

MUSÉE DU LOUVRE
Comité technique paritaire

Procès-verbal de la séance du 4 février 2011

Etaient présents

Administration

Titulaires

M. LOYRETTE, *président*
M. BARBARET
Mme LEMOINE
M. IROLLO, *secrétaire*
M. BASCOU
M. LEMONNIER
M. LEDUC
M. CORBIN

Suppléants

M. MONIN
Mme AVON
M. MILAN
Mme LAIDAOU
Mme ANDREU-LANOE
M. ANTONPIETRI
Mme LEBOWSKI
Mme MAHE

Experts

Mme BOURGUIGNON

Etaient excusés

Mme SUEUR
M. POMAREDE
Mme ARMAND

Représentants du personnel

Titulaires

CGT

M. CHOQUET

M. FERREIRA

M. MERLET

FO

M. JOUVE

SUD CULTURE

M. DE SOUZA

Mme MULLER

Mme DUCROT

Étaient excusés

Mme CHARLES ELIE NELSON (CGT)

M. GUILLAUD (CGT)

Mme TAIBI (CGT)

Mme COADIC (SUD)

Mlle GUYADER (SUD)

M. MANGALET-LUCRE (SUD)

Experts

Mme MICHAUT-VALLORA

Mme MOREAU

Suppléants

CGT

M. GALLANCHER

M. GOUDOU

M. MARTIN D.

M. MATTIA

FO

M. MINOS

SUD CULTURE

Mme ANDRZEJCZAK

M. ZINENBERG

ORDRE DU JOUR

| | |
|---|----|
| 1) Approbation du PV du CTP du 17 novembre 2010..... | 4 |
| 2) Bilan de formation 2010 (pour information) | 6 |
| 3) Plan de formation 2011 (pour avis) | 15 |
| 4) Projet de modification des horaires de travail des agents de l'unité information et service au public de la DAVS (pour avis) | 28 |
| 5) Projet de calendrier des élections des représentants du personnel au conseil d'administration..... | 29 |
| 6) Bilan à mi-parcours du fonctionnaire stagiaire et des contractuels (article 27 de la loi de 1984) (pour avis)..... | 32 |
| 7) Synthèse des dotations habillement allouées au personnel à compter de l'année 2011 (pour information)..... | 39 |
| 8) Questions diverses | 41 |

La séance est ouverte à 9 h 20.

FO assurera le secrétariat de séance.

1) Approbation du PV du CTP du 17 novembre 2010

M. IROLLO

Avez-vous des remarques sur ce compte-rendu ?

M. MARTIN D.

En bas de page 4, l'intervention « *N'étant pas présent, je ne prendrai pas part au vote* » était de M. Zinenberg et non de M. Choquet.

M. ZINENBERG

Je le confirme.

Mme DUCROT

Mme Coadic, en tant que secrétaire, n'était pas du tout satisfaite de la rédaction du procès-verbal.

M. IROLLO

Nous avons reçu effectivement un grand nombre de remarques, essentiellement de SUD, portant sur des formulations de points de détails, mais toutes ont été prises en compte.

Mme DUCROT

Il ne me semble pas. J'ajoute que d'autres organisations syndicales estiment que leurs interventions ont été retranscrites de façon « un peu bizarre et incompréhensible ».

M. IROLLO

Toutes les remarques écrites que j'ai reçues ont été intégrées.

M. FERREIRA

Pour ma part, je donne l'exemple les échanges que j'ai eus avec Denis Fousse qui ne sont pas « ressortis ». Il y avait, dans ma question, une certaine ironie qui n'apparait pas.

M. DE SOUZA

Lors du dernier CTP, j'avais aussi demandé que, pour les CTP, il y ait des convocations à titre nominatif.

Mme ANDRZEJCZAK

En page 8, fin de deuxième paragraphe, nous demandons la suppression de l'assertion suivante : « ... *d'autant que de nombreux agents ont pu être logés sur des logements de préfecture* ».

Vote sur le procès-verbal du CTP du 17 novembre 2010

Favorable : Direction, FO et CGT.

Abstention : Sud Culture.

Défavorable : 0.

| |
|--|
| Le procès-verbal du CTP du 4 février 2011 est approuvé |
|--|

M. MERLET

J'aurais une autre remarque quant au relevé de décision. Si nous nous satisfaisons de le voir désormais inclus dans le dossier de CTP, nous considérons aussi que sa forme est à revoir. Un relevé de décision se présente plus comme un tableau, très formel, avec des questions réponses. En l'espèce, ce relevé correspondait plus à une sorte de résumé du procès-verbal. Plusieurs phrases ne nous semblaient pas devoir figurer dans un relevé de décision, par exemple : « *Pour conclure ce point, la direction du musée rend un vibrant hommage à tous les agents* ».

M. IROLLO

J'en conviens. Je crois aussi que ce relevé, fourni par Téléscribe, n'est pas satisfaisant dans sa forme. Nous trouverons une meilleure formule qui s'apparente à un véritable relevé de décision.

2) Bilan de formation 2010 (pour information)

Mme LEMOINE

D'une manière générale, le bilan montre une baisse, sur ces dernières années, du nombre d'agents qui viennent en formation. Je pense qu'une des raisons de cette baisse est à rechercher dans nos méthodes, mais je crois aussi que la formation au Louvre a besoin de retrouver du sens. Le plan de formation ne donne pas de réel élan stratégique. Donc, on va le retravailler cette année, en partant du haut vers le bas. Nous commencerons par concevoir des notes de stratégies pour chaque direction, qui devront être déclinées en orientations stratégiques de formation. Un plan de formation n'est pas qu'une réponse aux orientations stratégiques d'une direction. Aujourd'hui, le plan de formation est plutôt un recensement organisé du besoin de formation des agents. Il nous faut retravailler l'élan stratégique. Les directeurs sont déjà avertis de ce changement et de l'attitude qu'ils devront avoir par rapport à la formation.

Aussi, on entend quelques débats autour du droit individuel à la formation. Pour moi, au Louvre, le DIF n'est pas un enjeu en tant que tel. Seuls 2 % du capital DIF sont utilisés, ce qui est très peu. Le jour où nous aurons 100 %, le débat aura lieu d'être.

Le vrai débat est le manque d'intérêt accordé aux projets de carrières des personnels du Louvre. Une attention particulière est à donner à cet aspect de la gestion des ressources humaines. Je rappelle, en outre, que la loi prévoit une formation de professionnalisation réservée à certains agents. Cela permet, pendant six mois, d'être en formation en alternance pour accompagner ces changements. Mais on ne peut mettre en œuvre ce genre de nouveautés que si on les organise. Il faut revoir intégralement le processus d'élaboration du plan de formation, mais également le processus de mobilité et de recrutement.

Mme MAHE

Je vous propose de revenir sur quelques points marquants, avant de laisser du temps aux échanges et aux questions.

Ce bilan présente des données à la baisse en termes de volumes de stagiaires (-353) et donc des dépenses de formation moindres. J'attire d'ailleurs votre attention sur le fait que nous avons largement bénéficié d'actions à coût 0, ce qui a eu un impact immédiat sur le pourcentage des dépenses de formation rapporté à la masse salariale. Cette année, les agents ont mieux utilisé l'offre de formation de l'INP. Malgré les réorganisations et les changements d'interlocuteurs, il n'y a pas eu d'interruption avec l'offre proposée par la direction générale du patrimoine.

Par ailleurs, pour expliquer la baisse, nous avons aussi comptabilisé un certain nombre d'annulations de session, soit 181 stagiaires programmés qui ont finalement annulé. Il faut y ajouter le travail de gestion de reports d'inscriptions, lequel n'est pas visible dans le plan.

Les baisses sont logiques dans certains domaines, notamment sur la préparation des concours, car on est encore dans la phase de fin de repyramidage. Les volumes des stagiaires des années précédentes étaient aussi conséquents par rapport à ce repyramidage et l'accompagnement qui avait été effectué.

Sur le domaine gestion/droit, là aussi, les réformes conséquentes de l'année précédente (notamment sur la partie GRH et la réforme des achats) expliquent en partie la baisse. Enfin, tout ce qui est « permis » et « habilitation » est lié aux dates de recyclage.

Pour d'autres domaines, il faut effectivement s'interroger sur la part des agents formés. Il y a eu, par exemple, des baisses des formations liées à l'accueil des publics. La nouvelle cartographie des effectifs formés nous aidera sans doute à mieux dégager des priorités. C'est un travail que nous approfondirons cette année.

Sur le contenu des actions, je pense à la visite des Tuileries, au focus particulier à faire sur les formations qui arrivent à leur terme (comme la conservation préventive à l'intention des référents des collections), ou l'amélioration de l'accueil dans les postes d'accès et de contrôle. Des actions nouvelles vont être mises en place, notamment l'actualisation de la conduite des entretiens d'évaluation. Nous avons également mené un travail assez particulier et assez riche sur toutes les compétences en matière de gestion des bibliothèques de proximité, travail qui sera prolongé en 2011.

Il nous a enfin semblé opportun, malgré un calendrier inachevé, de vous présenter un bilan pluriannuel sur le repyramidage.

Pour conclure, je rappellerai que toute l'équipe a travaillé en 2010 sur un nouvel outil de gestion informatique. Cette étape était essentielle pour disposer des données les plus fiables possible à l'intention de l'ensemble des personnes qui doivent s'impliquer dans les processus de formation. Les états des lieux seront beaucoup plus fins, car directement liés aux effectifs présents. Il y aura une traçabilité des demandes, ce qui nous mettra en capacité de fournir un réel accompagnement individuel ou collectif. Cette évolution nous a permis, dans le bilan, de signifier le rapprochement direct entre l'activité et la formation suivie.

M. MERLET

De manière liminaire, j'aurais quelques remarques sur le budget, à destination de la DG plutôt que de la DRH. Depuis 2008, le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation est en baisse : 3,3 % en 2008, 2,57 % en 2009 et 2,5 % en 2010. Les frais pédagogiques baissent également : de 989 000 € à 888 000 € de 2008 à 2010. De même, l'effectif concerné par les formations est en baisse,

de 61 % à 49 % des effectifs. Cette baisse généralisée nous inquiète, car elle illustre, comme vous l'avez dit, un problème dans la gestion globale des formations sur le Musée, et ce, par l'ensemble des directions et non le seul service formation.

