. Nous ne sommes pas obligés de réaliser le projet en une seule fois. Nous ne serons donc pas obligés d'héberger l'accueil des groupes dans des bungalows le temps que le hall Charles V soit prêt !

**M. FEMEL**

Nous sommes censés émettre un vote formel et nous ne pouvons pas sacrifier un service au nom de l'intérêt général. Si en revanche, nous avons la certitude que nous pourrions corriger le tir assez rapidement en termes opérationnels, nous pourrions émettre un vote favorable sous réserve. Sommes-nous en mesure de vérifier rapidement les quinze minutes de déambulation ?

**M. BARBARET**

Pour moi, il est absurde de mettre un quart d'heure pour parcourir 150 mètres. Une vitesse de 600 mètres à l'heure est absurde, sauf si l'on intègre le fait que le groupe est ralenti par la file

d'attente au contrôle de bagages. Je ne connais pas d'exemples dans le monde animal, mais une vitesse de 600 mètres à l'heure est relativement exceptionnelle !

**Mme CHANTEMERLE**

Il ne s'agit pas d'individus, mais d'un groupe.

**M. BARBARET**

Je pourrais admettre qu'il se déplace à une vitesse de deux kilomètres à l'heure, ce qui correspond à peu près à la moitié de la vitesse de déambulation moyenne.

**Mme CHANTEMERLE**

Cette vitesse s'entend dans un espace dégagé, mais au milieu d'une foule, un groupe constitué de personnes qui ne se connaissent pas avance beaucoup plus lentement. Il est fréquent, dans les visites de groupes en anglais, que la moitié du groupe se perde en route ! Il suffit que d'autres personnes s'intercalent pour se retrouver séparé du reste de son groupe. La progression est donc très lente.

**M. LEDUC**

Si c'était le cas, en une heure et demie, un visiteur pourrait à peine visiter la Pyramide.

**Mme CHANTEMERLE**

Une personne seule va plus vite, naturellement.

**M. BARBARET**

Nous allons examiner cela.

**Mme AGUIRRÉ**

Tous les aspects n'ont pas été pris en compte.

**M. BARBARET**

La réappropriation du hall Charles V est une hypothèse structurante. Les questions posées portent sur l'amélioration des conditions de travail des agents et la garantie des fonctionnalités pour une amélioration du fonctionnement général. Vous avez cité des éléments qui pourraient venir à l'encontre de ces principes comme la distance – nous allons vérifier pour que celle-ci ne génère pas un accroissement trop important des temps de trajet. D'autres aspects sont liés à l'organisation : le conférencier RMN doit être à proximité et doit pouvoir effectuer ses visites sans que l'attente au contrôle de bagages n'empiète sur son temps de visite. Nous allons nous assurer qu'aucun point n'est rédhibitoire du point de vue des horaires de travail des conférenciers. Ces questions impliquent les directions concernées et la maîtrise d'œuvre et aucune ne me semble rédhibitoire. Nous pourrions donc mettre à profit les trois mois qui viennent (la période de prénotification de l'APD) pour nous assurer que nous répondrons bien à vos inquiétudes.

Je vous propose donc un vote sous réserve que la direction vous apporte des réponses à propos de l'accueil des groupes ; à défaut, le vote du CHSCT pourra être considéré comme négatif.

*La séance est suspendue de 11 h 29 à 11 h 41.*

**M. BARBARET**

Nous vous proposons donc d'émettre un avis sous réserve. Nous constituerons un groupe de travail qui s'efforcera d'aboutir à une solution garantissant bien l'amélioration des conditions de travail des agents et levant les contraintes organisationnelles (notamment au niveau du temps de trajet des groupes).

**M. FEMEL**

Les organisations syndicales acceptent votre proposition. Nous allons donc émettre un vote favorable sous réserve de réfléchir à l'organisation et aux conditions de travail des agents de l'accueil des groupes.

Mais avant de passer au vote, nous avons d'autres interventions.

**M. GUILLAUD**

J'ai quelques questions complémentaires. Tout d'abord, nous n'avons pas vu où se situe la salle de repos de 80 m<sup>2</sup> sous la mezzanine.

*L'emplacement est montré sur un plan.*

**M. DUBUISSON**

Elle se situe au niveau inférieur, juste derrière le monte-charge.