Si on observe une petite augmentation du budget consacré à la formation de 2010 à 2011 (de 888 000 à 923 000 €), on peut se demander si, au vu des baisses répétées depuis trois ans, nous ne sommes pas en deçà des besoins et du volume financier que le Louvre se devrait se consacrer aux formations.

La formation est un sujet d'importance, tant il participe au rayonnement du Louvre. Les agents, en particulier ceux en contact avec le public et notamment international, ont besoin de formations diverses et variées pour interagir qualitativement avec les visiteurs.

A notre sens, le budget consacré aux formations devrait augmenter de manière significative et plus que celui proposé en 2011. Même s'il augmente légèrement par rapport à 2010, le budget reste en deçà des niveaux de 2008 et 2009, ce qui n'est pas admissible. En termes de gestion, on pourrait imaginer que les sommes consacrées à la préparation aux concours 2008 et 2009 pourraient être consacrées à d'autres formations tout aussi importantes sur 2011 et 2012.

Donc, nous demandons officiellement la révision à la hausse du budget consacré à la formation par le Louvre, et ce, si possible dès 2011.

M. BARBARET

En parlant de l'évolution du budget, vous parlez essentiellement des moyens. Pour ma part, je souhaite insister sur l'adéquation des moyens aux besoins. Le service formation m'a assuré qu'aucune demande de formation, nécessaire et utile, n'a été refusée par insuffisance budgétaire. Le cas échéant, il faudrait effectivement trouver les moyens budgétaires. Mais ce n'est pas la question budgétaire qui est aujourd'hui en jeu. La question est de définir les besoins, de définir les formations nécessaires et utiles dans le souci de la satisfaction des besoins des agents et des services. Il y a sans doute un effort de stratégie à réaliser et si nécessaire, nous lui attribuerons les moyens appropriés. Si le besoin se réduit, ce n'est pas tant que nous refusons des formations, mais que les moyens que nous avons prévus n'ont pas été employés. Il s'agit donc de redonner du souffle et du sens et nous prenons l'engagement de mobiliser les moyens nécessaires dans le cadre de cette stratégie de formation.

M. MERLET

J'entends ce que vous dites, mais les retours du terrain font plutôt mention de refus de formation, de formations reportées, ou des souhaits de formation qui restent inaccomplis. Il y a aussi des attentes par rapport aux formations qui ne sont pas proposées. Nous avons des échos de manques en formation.

Sur les sessions annulées, nous remarquons que les procédures varient d'un service et d'une direction à une autre. Les informations sur les formations ne sont pas transmises de la même manière aux agents. La situation est très inégale. Dans certains services, la formation est laissée à la seule initiative des agents. Il y a donc un problème de transmission aux agents des informations émanant du service formation. Il faut revenir à des procédures homogènes sur l'ensemble des directions. Le travail d'alerte est important. Il faut prévenir les agents des dates et échéances liées à leurs demandes de formation, ce qui se fait déjà dans certains services.

Ensuite, on peut se demander si certaines formations sont réellement intéressantes par rapport aux besoins des agents. Je pense par exemple aux agents administratifs, mais pas seulement. Il faudrait revoir le contenu même des formations. En termes de stages annulés, je pense opportun de se poser la question du contenu des formations.

On peut également s'interroger sur les convocations que n'ont pas reçues les agents. J'ai vu des cas.

Donc, un certain nombre de problèmes structurels expliquent en partie les stages annulés. Il nous semble que la DRH doit porter attention à ces petits problèmes. Les stages annulés sont aussi une perte de volume financier qui ne pourra être réinvesti ailleurs.

Sur le DIF, nous notons que seuls 2 % des heures DIF mobilisables sur le Musée ont été utilisées. C'est un fait indéniable, même s'il reste une moyenne. Si un agent se voit refuser une formation de préparation aux concours, au motif qu'il aurait mobilisé ses heures DIF pour autre chose, il y aurait un vrai problème. Nous réitérons donc notre demande à ce que les formations de préparation aux concours ne soient pas dans le DIF.

Mme LEMOINE

Sur ce dernier point, il n'y a pas de refus de formation de préparations aux concours. Si le cas se présentait, nous le traiterions immédiatement. Donc, je ne suis pas très inquiète pour un cas comme celui-ci.

Sur l'idée de M. MERLET qu'il existe des différences de traitement entre les services, vous touchez un problème plus large qui est le problème managérial. Lorsque le management n'est pas pleinement conscient de l'utilité de la formation pour le développement de son projet, il y aura des différences entre les services. Le contenu des formations du Louvre ne donne pas sens à ce qu'attend le Louvre de ses managers. Les formations sont très stéréotypées et ne montrent pas vraiment aux agents ce qu'on attend d'eux. Donc, les différences de traitement par rapport à la formation sont le résultat d'un management qu'il est ce qu'il est. Nous avons récemment demandé aux directeurs de réunir les évaluateurs avant les entretiens d'évaluations. Il s'agit que les évaluateurs connaissent les attentes de la direction.

J'ajoute que certains agents doivent se tenir à leurs propres engagements pris en entretien et aussi s'inscrire en formation.

Enfin, un plan de formation ne devrait pas être annuel, mais toujours pluriannuel.

Donc, je ne suis pas très inquiète et je pense que nous pouvons ensemble faire progresser notre plan de formation pour l'année prochaine et les années qui suivent.

Mme MICHAUT-VALLORA

Le Louvre, en tant que plus grand musée du monde, reçoit énormément de publics étrangers. Les langues posent un réel problème pour les agents qui sont face au public étranger. Nous pensons donc préférable que ces formations soient en T1, c'est-à-dire en adaptation directe aux postes, et non en T2. Il est essentiel que les agents aient les outils pour répondre aux visiteurs de façon aisée.

Nous nous demandons aussi pourquoi, dans le cadre de l'accueil des publics handicapés, la formation au langage des signes a été supprimée. D'autant que le logo « langage des signes » se voit sur la borne d'information.

Sur les évaluations, nous pensons que les propositions de formations sont assez répétitives d'une année sur l'autre. Pour prendre mon exemple, je ne me suis pas inscrite, car je les ai déjà faites.

De plus, il serait souhaitable de maintenir le lien social mixte qui existe dans le centre de formation.

Les stages de « connaissance des collections », demandés depuis longtemps, nous semblent être une priorité pour tous les agents. Cela valorise la personne, l'agent, la fonction et bien entendu, le musée.

Par rapport au bilan et au plan, je pense qu'il n'y a pas de réelle simplification du savoir, ni pour le public ni pour les agents. Nous trouvons aussi que les bilans et projets sont étroitement liés et qu'ils se ressemblent, d'année en année. Il importe de connaître les priorités de la formation, outre les budgets à proprement parler. Nous voulons le véritable accroissement de la connaissance des agents, notamment des surveillants.

Aussi, en 2013, que se passera-t-il lorsque les compteurs du DIF auront atteint leur maximum. Refusera-t-on ces formations pour « nécessité de service » ?

Il faudrait aussi prioriser les reconversions professionnelles notamment sur le Musée, car il ne faut pas oublier que la RGPP nous concerne.

M. LOYRETTE

Je vous remercie de votre intervention qui rejoint par endroits certaines préoccupations avancées par la DRH.

Mme LEMOINE

Sur le caractère supposé « répétitif » des formations, je rappelle que des formations comme les langues sont centrales. Là encore, ça s'organise. Il faut que les directeurs fassent un effort, de façon pluriannuelle, pour indiquer les seuils d'agents qui doivent être bilingues, etc. Ce n'est pas un problème de mauvaise volonté, mais un problème d'organisation. Il faut se donner des objectifs chiffrés dans les services.

Sur la langue des signes, j'ai demandé à Mme Mahé un état des lieux des agents la maîtrisant. L'idée, plutôt que de former en série, est de faire la cartographie des agents déjà formés et les placer aux bons endroits.

Sur la connaissance des collections, je ne peux qu'aller dans votre sens. Je suis preneuse de tout ce qui peut enrichir le métier d'agent de surveillance et faire en sorte que les gens soient motivés et heureux dans leurs activités au quotidien.

Mme MAHE

Les formations sont peut-être répétitives quand on a eu un parcours assez riche et qu'on a pu accéder à l'ensemble des formations. Si on regarde le bilan, l'offre s'est enrichie, notamment sur tous les dispositifs à l'accueil du public. Donc, il faut le regarder de manière pluriannuelle et surtout faire le lien avec les agents en salle qui ont pu avoir un parcours complet.

Sur les langues, il est toujours mieux d'enrichir. Le fait d'être moins investis en volume sur les préparations de concours nous ouvrira aussi des nouvelles marges pour enrichir. Il est essentiel de savoir qui est formé à quoi. Nous avons aussi énormément travaillé sur les rattachements aux grilles européennes de niveau, ce qui nous permet d'avoir une idée assez précise et juste des niveaux atteints par les agents et de pouvoir les accompagner de manière pluriannuelle. Cette semaine, nous finissons l'accueil en langue (150 en cours collectif et 90 en centres de ressources).

M. DE SOUZA

Je reviens sur la question des évaluateurs. Certains agents voudraient évoluer dans leurs fonctions, en faisant par exemple un module sur l'encadrement, ou pour un concours. Dans le cadre du repyramidage, beaucoup d'agents postés ont pourtant été « floués ». Il serait bon qu'on ne cantonne pas les agents postés à leur poste en croyant qu'ils « ne sont bons qu'à ça » et qu'ils ne sont là que pour surveiller. Je pense qu'on ne laisse pas une grande partie du personnel accéder à des responsabilités « dans la force de l'âge ». On ne leur concède quelque chose qu'en approchant de la retraite. Il faudra donner davantage de possibilités aux référents. Aussi, on sait que les agents sont assez mal informés des possibilités de formation. Il s'agit que les gens puissent accéder à une culture et avoir des opportunités d'évolution.

De même sur la question du handicap, il ne s'agit pas seulement d'apprendre aux agents comment manier une chaise spécialisée. Les handicapés ont des difficultés dans le parcours au Louvre. Il faut que les agents aient la compréhension particulière des difficultés rencontrées par les personnes handicapées.

M. ZINENBERG

A mon sens, la formation est essentielle en ce qu'elle crée du lien social dans l'établissement. Le document n'aborde pas la question des objectifs de la formation et du sens de la formation en général. La formation est un lieu mixte où des personnes de différents corps se rencontrent.

Aussi, beaucoup d'agents connaissent assez mal leurs droits et autres éléments d'informations qui leur permettraient de mieux connaître leur vie professionnelle. Donc, la question de l'information est essentielle. L'idée serait que le plan et le bilan de formation puissent être aussi des plans et bilans d'objectifs. Cela donnerait du sens. Sinon, on reste dans des formes atomisées. Par exemple, je crois qu'il serait bien que les gens de la conservation suivent aussi des formations dans la sécurité et la surveillance. De vraies incompréhensions pourraient être levées si chacun connaissait mieux le travail de l'autre (de l'histoire de l'art à la surveillance des collections).

Dans l'accueil, on a des publics très différents. Certains sont très érudits et d'autres viennent pour la première fois. Envers ces derniers, nous avons aussi un rôle de transmission, qui doit être ressenti de haut en bas et dans tous les corps de l'établissement.

Enfin, il subsiste des refus de formation, sans parler de ceux qui ne les demandent pas parce qu'ils sont convaincus qu'elles seront refusées. Il y a donc une pédagogie à développer sur l'idée que c'est un plus de former ses agents pour le Louvre.

M. CHOQUET

Je reviens sur la question du DIF. Depuis deux ans, nous demandons de revoir son contenu, notamment sur l'aspect concours. Je donne lecture de ce que prévoit l'administration générale de la Fonction publique : « *L'agent peut également mobiliser son DIF en complément des droits à congés prévus par le décret, ou pour préparer un concours ou un examen en complément des cinq jours prévus* ». Il faut en conclure que le Louvre n'est pas en adéquation avec les textes de la Fonction publique.

De plus, l'an prochain verra des réformes dans la Fonction publique, dont celle de la catégorie B. Par exemple, il sera créé un nouveau concours ou examen pour la classe supérieure. Ce concours sera ouvert aux catégories B et C. Donc, une catégorie C pourra accéder directement aux classes supérieures de la catégorie B, par le biais d'examens de concours. S'il n'y a pas, *a minima*, les cinq jours de formation, le DIF servira en complément. Nous demandons donc l'application des textes sur

le DIF de la direction générale de la Fonction publique, mais aussi de commencer à anticiper les différentes réformes dont les décrets datent déjà de 2009. La réforme de la grille de la catégorie B suppose tout un travail de fond (contenu des examens, etc.).

Mme LEMOINE

D'abord, on ne se prépare pas à un concours en cinq jours. C'est l'esprit de la loi de 2007 qui s'intitulait « formation tout au long de la vie ». Aussi, la formation prépa-concours aboutit souvent à une sorte de « formatage » des candidatures, ce qui aplanit le relief que peuvent prendre certaines demandes. Donc, moins que la formation prépa-concours, c'est bien la formation professionnelle tout au long de la vie qui est importante.

Je note le conseil d'anticiper les réformes de la Fonction publique. En même temps, vous ne transformerez pas une catégorie C en catégorie A du jour au lendemain, parce qu'il aura suivi une formation de préparation. Pour moi, ce n'est pas un problème de DIF. C'est du bon sens managérial. La formation fait partie intégrante de la vie professionnelle.

M. CHOQUET

La CGT demande la simple application des textes, en termes de droit. Il est évident que cinq jours de formation ne suffisent pas pour passer dans un grade supérieur. Sur le fond, utiliser le DIF comme le Louvre le fait aujourd'hui n'est pas dans les règles. Il y a cinq jours de droit et s'il y a besoin de complément, on recourt au DIF.

M. MINOS

Pour les nouveaux arrivants, serait-il possible d'inclure des formations obligatoires dans le cadre des trois mois ?

Mme MAHE

Sur le recrutement, il y a plusieurs étapes. Il y a l'accueil/intégration organisé par le service recrutement/mobilité, les accueils dans certaines entités. Dans le plan, on a mis une fiche post-recrutement, car il nous semblait qu'il y avait une certaine méconnaissance de ce qui peut être accessible à tous assez aisément dans l'année d'arrivée.

Mme MULLER

Pour notre part, nous constatons dans le bilan le nombre conséquent de refus de formation pour nécessité de service. Visiblement, la formation est considérée comme un point à part du fonctionnement du service. Il faudrait peut-être réfléchir à la manière d'organiser le service en incluant d'office les formations qui seront dispensé aux agents.

Sur la question des typologies, vous classez en type 1 l'adaptation immédiate au Louvre. Autrement dit, les formations ne sont avalisées que lorsque le Louvre en a la nécessité, et non pour des critères relevant de la carrière d'un agent. Le fait qu'un agent de salle n'ait pas accès aisément aux formations informatiques l'empêchera, dans certains cas, de bénéficier de mutations. Il faut donc prendre en compte la carrière des agents.

De plus, nous avons alerté à plusieurs reprises sur les difficultés que rencontrent des temps partiels (majoritairement des femmes). Nous avons des cas d'agents qui ont demandé des temps partiels sur heure pour s'occuper de leurs enfants. Elles ont spécifié des aménagements de planning dans leur demande de formation. Or les seules formations qui leur ont été proposées se déroulent le mercredi (jour de garde des enfants) ou l'après-midi. Elles se retrouvent donc dans des conditions préoccupantes pour leurs carrières, car elles perdent en salaire, en droit retraite et en DIF.

Sur le DIF de manière générale, nous rejoignons la position de la CGT.

Mme LEMOINE

Je voudrais dire que les classifications T1/T2/T3, auxquelles j'ai l'impression que plus personne n'y comprend rien, ne sont que des « finalités » de formation, à ne pas confondre avec des « priorités ». Cette année, nous introduirons la notion de priorité dans le document d'évaluation. On peut très bien demander une formation classifiée en T2 tout en estimant qu'elle est prioritaire et qu'elle doit être faite dans l'année. Donc, on va introduire des classifications de priorité 1/2/3.

Sur les temps partiels, c'est très exceptionnel. Nous les réglerons au cas par cas.

Mme MAHE

Sur l'idée que les femmes se forment moins, ce n'est pas une problématique que nous avons rencontrée. Depuis des années, les chiffres sont plutôt positifs pour les femmes, qui se forment toujours plus que les hommes.

M. MULLER

Notons que les femmes se forment plus que les hommes, sauf au management où les hommes sont majoritaires, ce qui est assez amusant.

M. MERLET

Trois remarques.

Sur le DIF, les agents s'autocensurent. Des agents qui souhaitent suivre des formations de prépa-concours ne le font pas, parce qu'elles sont inscrites au DIF. Ils pensent capitaliser leur DIF pour plus

tard. C'est une réalité. Ce fait étaye notre demande que les prépas concours ne soient plus inscrites au DIF.

Sur les langues, pour se faire une idée du degré de dérégulation que connaît le Louvre sur les formations en langue, le bilan 2010 nous apprend qu'il y a eu 32 stagiaires sur 2010. En intra, il y a un peu de Japonais, un peu de russe et de chinois. En inter, il y a un « russe », deux « japonais » et de l'arabe. En tant qu'agent de terrain, vous savez que les touristes russes et chinois sont particulièrement nombreux en ce moment, on court « dans tous les sens » pour trouver un agent sachant « bredouiller » en chinois. Nous avons même un agent affecté à cette tâche et qui nous sauve de bien des situations.

Enfin, par rapport au budget, l'administrateur général nous disait que le budget répondait aux besoins. Je dirais qu'il répond aussi aux demandes des agents, lesquelles sont censées se refléter dans le plan de formation. Sauf que le plan de formation est fait sur le recueil des besoins. Pour nous, le recueil des besoins se fait aussi de manière contrainte. Spontanément, l'évaluateur va baser sa demande sur l'existant, sur ce qui est déjà fait au Louvre et pas sur ce qui pourrait être fait. Cela est vrai pour les langues. Le problème est aussi dans la manière dont on formalise le recueil des besoins.

3) Plan de formation 2011 (pour avis)

Mme MAHE

Le plan de formation présente les axes sur des compétences transversales et des compétences métiers. Il prend également appui sur des chantiers transversaux identifiés dans le cadre du projet social. Pour il existe encore une sorte de logique de « caisse d'enregistrement » des demandes exprimées lors des entretiens d'évaluations (tout de même plus de 5 000 demandes). Pour organiser la programmation, ces données sont essentielles pour faire du prévisionnel (en intra comme en inter). Nous ne priorisons pas vraiment avec la typologie, bien qu'il est bon de savoir si l'agent s'inscrit ou non dans une logique de perfectionnement ou dans une logique d'adaptation. Toutes ces évolutions de gestion sont essentielles pour favoriser la compréhension et l'accès aux formations, dès lors qu'elles sont importantes pour eux.

Nous travaillerons aussi sur l'évolution de l'information (refonte des pages Mercure, etc.), ce que permet la mise à niveau technologique.

En termes de projets de formation, certaines actions demanderont un investissement particulier. Outre les moyens, il faut dégager du temps avec les personnes référentes pour construire la bonne formation.

Cette année, nous sommes en phase de programmation d'un cursus de formation à l'attention des personnels de documentation. (*a priori* cinq jours, découpés en différents modules).

Nous avons aussi démarré un travail d'analyse des besoins sur la conservation préventive. Jusqu'à présent, c'était les référents des collections qui bénéficiaient d'une action. Là, nous travaillons, avec l'INP et la délégation à la conservation préventive, pour envisager une programmation pluriannuelle adaptée aux enjeux spécifiques de chaque public.