**Mme BARAT**

Vous disposez d'un accès privé aux sanitaires. Un éclairagiste très talentueux travaille dans notre équipe. Vous travaillez dans des conditions particulières – y compris pour les horaires postés – car sans lumière naturelle. Nous avons prévu un éclairage artificiel, mais donnant l'impression d'une lumière naturelle grâce à l'association de couleurs chaudes et froides.

**M. GUILLAUD**

J'avais une autre question sur les PRS et la maquette numérique. Jusqu'à présent, lorsque nous avons proposé des salles multimédias ou des appareils multimédias à l'intérieur du Louvre, ces équipements n'ont jamais survécu longtemps. Je prends l'exemple de la salle multimédia Richelieu : je l'ai vue en place pendant huit ans et sur cette période, elle a dû fonctionner deux ou trois mois en tout et pour tout. Je tiens à préciser que les passages techniques étaient réguliers. Nous craignons donc que la durée de vie de ces appareils soit faible.

**M. BARBARET**

C'est également ma préoccupation première. J'ai toujours dit que les équipements numériques n'ont de sens que si l'on est en capacité de garantir leur fonctionnement. Rien n'est pire qu'un écran noir, vous avez tout à fait raison. Cela étant, je pense que nous allons pouvoir capitaliser sur l'expérience des salles « Arts de l'Islam ». Le dispositif de cartographie animé est très parlant et dynamique tout en restant simple. Il semble fonctionner sur la durée (à l'échelle de quelques mois). Nous devons effectivement veiller à entretenir nos matériels numériques sur la durée. Nous devons inclure ces considérations à l'entrée : nous pourrions prévoir des systèmes intégrant moins de technologies, mais plus robustes, dont nous serons sûrs que nous pourrions les entretenir et que les produits techniques n'évolueront pas trop rapidement. J'ai toujours très peur des coûts de maintenance que nous n'aurons pas prévus et du risque de l'écran noir.

**M. GUILLAUD**

Un écran noir en accueil sous Pyramide donnerait une image négative.

**Mme BARAT**

Nous avons prévu un petit enrouleur, qui est caché. En cas de problème, l'écran sera recouvert. Vous n'aurez donc jamais d'écran noir.

**M. GUILLAUD**

Je parlais de l'ancienne salle multimédia Richelieu, qui était solide et robuste, mais qui n'a pratiquement jamais fonctionné.

Nous avons des émetteurs WiFi dans les deux trièdres. Ils seront naturellement déplacés pendant la transformation.

**M. BARBARET**

Je vous propose donc une nouvelle fois de passer au vote, sous réserve de l'organisation d'un groupe de travail qui aura pour objectif de s'assurer que les conditions de travail des agents qui travailleront au hall Charles V seront améliorées, et que l'ensemble des questions organisationnelles qui ont pu émerger seront réglées. Nous présenterions le fruit des travaux de ce groupe de travail au CHSCT du mois de juin. La DMO pilotera ce groupe de travail, dans lequel on retrouvera naturellement la DASV, les maîtres d'œuvre, la DRH, l'ensemble des services du pôle « bien-être et santé au travail » et les représentants du CHSCT et/ou des organisations syndicales – nous n'avons pas encore tranché cette question. (*Échange en aparté*) Ce seront donc des membres du CHSCT. La DRH verra avec vous qui participera à ces groupes de travail.

Sous ces réserves, je comprends que vous émettez un avis favorable à l'unanimité. Je vous remercie.

*Le CHSCT rend un avis favorable à l'unanimité sur l'avant-projet sommaire du projet Pyramide, sous réserve de la tenue d'un groupe de travail destiné à régler les difficultés soulevées pendant la réunion, relatives à l'établissement de l'accueil des groupes dans le hall Charles V.*

#### **IV. Évaluation du risque « champs électromagnétiques » après l'installation des *beacons* nécessaires au fonctionnement des nouveaux audio guides (pour information)**

##### **M. BARBARET**

Il s'agit d'un point pour information.

##### **M. ZEITOUN**

Je travaille à la DSI. Je viens vous présenter ce dossier, que j'aurais dû présenter avec Jean-Pierre CLÉMENT, qui a mené cette étude, mais qui ne pouvait pas être présent.