Aussi, nous allons travailler sur la recherche d'un tronc commun autour de la gestion et de la prévention des conflits. L'idée est de pouvoir avoir une programmation où on arrive à croiser des cas pratiques différents.

Mme LEMOINE

J'ajoute un point essentiel. N'oublions que le premier lieu de formation n'est pas la salle de formation, mais le poste de travail. Je pense que la formation en salle est une bonne chose, nécessaire, mais pas suffisante. Il faut d'abord mettre les agents en apprentissage, dans l'exercice de leurs fonctions, avant de les envoyer en formation.

M. ZINENBERG

Certes, mais il y a des limites. Prenons l'exemple du service de nuit où je travaille et où on nous change de postes tous les deux ans. Donc, la formation sur le poste ne suffit pas, du fait de la rotation. D'autant que cela crée une certaine anxiété chez les salariés. J'ai connaissance de cas chez qui cette anxiété a déclenché de longues maladies. Il ne faut donc pas négliger l'aspect de la formation.

Mme LEMOINE

Je ne dis pas qu'il ne faut pas de formation. Quand bien même on ferait beaucoup plus de formations qu'aujourd'hui, cela ne servirait à rien si on ne met pas les agents en situation d'apprentissage dans l'exercice de leurs activités au quotidien. En management, il y a des situations d'apprentissage pour certains métiers plus que pour d'autres où les personnes se trouvent en situation d'apprendre. Si vous demandez un administratif d'exposer périodiquement l'état de son activité à ses collègues dans une réunion de service, vous le mettez en situation d'apprentissage. Vous l'obligez à formaliser ce qu'il fait et à le présenter aux autres.

M. ZINENBERG

On ne peut pas faire de règles générales. Certains agents ont des acquis et souvent dans une perspective d'apprentissage permanente, mais ce n'est pas le cas de tout le monde. Cela créé des

situations anxiogènes. Il n'est pas suffisant de compter sur les collègues, il faut institutionnaliser la chose.

M. FERREIRA

La formation que nous trouvons au Louvre propose des outils pour faire ce que nous faisons déjà. Après le recrutement, le ministère « nous laisse un peu tomber » et le Louvre ne prend pas le relais. Je comprends votre formation si on est en post-recrutement. Sinon, je ne le comprendrai plus (pour l'informatique, le management ou les langues).

Mme LEMOINE

Nous aurons l'occasion de reparler en groupes de travail du concept d'entreprise apprenante. Vous pouvez faire toutes les formations que vous vous voulez, si les gens ne sont pas mis en situation d'utiliser ce qu'ils ont appris, elles ne serviront à rien. Il y a donc un couplage entre la formation en face à face et sa mise en œuvre, ce qui s'appelle du management et de l'organisation du travail.

M. ZINENBERG

La plupart des agents du Musée viennent de cursus très différents. C'est là une richesse rarement prise en compte.

Mme MAHE

Nous avons toujours ce point en tête en construisant les formations.

M. ZINENBERG

En 1989, nous avons constaté en groupes de travail qu'il y avait plus d'illettrés au ministère que dans la moyenne nationale. À côté de ça, à l'autre bout, on a des gens surdiplômés dans des corps où le niveau initialement requis était le BEPC. Cela donne des équipes assez hétéroclites. Je pense que cette diversité de culture devrait être prise en compte quand on parle de formation dans l'établissement.

M. MERLET

Concernant la période de professionnalisation, qu'avez-vous prévu comme calendrier de diffusion d'information aux agents sur ce point ? On ne le trouve mentionné nulle part dans le document. Je rappelle que ladite période permettrait à des agents de changer de corps et de reconverter pleinement tout en restant dans l'administration. Je tiens à dire que le Louvre a la chance de mobiliser des métiers et des corps multiples, ce qui se prête particulièrement au dispositif de la période de professionnalisation.

Mme MAHE

Il est *a priori* logique qu'il n'y ait pas un point spécifique sur la période de professionnalisation. C'est un outil RH commun à différents services RH. C'est donc un projet qui doit être porté collectivement et articulé. Ce sera un des objectifs.

Mme LEMOINE

Pour ma part, je n'avais jamais manipulé cet élément du droit de la formation. Je rappelle que cette période est une formation par alternance d'une durée maximale de 6 mois et qu'elle ne peut concerner, pour des raisons de continuité de service, que 2 % des effectifs (ce qui représenterait tout de même 20 agents à la direction de la surveillance).

De plus, la reconversion, pour être réussie, doit répondre à une vraie volonté de l'agent. Je veux bien communiquer sur la période de professionnalisation, mais il faut que les agents aient, sur de telles démarches, comme une « obligation de résultat ». Il ne faudrait pas qu'ils abandonnent au bout d'un mois. On peut communiquer, mais je ne suis pas certaine qu'on arrivera aux 20 personnes que le droit nous autorise chaque année.

Je vous propose de réfléchir ensemble sur les parcours professionnels et les parcours de carrière possibles au sein du Musée. En termes de gestion des ressources humaines, une des finalités de ce référentiel est de donner des repères aux agents pour qu'ils puissent se construire des parcours professionnels. Le droit est une chose, mais nous avons un travail à faire ensemble pour utiliser ce droit à bon escient. Il faut aider la plupart des agents à construire leur reconversion.

M. MERLET

En réalité, ce n'est pas que le Musée « pourrait informer » les agents, c'est qu'il se doit de les informer de ce droit qui existe depuis deux ans et qui n'est pas appliqué au Musée. Les agents n'en ont pas fait la demande parce qu'ils ne connaissaient pas l'existence de ce droit. Donc, le Musée a les moyens (Louvre express, Mercure) et se doit de donner cette information.

M. ZINENBERG

Je disais plus haut que certaines personnes ont une appétence particulière à l'apprentissage. Inversement, des gens ont des appréhensions, voire des résistances à l'apprentissage. La grande difficulté est de parvenir à vaincre les résistances des seconds sur lesquels il convient d'orienter l'effort.

M. CHOQUET

Il faut donner l'information, même si elles ne concernent que peu de monde. De temps à autre, nous sommes obligés de répondre à des demandes individuelles, comme des reclassements professionnels pour des raisons de santé. En règle générale, un personnel ouvrier qui ne peut plus exercer dans son métier est reclassé à la surveillance par facilité. On n'étudie pas l'éventualité d'autres métiers.

Il y a aussi les procédures de changement de spécialité qui existent dans chaque filière. Un agent marbrier ne peut pas devenir installateur du jour au lendemain. Toute une procédure existe, avec des stages à effectuer.

Donnons l'information, aux agents et à tous les interlocuteurs, de ce qui est prévu aujourd'hui et quelles sont les possibilités de pouvoir changer de métier. Ce changement peut être très lourd. Il y a toute une connaissance à avoir. J'ajoute qu'avant la nouvelle réglementation, cette possibilité existait déjà. Il a d'ailleurs fallu la recadrer, comme dans le changement de spécialité dans les métiers d'arts. Il y a de l'existant et il faut s'en servir.

M. MERLET

D'après les textes, la période de professionnalisation peut être engagée à l'initiative de l'administration ou sur demande du fonctionnaire. Cela va dans les deux sens et ça peut répondre à un vrai besoin de l'administration dans sa gestion du personnel.

Mme LEMOINE

Nous aurons bientôt l'occasion d'évoquer ces sujets. Je vous rappelle quand même que la « politique de formation » n'est qu'un des leviers de la gestion des ressources humaines, qui permet effectivement de répondre aux besoins d'une organisation. Ce que vous évoquez depuis un moment, c'est quand même la politique de gestion des ressources humaines et entre autres la politique de mobilité. Là encore, il faut donner du sens aux demandes de mobilité et il faut que l'institution puisse communiquer sur ses besoins au-delà de la formation à la professionnalisation, de façon à ce que cela déclenche éventuellement des idées de parcours professionnels auprès des agents. Si on ne construit pas en amont une politique de gestion des ressources humaines qui nous permette de répondre aux besoins de l'institution, seule une minorité d'agents feront valoir leurs velléités. Si on veut réduire les écarts entre nos ressources humaines et nos besoins, on est bien obligés de construire une politique de gestion des ressources humaines et de l'afficher. Il faut communiquer là-dessus.

Cela ne nous empêchera pas de communiquer cette année sur ce droit à la professionnalisation.

M. ZINENBERG

J'ai l'impression que le besoin de changer de corps touche particulièrement certaines catégories. Par exemple, je ne sais pas si M. Loyrette voudrait travailler dans la surveillance. Il y a donc une limite qui a du sens. Il y a des métiers où l'on ne sent pas suffisamment bien pour y faire carrière.

M. LOYRETTE

Y a-t-il d'autres questions ?

Mme MULLER

Il y a deux ans, nous avons demandé que, pour les recrutements directs à venir, le Louvre mette en place une formation pour les agents contractuels, susceptibles de sortir de leur précarité à travers ce moyen. Je vois que cela n'est pas prévu cette année, alors qu'il y a un recrutement direct. Cela serait-il envisageable ?

Mme MAHE

Sur la prépa-concours, nous sommes dépendants du calendrier des concours. C'est pourquoi vous n'avez pas pu trouver le détail. On nous remonte le recensement et on s'adapte au fur et à mesure de la mise en place du calendrier.

Mme MULLER

La formation sur le recrutement direct n'a jamais existé au Louvre.

Mme MAHE

On forme plutôt à la préparation aux concours internes. C'est un choix à faire.

Mme LEMOINE

Je trouve cela intéressant, mais je n'ai pas la proportion du nombre possible de candidats.

Mme MULLER

Il y a de fortes chances pour qu'il en y ait beaucoup. Là, 47 postes sont ouverts et les agents savent très bien que c'est sur toute la France.

Mme LEMOINE

On va regarder. Il faudra peut-être réfléchir à des critères, comme ceux qui sont précaires depuis longtemps. On peut s'entendre sur des critères pour sélectionner une première vague.

Mme MULLER

Oui et en prenant en compte aussi bien les contractuels à temps incomplets que les contractuels récurrents des expositions temporaires.

M. DE SOUZA

Je voulais savoir si un volet sur le reclassement pouvait être introduit au plan de formation. Certains personnels en situation de handicap, essentiellement des postés de la surveillance, ne peuvent pas accéder à des avis de vacances vers d'autres postes. Une formation pourrait être mise en place pour améliorer la mobilité de ces gens.

Mme LEMOINE

Je note toutes vos remarques. On ne va pas refaire le plan maintenant. Donnons-nous comme objectif que dans un an, on vous représentera un plan incluant vos remarques.

M. MERLET

En page 4, vous indiquez que *« la programmation du 2^e semestre sera effectuée selon le maintien ou non des sessions programmées sur le premier semestre et leur taux de remplissage. Cette gestion permet ainsi d'être en capacité d'ajuster les moyens financiers et logistiques selon des données objectives »*. Que se passera-t-il, au second semestre, si les sessions de stage du premier semestre sont peu remplies ou annulées ?

Mme MAHE

En fait, les volumes sont bruts. On n'a pas fait de réajustements selon la faisabilité. On a pris la totalité et on va observer comment ça se passe. Si on constate une certaine tendance, on verra s'il faut solliciter des prestataires et de gérer des annulations si on n'a aucune chance qu'elle soit remplie. En tout cas, on refera ce travail de relance et de bilan. Cela permet de réajuster la dépense et l'organisation au mieux.

M. MERLET

Nous avons compris que, si au premier semestre, des stages sont peu remplis ou annulés, le nombre de stages prévus au second semestre pourrait baisser.

Mme MAHE

Ils pourront être baissés comme ils pourront être maintenus. Admettons que, sur six stages Premiers secours prévus au 1^{er} semestre, il n'y en ait que trois qui fonctionnent. Cela nous permettra en juin de demander aux entités qui ont émis le recensement en amont s'il y a plus de chances que ça se présente

correctement au second. S'ils ne voient pas comment dégager les agents, on programmera ce qu'il faudra programmer. C'est un élément d'analyse, simplement pour réajuster le niveau de programmation.

M. MERLET

Pour nous, il est essentiel. Ce qui nous semblerait logique, c'est qu'il y ait un report des formations non effectuées au premier semestre. L'information sur la formation, pour les relancer, aurait tout son sens si des stages ne sont pas remplis.

Mme MAHE

On parle de premier et de second semestre, mais en termes de formation, c'est scolaire. Il est vrai que ça ne donne pas la même chose de janvier à juin que de septembre à mi-décembre. De toute façon, il n'y a pas de report automatique possible. En revanche, il y aura une alerte au fil de l'eau pour l'ensemble des entités, sur les sessions qui ne seront pas remplies. C'est juste un outil de dialogue avec les entités. Il faut aussi programmer et se préparer avec l'ensemble des prestataires, qu'ils soient internes ou externes.

M. MERLET

Ce que vous avez dit tout à l'heure nous inquiète. Vous avez laissé entendre que, de manière prévisionnelle, vous pourriez être amenés à annuler des stages.

M. CORBIN

Je comprends votre intervention, mais il faut être clair sur l'aspect budgétaire. Même si elle est faible, vous avez noté l'augmentation des crédits à la formation, dans un contexte où le budget de l'établissement était très tendu. C'est le signe d'un effort que l'administrateur général, la directrice des ressources humaines et le président ont souhaité porter sur la formation. On a une forte contrainte sur la dépense de fonctionnement. Il n'y a aucun pilotage par la dépense du budget de la formation. L'administrateur général a parlé d'expression des besoins, la DRH aussi. Pour la direction financière, nous accompagnons et nous ne souhaitons pas que les crédits qui relèvent de besoins puissent être engagés et dépensés. L'analyse du premier semestre est un outil de pilotage et va nous permettre d'avoir un meilleur taux de consommation des dépenses de formations. L'an dernier, j'avais noté la sous-consommation et notre objectif est de consommer tout. C'est fondamental. L'objectif global de formation est de dépenser 100 % des crédits.

M. MERLET

Cela rejoint pleinement notre demande.

Mme DUCROT

J'avais une remarque sur le module « actualisation des connaissances documentaires » dont le nombre d'inscrits me semble faible, car on peut imaginer qu'un maximum de personnes a besoin d'actualisation.

Donc, je voulais en connaître les raisons. Dans un métier qui a évolué si vite, si on met cinq ans pour former la totalité des effectifs, les premiers devront recommencer en fin de cycle. Comme ça évolue très vite, il faut que les personnes soient formées très vite. Cela demande un effort particulier sur le nombre de personnes qui peuvent participer.

Mme MAHE

Pour construire un dispositif de formation, nous le testons pour voir s'il correspond aux attentes. C'est pour cela que nous n'avons pas particulièrement augmenté les volumes. Ceux qui sont là sont ceux qui sont remontés, en termes d'attentes. Il y a différents modules : communication des documents, préarchivage, droits d'auteurs, actualité sur les métiers de la documentation. Tous ont du sens entre eux. Il va falloir que les personnels concernés dégagent ce temps pour les suivre dans la totalité. Il faut absolument le tester pour ensuite le démultiplier. Il faut aussi se caler par rapport à la disponibilité des intervenants qui nous accompagneront dans ce contenu. Cela n'empêche pas qu'il y a des inscriptions en inter sur les métiers de la documentation. Celui-là permettra des échanges plus directs inter-département et va permettre de partir sur la production du groupe « fonctions documentaires ».

M. ZINENBERG

En page 12, il y a un item où on voit 194 volumes relevant des demandes et il n'y en aura que 100 qui seront pris en compte.

Mme MAHE

Ce n'est pas qu'on ne veut pas le faire. Là, on est bien aidés par la brigade en place. On a vu leur capacité à animer ces sessions. On préfère afficher ce qu'on est sûrs de pouvoir faire. On fera plus si on le peut.

M. ZINENBERG

Surtout que c'est une formation obligatoire...

Mme LEMOINE

L'intérêt du plan pluriannuel est que l'on s'engage à prendre les 194.

M. MERLET

Une première question concernant un document qui nous a été présenté en commission de formation : le tableau de répartition par familles-métiers des actions pérennes selon leur typologie (de T1 à T3). Est-il dans le dossier ?

Mme LEMOINE

Non. Nous avons décidé, en commission, de ne pas le valider. C'est un tableau qui fait une typologie des grands métiers du Musée et qui classe les formations selon les métiers, mais son côté mécanique m'inquiète. Je n'ai pas souhaité qu'il devienne un outil, car je ne pense pas que le management se réduise à des tableaux mécaniques. Dans ce type de tableaux, on classe les priorités selon les métiers. Il ne sera donc pas officiel et pas utilisé comme tel.

M. MERLET

Merci pour cette position qui rejoint nos craintes exprimées en commission de formation.

Par ailleurs, on compte 35 demandes non éligibles au DIF, dont des formations de langue. Cela veut-il dire que les agents ont reçu un avis négatif pour des formations en langue ou pourront-ils faire ces formations autrement ?

Mme MAHE

En termes de communication, les agents n'ont pas encore reçu les courriers, puisque nous avons une deuxième version le 11. La communication aux agents se fera ensuite, pour toutes les demandes de DIF. Comme sur les années précédentes, il n'y aura pas de formation réglementaire si on n'en a pas besoin dans le cadre de ses fonctions. Il n'y a pas d'ouverture sur des langues hors dispositif intra.

L'idée est de travailler sur une offre intra à partir des volumes conséquents et pas d'une démarche individuelle qui n'est pas reconnue ni vraiment mise à contribution. Donc, il faut qu'on puisse organiser l'accès aux formations sur les langues dans un cadre collectif. Vu la diversité des publics accueillis, on pourrait imaginer une ouverture à beaucoup de langues et sur beaucoup de niveaux. Je crains qu'on ne soit pas en mesure de gérer un parcours à l'extérieur pour un agent.

Donc, on a tout intérêt de le porter collectivement, comme on a essayé de le faire sur le chinois, le russe ou le japonais, mais nous n'avons pas eu suffisamment de stagiaires pour prolonger cette action. Pour l'instant, c'est ce qui est fait depuis que le DIF est mis en place.

M. MERLET

Pour nous, ce n'est pas une réponse satisfaisante. Nous y reviendrons en commission de formation. Quand des agents d'accueil, de surveillance demandent du SIAPP 1, qu'un chef d'équipe demande une

formation en japonais, ou un caissier-contrôleur une formation en Flamand, je ne comprends pas qu'on leur oppose une fin de non-recevoir.

M. LOYRETTE

Y a-t-il d'autres remarques ?

M. MATTIA

Je m'exprime à titre personnel. Nous avons évoqué les possibilités de reconversion des agents de la surveillance. Je ne connaissais pas les métiers des agents de surveillance. Je faisais leur gestion de carrière, mais je ne savais du tout ce qu'il faisait sur le terrain. On a alors mis un gestionnaire du personnel en situation d'agent de surveillance ou sur Osiris et inversement pour les agents de la surveillance. Pour quelqu'un qui veut changer de formation, avant d'entamer une reconversion, on pourrait le prendre en tutorat.

Mme LEMOINE

Je ne peux qu'approuver votre suggestion. En vous entendant, il me vient l'idée d'organiser un forum des métiers dans l'établissement. Il s'agirait de présenter nos métiers respectifs dans un moment choisi dans l'année.

M. FERREIRA

Xavier Milan a travaillé depuis quelques années, avec ses moyens, pour faire connaître les différents métiers qui existent au sein du Louvre.

M. DE SOUZA

Je voudrais faire un petit historique sur les formations en langues. Ce qui est proposé actuellement est déjà limité et ce n'est pas de cette manière qu'on va pouvoir accueillir et mieux orienter les personnes qui viennent de ces continents. Sur le japonais, je doute qu'il y ait eu, comme indiqué, peu de volontaires et penche plutôt pour un probable « litige » avec le formateur en japonais.

M. LOYRETTE

Pour ma part, j'ai été très frappé par la qualité des débats sur cette question de la formation, qui a des répercussions sur la vocation de l'établissement.