La fois dernière, nous avons présenté les résultats d'une première étude sur le WiFi et sur les ondes électromagnétiques. Les systèmes Nintendo avaient été installés et il avait été décidé d'effectuer une étude en deux temps, en mesurant dans un premier temps le niveau des ondes électromagnétiques avant de passer à l'installation des bornes WiFi pour la distribution d'une application pour téléphones portables (donnant accès à un audioguide en complément de l'offre de Nintendo). Nous avons donc décidé d'effectuer des mesures avant et après l'installation de ces bornes et de vous soumettre les résultats de ces analyses. Le contexte est présenté dans les documents que vous avez reçus.

L'étude a été réalisée par une entreprise agréée indépendante. Les mesures sont en accord avec les normes actuellement en vigueur et applicables en France (définies par l'ARCEP).

Il s'agit ici du plan initial d'installation des bornes. Vous pouvez constater que le projet n'est pas encore complètement déployé puisque des bornes étaient également prévues au niveau de la billetterie (notamment pour le contrôle d'accès à l'audioguide), mais malheureusement, le projet n'a pas abouti avec l'entreprise que nous avons retenue il y a quelque temps. Ce projet est donc pour l'instant suspendu. Nous avons donc aujourd'hui des bornes pour Nintendo et pour la distribution des applications sur *smartphones* dont je viens de vous parler.

Les mesures dans le cadre de cette étude concernent deux types de matériels. Les *beacons* sont des balises (radiophares) placées dans les salles, qui permettent aux porteurs de Nintendo de se localiser à l'intérieur du musée, grâce au plan stocké dans la Nintendo 3DS. Des émetteurs WiFi servent d'une part à mettre à jour le contenu des Nintendo et d'autre part à télécharger des audioguides sur les téléphones portables des visiteurs, que les visiteurs pourront d'ailleurs emporter avec eux une fois la visite terminée – ce service n'est pas encore ouvert. Dans le futur, nous aurons éventuellement des bornes WiFi qui faciliteront le contrôle d'accès à l'auditorium.

Nous vous avons présenté les résultats de la première phase et aujourd'hui, je vous présente l'ensemble des résultats, c'est-à-dire avant et après. Vous avez reçu un document qui contient les résultats des mesures par bande de fréquence. Nous avons repris dans cette présentation les éléments les plus significatifs de l'étude.

Nous voyons que par rapport aux seuils de référence qui constituent la norme actuelle, les niveaux étaient plusieurs dizaines voire plusieurs centaines de fois plus faibles, y compris pour les balises.

Une préconisation avait été émise à l'époque : ne pas exposer de population de manière permanente à l'émetteur à une distance inférieure à 12,5 cm. Les quantités d'ondes reçues par une personne à proximité sont inversement proportionnelles au carré de la distance. Au-delà de 12,5 cm (la limite de mesure des appareils du prestataire), la puissance des ondes électromagnétiques était très faible.

Intéressons-nous maintenant à la mesure effectuée au cours du mois de novembre. Une partie des mesures avait eu lieu le lundi et une autre le mardi ; nous avons effectué la deuxième série de mesures exactement dans les mêmes conditions.

Nous voyons que nous restons très en dessous des normes et des limites d'exposition, aussi bien pour le WiFi que pour les salles du musée : les taux sont plusieurs centaines de fois inférieurs à la norme en vigueur.

Entre la phase 1 et la phase 2, nous constatons l'absence d'apport de champ, ce qui est normal, car les balises n'ont pas été déplacées et que leur puissance d'émission est restée inchangée. Les seuls changements pouvaient éventuellement venir de l'environnement extérieur, c'est-à-dire l'installation d'émetteurs GSM à l'intérieur du musée – ce qui n'a pas été le cas. Nous avons constaté un faible apport de champ sous la Pyramide, ce qui est assez normal, car nous avons ajouté plusieurs bornes WiFi.

Ce projet a mis un certain temps à être calé, car dans la première version du cahier des charges que nous avons publié pour sélectionner un prestataire capable de mettre en place ce système WiFi de téléchargement d'applications, nous avons indiqué les emplacements que nous préconisons. Or nous avons jugé, avec la direction, que ces emplacements étaient un peu trop proches de postes permanents de salariés. Même si l'innocuité est avérée, nous avons préféré éloigner les bornes. Elles sont actuellement situées sous la dalle, dans le radier, ou dans les trièdres, derrière d'importantes épaisseurs de béton, ce que diminue leur puissance. Et surtout, elles ne sont pas à proximité immédiate d'agents permanents du musée. Je tenais à souligner ce point, car nous avons fait très attention à ces aspects, par simple mesure de précaution.