Mme Lemoine a évoqué la nécessaire vision stratégique que je crois aussi essentielle pour la formation. De votre côté, j'ai bien ressenti cette aspiration entre les points très précis que vous avez soulignés au cours des débats.

Nous nous sommes d'ores et déjà donné rendez-vous l'an prochain pour un plan de formation renouvelé, qui sera sans doute un plan triennal. Du côté des organisations syndicales, un certain nombre de demandes assez précises sont remontées. Elles seront à considérer pour le plan de formation 2011. Il serait sans doute intéressant d'examiner, sans attendre, la vision stratégique que l'on demandera à tous les directeurs.

Pouvez-vous résumer, Madame Lemoine, la façon dont vous voyez l'évolution de ce plan de formation, en même temps que la prise en compte de certaines aspirations déjà exprimées par les organisations syndicales ?

Mme LEMOINE

Les élus ont exprimé beaucoup de choses intéressantes et qui demanderont un certain travail pour le prochain plan qui sera pluriannuel. Sur le court terme, je vous propose de faire une synthèse des observations que vous nous avez faites ce matin. De là, lors de la commission qui se réunira sur le DIF, nous verrons les points qui pourront être pris en compte sur le court terme et pour le plan de l'an prochain.

Pour ce qui est du plan de formation de l'an prochain, on ouvrira la campagne d'évaluation dans les prochains jours. Nous avons demandé à chaque directeur de nous produire une note sur ces orientations stratégiques et leur impact en termes d'orientations stratégiques de formation. Cette année, on ne pourra pas faire une piqûre de rappel à l'ensemble des évaluateurs, pour les recadrer par rapport aux problématiques de ressources humaines, mais il est demandé aux directeurs de réunir leurs évaluateurs et il leur revient, en tant que directeur, de refaire ce cadrage : quels sont mes objectifs de l'année ? Quelle est ma stratégie ?

Sur les langues, je rappelle que de nouveaux départements vont ouvrir (je pense aux Arts de l'Islam), ce qui ne sera pas neutre en termes de besoins d'apprentissage. Il faudra néanmoins être proactif et le mettre en place maintenant.

Sur le plan de formation en lui-même, contrairement aux autres années, le recueil des besoins se fera non pas en juillet/août, mais en sortie des entretiens d'évaluation. À la sortie des entretiens d'évaluations, on aura les orientations stratégiques de formation, vues par la direction générale et par les directeurs. On aura aussi le recueil des besoins des agents, convenus avec leur hiérarchie supérieure.

Par ailleurs, je vous propose de mettre en place un groupe de travail pour recueillir une idée d'orientation stratégique. Les représentants du personnel aussi une idée d'orientation stratégique qu'ils ont bien exprimée ce matin. Cela devrait nous permettre de les intégrer dans le plan de formation de l'an prochain, comme nous intégrerons l'accompagnement de certains changements voulus par le

Musée. En termes de process, je propose donc de remonter l'expression des besoins, de façon à nous donner le temps de travailler ensemble à élaborer un meilleur plan plus stratégique l'année prochaine.

M. ZINENBERG

Nous votons contre ce plan, notamment du fait de la baisse budgétaire observée ces dernières années. Nous prenons acte de ce qui a été dit. Pour nous, « direction », c'est aussi « donner du sens ». Donc, on attend des discussions plus ou moins vives sur le sens à donner à un socle commun de direction, ce qui me semble important dans l'établissement, à cause du lien social, à cause de la connaissance des métiers des autres et de tout ce qui a été évoqué.

La formation n'est pas simplement un « plus » attribué à certains, ce doit être une démarche quotidienne de l'établissement. Par ce biais de la formation, on peut aussi régler certaines erreurs par lesquelles un agent peut se mettre en faute professionnelle. Beaucoup de gens n'ont pas suffisamment d'assurance dans leur travail, ce qui se traduit par des fautes professionnelles, etc. Il faudrait donc que les gens puissent se réapproprier leur métier.

M. CHOQUET

Nous voterons également contre. Nous savons le travail énorme du service formation, mais il subsiste nombre d'interrogations.

Aussi, nous ne sommes pas entrés dans le détail des raisons d'annulation de session, au-delà de l'absence de l'agent. Je pense à la non redescende des informations du plan de formation dans les différentes directions et différents services. Il y a des services qui jouent le jeu et d'autres pas du tout. Aucune information ne redescend à la base, ce qui prive de toute possibilité de pouvoir s'inscrire aux formations. Au sortir du CTP, il faudrait qu'une bonne partie des directions prenne acte du plan de formation et fasse de la diffusion.

Mme LEMOINE

On est en train d'améliorer le système, notamment dans les documents d'entretiens d'évaluation. En principe, l'historique des formations apparaîtra. Il faut que les agents aient aussi accès à l'information selon laquelle ils sont retenus ou non pour les formations. Nous y réfléchissons.

M. ZINENBERG

Vous parliez de plan triennal, mais j'espère qu'il y aura des points annuels sur la formation.

L'idée d'un historique est par ailleurs très intéressante. Cela permettra, par exemple, de prioriser les gens qui ont suivi peu de formation et de retrouver un peu d'équité.

M. FERREIRA

Pour ma part, je pense que cette vision stratégique chez les directeurs, si elle se créé, pourrait nous aider à inciter les agents à faire des formations.

M. LOYRETTE

Je vous remercie de la qualité de ces débats.

Vote sur le plan de formation 2011

Favorable : Direction.

Abstention : FO.

Défavorable : Sud culture et CGT.

4) Projet de modification des horaires de travail des agents de l'unité Information et service au public de la DAVS (pour avis)

Mme MOREAU

Ce point porte sur le passage en horaires fixes des agents de l'unité *Information et service au public* du service de l'accueil. Trois agents sont concernés. Ce sont les gestionnaires logistiques qui sont en charge, en autres, de l'installation de la signalétique à destination des publics dans les espaces d'accueil, de la gestion du parc des fauteuils roulants et des poussettes, mais aussi de la gestion et de l'approvisionnement en brochures à destination du public et de la gestion des objets trouvés.

Actuellement, ces agents sont déjà en planning accueil et surveillance. Ils travaillent un week-end sur deux. Ils sont en horaires variables, alors que leur activité est directement en relation avec les horaires d'ouvertures du public, à destination du public et en relation avec l'activité des services de vente, d'accueil et de surveillance. Il semblait donc judicieux de les faire passer, comme les autres agents du service de l'accueil, sur des horaires fixes.

Ces trois agents ont été consultés et sont d'accord sur cette idée. L'avantage de ce passage en horaires fixes est qu'ils ne seront plus amenés à dépasser, sur une journée donnée, leur DUJ de 8 h 20. Ils pourront aussi bénéficier d'un temps de vestiaire d'une demi-heure, ce qu'ils n'ont pas actuellement. Ils pourront enfin participer aux journées continues ou nocturnes, suivant les mêmes modalités que les gens de la DASV. Cela se fera sur volontariat en fonction des besoins et des capacités du service.

M. MERLET

Les agents nous ont confirmé que c'était bien leur demande et qu'ils étaient en accord avec ce changement. Nous voterons donc pour.

Sur les journées continues en nocturnes, il est indiqué qu'elles iraient de 8 h 40 - 20 h 30 (prise et fin de service) et 8 h 55 et 20 h 15 (prise et fin de poste)...

Mme MOREAU

Ce n'est pas la journée continue telle qu'elle se pratique actuellement au niveau du service de l'accueil. Tous les horaires présentés existent déjà dans les services accueil et vente. C'est l'heure journée continue des chargés de l'accueil des groupes. Si nous avons pris un peu de temps pour vous présenter ce passage en horaire fixe, c'est que nous voulions en parler en amont avec les trois agents concernés et corrélés les horaires avec la réalité de leur activité. Ces horaires sont importants, particulièrement pour l'installation de la signalétique. Celle-ci est surtout à l'ouverture et jusqu'au moment de très forte affluence, qui est l'heure de 20 h 15. À l'inverse, l'heure 9 h 55/21 h, qui est la journée continue des chargés d'accueil, était beaucoup moins judicieuse.

M. ZINENBERG

De même, nous voterons pour ce projet, car nous savons que les agents sont d'accord.

Vote sur le projet de modification des horaires de travail des agents de l'unité « Information et service au public » de la DAVS

| |
|--|
| La modification des horaires de travail des agents de l'unité Information et service au public de la DAVS est adoptée à l'unanimité du CTP |
|--|

5) Projet de calendrier des élections des représentants du personnel au conseil d'administration

M. IROLLO

Nous allons devoir procéder, cette année, au renouvellement des représentants du personnel pour le conseil d'administration. Le calendrier qui vous est présenté reprend les délais déjà vus il y a trois ans.

M. CHOQUET

Je voulais poser la question du non-maintien du vote sur place.

M. IROLLO

Ce n'est, à ce stade, qu'une proposition. Je proposais de calquer le processus électoral sur celui du référendum. Le vote sur place n'est absolument pas obligatoire et c'est très lourd. La fois dernière, 150 sur les 980 agents ont voté sur place. Pour le référendum, tout le monde vote par correspondance. La journée de vote sur place se termine à 2 heures du matin avec le dépouillement. Je considère que ce processus est très lourd. Bien entendu, l'administration n'a rien contre le maintien du vote sur place, si tel est le désir unanime des représentants du personnel.

M. CHOQUET

Nous souhaitons justement le maintien du vote sur place.

M. LOYRETTE

Très bien. Nous le maintiendrons.

Mme LEMOINE

Je rappelle qu'une loi donne obligation d'avoir 40 % de chacun des deux sexes (hommes/femmes) représentés au conseil d'administration. J'attire donc l'attention des organisations syndicales sur ce point.

Mme MULLER

Sur le détail du document, nous aurions aimé que soit précisé, sur le lieu d'affichage (DRHDS Marengo) tous les étages occupés par le Musée.

Une affiche est-elle prévue à la Porte des Lions ?

M. IROLLO

Non, parce qu'il y a très peu d'agents à la Porte des Lions et qu'en plus, ils tournent. Si vous voulez un affichage, on le fera.

Mme MULLER

Sur la diffusion du matériel de vote contre émargement, nous aimerions que soit précisé le mode de cette diffusion.

M. IROLLO

C'est la même chose que pour le référendum.

Mme MULLER

Pour le premier ou le deuxième tour du référendum ?

M. IROLLO

Je ne comprends pas la nuance, mais il n'y aura pas de souci. Il y aura un planning de distribution dans chaque service, au restaurant du personnel et au BCTO. Les agents qu'on n'aura pas touchés recevront leur bulletin de vote en recommandé avec accusé de réception.

Mme MULLER

Plutôt que cette diffusion ait lieu du lundi au vendredi, du 2 au 6 mai, je propose se poursuive jusqu'au dimanche 8 mai, ce qui permettrait aussi de toucher les contractuels week-end.

M. IROLLO

C'est la surveillance qui peut répondre à cette demande. Cela ne concerne que les agents de surveillance. On peut faire jusqu'au samedi et dimanche.

Mme MULLER

Nous demandons aussi à prévoir une diffusion sur les horaires des nocturnes.

M. IROLLO

C'est prévu.

Mme MULLER

Sinon, nous ne comprenons pas bien l'envoi d'une centaine de professions de foi aux responsables de chaque liste.

M. IROLLO

C'est la procédure qui existe depuis 1993.

Mme MULLER

Pour la constitution du bureau de vote, nous demandons aussi qu'il soit possible pour les OS de nommer quatre personnes au lieu de deux. De 8 h 30 à 1 h du matin, la journée est très longue. Cette idée permettrait de faire une rotation.

M. IROLLO

Je n'y vois pas d'inconvénient.

Mme MULLER

Enfin, plutôt que le dépouillement ait lieu le jeudi 9, le mercredi 8 serait préférable, car le mercredi est la journée où il y a le plus d'agents.

M. IROLLO

C'est faisable. Donc, le vote sur place aurait lieu le mercredi 8.

M. CHOQUET

Sur le matériel de vote, on reprend le même processus qu'au dernier CA... Ce sera donc trois enveloppes et pas quatre.

M. IROLLO

Tout à fait.

Vote sur le calendrier des élections des représentants du personnel au conseil d'administration

| |
|---|
| A l'unanimité, le CTP valide le projet de calendrier des élections des représentants du personnel au conseil d'administration |
|---|

6) Bilan à mi-parcours du fonctionnaire stagiaire et des contractuels (article 27 de la loi de 1984) (pour avis)

Mme AVON

La mise en place d'une évaluation à mi-parcours des fonctionnaires-stagiaires était inscrite dans le projet social du Musée du Louvre.

Le fait de disposer d'un outil permettant d'évaluer le stagiaire avant la fin de l'année de stage est utile pour l'agent, car il a un rendez-vous formalisé avec son supérieur hiérarchique pour faire un rapport d'étape avant la fin du stage. Représentants du personnel élus, pour remarques, en été. Le 14 décembre, lors d'une réunion de travail, nous avons encore amendé le document pour tenir compte des remarques formulées. L'idée était de faire « court et utile ».

M. CHOQUET

Pour une meilleure visibilité pour l'agent que l'on recrute en qualité de travailleur handicapé, au lieu de mettre « fonctionnaires-stagiaires » sur le verso, je propose de mettre les objectifs particuliers confiés à l'agent. Il faudrait remplacer « fonctionnaires-stagiaires » par « commentaires à l'agent ».

Mme AVON

En effet.

Mme MULLER

On a un premier souci avec la juxtaposition de deux réalités différentes : celles des contractuels et des stagiaires. Les questionnements ne sont pas les mêmes. Selon nous, « à réalité différente, documents différents ».

Mme AVON

On a mis une petite case « circonstances particulières » dans laquelle on peut mettre des choses. Il est effectivement possible de préciser.

Mme LEMOINE

On peut envisager d'ajouter une rubrique qui serait réservée aux personnels handicapés et concernant notamment l'aménagement du poste de travail. Il est intéressant, à mi-parcours, de vérifier qu'il y a bien adéquation et qu'il n'y a pas des ajustements à faire. Il y a peut-être une rubrique à rajouter pour les personnels handicapés.

Mme MULLER

On aurait souhaité aussi qu'une case formation soit extraite de la grille d'appréciation professionnelle. Il faut voir d'abord comment les agents ont été formés et ce que ça a été pu donner après. Intellectuellement, c'est un cheminement qui nous paraît plus approprié.

Mme AVON

Où le mettriez-vous ?

Mme MULLER

Entre la description du poste et la grille d'appréciation.

Mme AVON

C'est noté.

Mme MULLER

Sinon, la case acquis/en cours d'acquisition/non acquis nous gêne. C'est la formulation, de même que la formalisation des réponses avec des croix.

Mme LEMOINE

C'est une analyse formelle pour se faire une idée de l'état des compétences. Il doit y avoir une corrélation directe entre cette grille et les demandes de formation qui sont exprimées. Ce n'est pas que le stagiaire n'est pas bon, mais qu'il faut lui donner les moyens d'acquérir ce qui manque dans les mois qui viennent. C'est donc pour moi assez positif.

Mme AVON

C'est à corréler avec les points à améliorer qui se trouvent sur la deuxième page.

Mme MULLER

C'est simplement sur la forme. Ce qui nous inquiète est l'utilisation qui peut en être faite a posteriori et le ressenti de la chose. Estime-t-on que tout doit être acquis à la fin de l'année de stage ?

M. CHOQUET

Sur l'acquis/en cours d'acquisition/non acquis, on ne peut pas voir ça sur une période de six mois. De toute façon, après un an de stage, l'agent est jugé sur son aptitude. Même s'il n'a pas acquis au bout d'un an, ça ne peut pas entrer en ligne de compte d'une non-titularisation ou d'une prolongation de stage. Le but de ce bilan à mi-parcours était d'éviter qu'en CAP, on se retrouve devant des situations où pendant un an, l'agent avait exercé et n'avait pas été convoqué par sa hiérarchie et qu'il apprenne du jour au lendemain qu'il y avait une prolongation de stage. Ce n'est pas parce que l'agent est toujours en cours d'acquisition qu'il ne pourra pas être titularisé. On n'acquiert pas tout en un an. Ceux qui le croient se trompent lourdement. Le prendre en compte éviterait que les évaluateurs se basent sur ces seuls éléments pour décider d'une prolongation de stage. Ce document n'est pas là pour ça. En règle générale, les rapports de stage tiennent sur une page et parfois sur trois lignes, sans argument ni commentaire.

Sur la demande d'une case spécifique pour les contractuels, je suis un peu gêné, car on ne voulait justement pas différencier les catégories de personnel. C'est le profil du poste. C'est donc à double-tranchant.

Mme LEMOINE

Sur la finalité de l'exercice, il s'agit bien d'inciter la hiérarchie à avoir cet entretien professionnel à mi-parcours. La finalité n'est pas de mettre des points pour savoir si l'agent sera titulaire ou ne le sera pas. Toutefois, on regardera quand même cette fiche s'il y a des difficultés avec les agents. Je fais confiance à la CAP pour faire une lecture intelligente de la fiche.

Sur la remarque de M. Choquet, je propose d'interroger quelques personnels handicapés de façon informelle, pour voir comment ils réagissent. Si la réponse est positive, on maintiendra cette rubrique.

Ensuite, la grande difficulté est d'obtenir que les entretiens soient faits. En général, les directeurs oublient les entretiens de mi-parcours.

Mme MULLER

Je cite : « *Quels sont les objectifs assignés pour y remédier sur les six mois restants ?* » À qui sont assignés ces objectifs : au supérieur ou à l'agent ?

Mme LEMOINE

On peut enlever « assigner ».

Mme ANDRZEJCZAK

Je suis d'accord avec la CGT sur la demande de CAP. Vous allez mettre en œuvre un document hyperformel qui ne relatera pas les débats qu'il y a eu autour de cette table. Ce n'est pas la peine d'en rajouter dans le panier du stagiaire. Pour nous, la phrase suivante est inutile : « *Quels objectifs particuliers ont-ils été confiés aux fonctionnaires stagiaires ? Si oui, ont-ils été atteints ?* » Quels objectifs particuliers à part celui de s'adapter au poste de travail ? Comme le dit Thierry Choquet, ce n'est pas en un an qu'on apprend à faire son travail. Pour nous, cette phrase est inutile. Idem pour les « *objectifs assignés sur les six mois restants* ». C'est un bilan de mi-parcours. Il ne s'agit pas d'alourdir le chariot du stagiaire pour qu'ensuite, l'évaluateur fasse du zèle.

J'ai enfin une question : où sera mise cette fiche ? Dans le dossier professionnel ?

Mme AVON

D'abord, je ne partage pas tout à fait votre opinion sur les objectifs. Je crois qu'il est important, une fois l'appréciation effectuée, d'assigner quelques objectifs pour préciser ce qui est attendu.

Quand une personne est recrutée, elle devrait avoir un entretien sur le poste et ce qui est attendu d'elle. Tel n'est pas toujours le cas. Après six mois, on fait un point d'étape et on voit ce qui manque et ce qui devrait être fait. Le fait de placer des objectifs clarifie les choses.

Sur le devenir de cette fiche, l'idée est de la transmettre au service de la gestion du personnel, ne serait-ce que pour s'assurer que la chose a été faite. Ensuite, elle sera intégrée au dossier professionnel de l'agent.