En conclusion, nous sommes très largement en dessous des seuils prévus par les normes (plusieurs dizaines voire plusieurs centaines de fois en dessous).

#### **M. BARBARET**

Merci pour cette présentation. Avez-vous des remarques ou des questions ?

#### **M. MINOS**

Des bornes sont situées à côté d'un ascenseur. C'est un endroit où on stationne.

#### **M. ZEITOUN**

Vous parlez des *beacons*. Vous ne stationnez pas à cet endroit à longueur de journée. Il n'existait aucun emplacement éloigné de tout lieu de passage. Jean-Pierre CLÉMENT aurait pu entrer plus en détail sur le sujet, mais de mon point de vue, nous avons agi de façon logique : nous avons éloigné les émetteurs de postes permanents. Quant aux bornes installées sous le radier de la Pyramide, quelques techniciens s'y rendent parfois. Il est donc inévitable de passer à proximité d'une borne à un instant ou à un autre, de la même façon que dans un appartement pour quelqu'un qui dispose d'un accès WiFi chez lui.

**Mme AGUIRRÉ**

Nous aurions aimé entendre le point de vue de la médecine de prévention sur le sujet.

**Dr CHÉRIN**

Je vous avais expliqué la dernière fois que les niveaux mesurés correspondaient à l'intensité du « bruit de fond » lié à l'usage des téléphones portables. Vous pouvez constater que les résultats des mesures après la mise en service des bornes WiFi sont toujours au même niveau. Nous n'avons donc pas mesuré d'apport au champ électromagnétique du fait de l'installation de ces bornes. Compte tenu des puissances en jeu, j'étais certaine – et les mesures les confirment – que nous ne constaterions pas d'apport significatif par rapport aux champs électromagnétiques déjà enregistrés dans l'ensemble du musée.

**M. GUILLAUD**

Pour nous, le seuil d'exposition est nettement supérieur au champ limite acceptable, mais les émissions sont effectivement minimales.

Nous aimerions pouvoir effectuer des mesures similaires par bandes de fréquence d'ici un an, mais en musée ouvert. Cela nous permettrait d'analyser l'impact du WiFi et de tous les autres champs magnétiques en période ouverte. L'impact des mobiles GSM et autres iPad peut être conséquent.

**M. BARBARET**

Est-ce possible ?

**M. ZEITOUN**

Je pourrai vous proposer de faire cette étude une fois que nous aurons installé les deux bornes WiFi supplémentaires. Nous pourrions mesurer l'apport supplémentaire de ces bornes. Nous profiterons de la présence de l'entreprise pour mener une étude plus large sur l'impact du GSM. Il faudra alors se mettre d'accord sur le jour.

**Mme LEMOINE**

J'ai une réserve technique. J'ai assisté à une réunion avec le prestataire qui réalise les mesures. J'ai vaguement le souvenir qu'il nous avait indiqué que pour lui, effectuer des mesures avec le public était quasiment surréaliste pour des raisons liées à l'environnement vibratoire.

**M. GUILLAUD**

Je sais qu'il est beaucoup plus difficile de réaliser des mesures dans ce domaine, mais étant donné que cela a été effectivement le cas le 26 octobre au contrôle.

**M. ZEITOUN**

Dans les salles, c'était plutôt le mardi, et au niveau de Pyramide, plutôt le mercredi ou le jeudi.

**M. GUILLAUD**

Dans les régions Sully et Richelieu, des mesures ont eu lieu le vendredi 26 octobre. Dans certains espaces pour les collections, nous avons suffisamment de place pour installer un appareillage sans que cela nuise aux collections.

**M. BARBARET**

Nous sommes d'accord, à la réserve près de la faisabilité.

**M. ZEITOUN**

Dans les mesures, nous pouvons séparer les bandes de fréquence et donc isoler celles qui proviennent des GSM plutôt que du WiFi. D'ailleurs, selon les bandes de fréquence, les normes et les limites sont différentes. Nous pourrions donc mesurer les ondes de chacun des appareillages.

**M. BARBARET**

Merci. Dans combien de temps en reparlons-nous ?

**M. ZEITOUN**

Plutôt en 2014. Pour l'instant, nous n'avons pas de date précise de la part du nouveau prestataire. Ce serait plutôt au premier semestre 2014. Je vous propose que nous reparlions du sujet une fois que le WiFi sera pleinement opérationnel.

**V. Questions diverses (point ajouté à l'ordre du jour initial)**

**M. BARBARET**

Merci. Je vous propose de passer aux questions diverses s'il y en a...

**M. N'GUYEN**

Depuis deux ans, nous vous avons réclamé les déclarations d'accidents du travail. Et depuis deux ans, nous avons eu quatre accidents du travail. Pouvez-vous nous expliquer où réside la difficulté ?

**M. LEDUC**

Nous devons mettre en place des formulaires de déclaration d'accident du travail à destination des chefs de service et nous ne l'avons pas fait.

**Mme AGUIRRÉ**

Une jurisprudence récente a condamné un employeur qui n'avait pas déclaré un accident du travail dans les 48 heures. Il a dû payer des dommages et intérêts, car le salarié a dû avancer la somme. Il s'agit d'une obligation.

**Dr CHÉRIN**

Nous sommes en train de revoir la procédure. Celle qui figure sous Mercure n'est pas tout à fait la bonne. Nous indiquerons où trouver les formulaires qui conviennent et comment remplir la déclaration.

**M. BARBARET**

A quel horizon ces éléments seront-ils disponibles ?

**Dr CHÉRIN**

Nous avons commencé lundi dernier. Nous déployons le système progressivement pour les titulaires et les non titulaires ; je pense que nous aurons terminé dans deux ou trois mois.

**M. N'GUYEN**

En attendant que les nouveaux formulaires soient disponibles, nous pourrions continuer avec les anciens. Nous n'avons pas de formulaires pour ne serait-ce que déclarer les accidents du travail.

**M. BARBARET**

Je vous propose d'en reparler avec Serge.

**M. LEDUC**

Je vous informerai prochainement.

**M. N'GUYEN**

Le formulaire existe déjà. Il suffit de le transférer par mail.

**M. BARBARET**

Nous allons regarder.

**M. N'GUYEN**

Pour les agents qui vivent cette situation, c'est assez pénible : non seulement ils subissent un accident, mais en plus, il faut qu'ils payent alors qu'ils n'ont pas leurs affaires avec eux.

**M. BARBARET**

Nous allons rapidement réfléchir à la manière de résoudre le problème.

**M. GUILLAUD**

Nous ne voulions pas faire figurer les questions diverses à l'ordre du jour. Nous avons des questions sur l'amiante, mais elles sont trop complexes pour que nous en discutions à 12 h 10. Dans certains locaux, nous sommes confrontés à des taux de poussières de bois largement supérieurs au seuil de danger. Pour l'amiante, nous n'avons toujours pas certains des DTA. Je me vois mal lancer

des questions diverses sur ces sujets. Lorsque nous aurons reçu les relevés d'amiante, un CHSCT exceptionnel sera réuni. Je me vois mal en parler aujourd'hui.

**M. BARBARET**

Je pense que nous devrions effectivement attendre de connaître le résultat des mesures d'empoussièrement.

**M. N'GUYEN**

Jusqu'à présent, lorsqu'un problème se produisait au Louvre, nous considérons que la situation était compliquée, car il s'agissait d'affaires privées. Jusqu'à présent, ce discours était tenu. Certes, il est souvent compliqué de faire la part des choses entre le travail et la vie privée, mais de là à prétendre qu'il s'agit d'affaires purement privées... Je pense que les conditions de travail ne sont pas complètement anodines, même si elles n'expliquent pas toutes les situations. Nous ne devons pas nous dédouaner en prétendant que l'origine est purement privée. Ce n'est pas supportable. Les agents peuvent souffrir de leurs conditions de travail, même si ce n'est pas l'unique explication. Je pense que le groupe de travail qui va être constitué sur les maladies professionnelles devrait en tenir compte.

**M. BARBARET**

Avez-vous d'autres remarques avant que nous ne levions la séance ? Si vous n'en avez pas d'autres, il me reste à vous remercier. À très bientôt.

*L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12 h 14.*

Le Président  
Hervé BARBARET

HERVE BARBARET  
Administrateur général  
Musée du Louvre

Le Secrétaire du CHSCT  
Alexandra KARDIANOU