M. DE SOUZA

Je rappelle les débats que nous avons eus lors du projet social. À l'époque, il y avait eu des litiges. C'est pourquoi nous avons voulu cette note pour recadrer les choses. Ce bilan à mi-parcours fait quand même peur à certains stagiaires et certains agents handicapés. Je pense au cas d'un agent qui a vu un médecin professionnel et qui avait une maladie grave. Le médecin n'a pas respecté la confidentialité et cette personne a eu énormément de problèmes avec son service et son encadrement. Autre exemple, je pense à des personnels handicapés qui n'ont pas pu continuer à travailler dans l'établissement, car on ne leur avait pas trouvé un poste adapté. Donc, il faut qu'il y ait de la transparence dans ce parcours. Les OS ne sont pas toujours avisées et ne savent pas toujours ce qu'il se passe au niveau de la DRH : cas graves, dysfonctionnements, injustices. Des agents ont été licenciés et ils ne sont plus là pour en parler. J'ai assez d'ancienneté dans cet établissement pour témoigner de certaines pratiques du Musée à l'égard de personnes qui étaient « dans la fragilité ». J'espère que nous n'en arriverons plus à des situations conflictuelles. Certains encadrants ont vraiment été sans scrupule, pour ne pas ménager les agents et les respecter. Je demande donc qu'il y ait une transparence. Ma peur concerne aussi bien les stagiaires que les handicapés.

M. ZINENBERG

Je reviens sur les CAP. En CAP, on a un rapport de fin de stage, avec une feuille. Il y a généralement beaucoup plus d'avis favorables que défavorables. Les représentants de la CAP regardent les rapports de fin de stage, les avis défavorables et les demandes de prolongation. Pour les avis favorables, ils estiment qu'ils ne doivent pas aller contre l'avis de l'Administration (notamment pour des fautes avérées, comme des violences physiques pendant l'année de stage). Il y a aussi toute une zone grise qui donne le sentiment que la défense de l'agent sera difficile. Si le document à mi-parcours servait à décider de la titularisation, l'agent devrait être accompagné par une OS auprès de sa hiérarchie. La discussion n'aurait plus lieu entre deux personnes, mais avec un tiers. Ainsi, cette évaluation à mi-parcours pourrait faire l'objet éventuellement d'un recours de l'agent.

Mme LEMOINE

Cet entretien n'est pas un entretien réglementaire, mais hiérarchique. Donc, il ne peut y avoir de « recours » *stricto sensu*. Il faut aussi responsabiliser les agents, afin qu'ils apprennent à « se défendre », à valoriser ce qu'ils savent faire et ce qu'ils font.

Sur les entretiens, je pense que, dans un premier temps, il faut laisser le hiérarchique et l'agent échanger ensemble. Si ça se passe mal, il pourra faire appel à un tiers. À ce moment-là, vous nous alertez à la DRH. On réunit le hiérarchique, l'agent et son « défenseur ».

M. ZINENBERG

Il faut prendre la mesure de ce qu'on propose. On est vraiment sur des cas à la marge. Je siége en CAP et les avis favorables sont toujours majoritaires.

Mme LEMOINE

Je souhaite que l'entretien ait lieu en face en face. Si ça ne va pas, on réunit les différents acteurs autour d'une table.

M. ZINENBERG

Il n'est indiqué nulle part qu'en cas de désaccord, l'agent qui le souhaiterait pourrait se faire assister.

Mme LEMOINE

En cas de désaccord important, il y a une possibilité de le signaler à la direction des ressources humaines.

Mme DUCROT

Ne serait-il pas souhaitable que la personne chargée du bilan soit la même qui fasse le rapport ? Si tel n'est pas le cas, la problématique de ce bilan se posera immédiatement.

Mme LEMOINE

Par principe, l'entretien d'évaluation, comme l'entretien à mi-parcours ou le rapport de fin de stage, doit être fait par le n+1. C'est celui qui voit travailler l'agent. Ensuite, il peut y avoir une contre-signature du directeur.

Mme MULLER

S'il s'agit d'un bilan pour ajuster et voir comment faire pour que les choses s'améliorent, quelle est la nécessité d'en faire une pièce officielle dans le dossier personnel des agents.

Mme LEMOINE

Si je peux me permettre, cela va faire 20 ans que je pratique l'entretien à mi-parcours avec les CAP. Je n'ai vraiment jamais eu les problèmes que vous évoquez. Au contraire, pour les défenseurs, c'est plutôt rassurant. Auparavant, il n'y avait rien. Désormais, vous aurez un document attestant qu'il y a eu rencontre et peut-être réajustement. J'ai suffisamment de recul pour vous assurer que l'entretien à mi-parcours est un plus pour tous les acteurs.

Mme MULLER

Nous sommes encore dubitatifs, car cette pratique n'a jamais existé au Louvre et nous ne savons pas quelle en sera la pratique au Louvre.

Mme LEMOINE

D'où l'intérêt d'essayer...

Mme MULLER

Il n'est pas forcément nécessaire d'avoir un document dans le dossier personnel.

Mme LEMOINE

Sous toutes réserves, du moment où le document existe, il peut être utilisé par une des deux parties. Donc, autant le mettre dans le dossier. Le document existe et le juge le demandera s'il y a un recours.

M. CHOQUET

Pour ma part, je ne suis pas certain que le n+1 se charge du bilan à mi-parcours. Par exemple, ce n'est pas le n+1 qui fait le rapport de titularisation. Le bilan à mi-parcours doit être fait en collaboration avec la hiérarchie et le n+1. Cela doit être fait en commun.

Mme LEMOINE

Vous avez raison. Il faut que ça se fasse en collaboration et avec la participation du n+1.

M. CHOQUET

Par ailleurs, nous avons demandé qu'une copie du document soit envoyée à l'agent. Par exemple, nombre d'agents n'ont pas de copie de leurs entretiens professionnels.

M. ZINENBERG

Pendant les stages post-recrutement, on pourrait rappeler aux stagiaires qu'il y aura une fiche d'évaluation à mi-parcours, avec des possibilités de recours.

Vote sur le bilan à mi-parcours du fonctionnaire stagiaire et des contractuels [article 27]

Favorable : Direction.

Abstention : CGT, Sud, FO.

Défavorable : 0.

7) Synthèse des dotations habillement allouées au personnel à compter de l'année 2011 (pour information)

Mme LAIDAOU

En 2009, dans le cadre du projet social, nous avons inscrit la refonte des dotations en vêtements de travail par rapport aux besoins métiers. Un état des lieux a été fait en 2009. En 2010, un groupe de travail s'est réuni sur les dotations en fonction du métier.

À partir de 2011, le bon d'habillement sera déclaré fiscalement s'agissant de l'agent et de l'administration. La dotation cuir est supprimée. En contrepartie, le Musée du Louvre fournira aux personnels des parkas de type Goretex.

Les agents qui ne disposaient pas dotations dans le cadre de leur métier (suivi de chantier, réserves, ACMO) bénéficieront désormais de vêtements de travail et de protection. Les agents qui sont face au public et qui assurent des mécénats disposent d'une dotation. En ce moment, nous finalisons la liste des ayants droit sur un chantier. La prise des mesures durera jusqu'à fin février.

Mme DUCROT

Sur la nouvelle dotation triennale pour les personnels des départements, vous considérez que c'est toute personne travaillant dans un département et ayant accès aux réserves. Y aura-t-il une liste donnée par les directeurs ?

Mme LAIDAOU

Oui. Mme Avon avait un chantier en cours avec les RAF des départements pour préciser la liste des personnes qui travaillait dans les réserves.

Mme DUCROT

Donc, toutes les personnes ayant accès aux réserves ont droit à cette dotation.

Mme LAIDAOU

Oui.

Mme DUCROT

Le métier du personnel documentaire n'est pas de travailler dans les réserves. Ce personnel aura-t-il droit à cette dotation ?

Mme LAIDAOU

Les responsables des départements pourraient mieux vous répondre.

Mme ANDREU-LANOE

Il est évident que quiconque doit travailler en réserve, dans des endroits qui ne sont pas toujours aussi propres qu'on le souhaiterait, a droit à une dotation particulière.

M. DE SOUZA

A la DASV, les pupitreurs des PC de jours auront-ils une dotation en habillement ?

Mme LAIDAOU

Bien entendu.

Mme ANDRZEJCZAK

Nous aimerions annexer ce document au compte-rendu de CTP, car il représente beaucoup de travail. Ceux qui voudront traiter de la question dans le futur auront un résumé dans le CTP d'aujourd'hui.

Mme LAIDAOU

Nous l'annexerons.

Mme ANDRZEJCZAK

Pour moi, ce travail a été très bien fait par le service intérieur. Ainsi, il n'y a pas eu de suppression des bons d'habillement. Au contraire, le fait de les déclarer en fait un avantage acquis. Il y a des choses positives.

Un point négatif est la suppression du bon d'habillement pour les personnes retraitées. Cela va être mal perçu. Nous l'avons plusieurs fois signalé. Il faut vous atteler à quelque chose pour les retraités, au-delà de leur donner seulement une médaille le jour de leur départ.

Par ailleurs, il serait intéressant d'avancer sur la future dotation. La CGT avait demandé des réunions en amont pour que le cahier des charges soit présenté avant qu'il soit bouclé et passé en marché public.

Mme LAIDAOU

J'ai transmis à toutes les OS le calendrier pour 2012. Au premier semestre, on travaille sur les dotations des personnels de la DMT. En septembre 2011, on regardera les dotations en habillement de la DASV. Tous les calendriers 2011 sont fixés.

M. MARTIN D

En page 2 du document, point 3.1, de quel régisseur s'agit-il ?

Mme LAIDAOU

De celui de l'auditorium.

Mme TAIBI

Je reviens sur la question des retraités pour demander une compensation pour tous les retraités du Musée, pas simplement ceux de la DASV.

Mme ANDRZEJCZAK

De même, je ne parlais pas que de la DASV.

M. LOYRETTE

Nous nous associons aux compliments à Mme LAIDAOU et à son service.

8) Questions diverses

M. CHOQUET

Ma première question s'adresse à la direction générale. Avez-vous eu des suites de l'audit de cadrage du 1^{er} ministre ? Nous aurions aimé des précisions sur les conclusions de l'Inspection des finances au 1^{er} ministre.

M. BARBARET

C'est un document très copieux avec des scénarios. Il n'y a pas de conclusion spécifique. Le document dresse des scénarios d'évolution en fonction du niveau de subventionnement. On est en train d'en faire l'analyse.

En revanche, le niveau de confidentialité du document relève de l'inspection des finances et plus exactement des commanditaires (premier ministre et ministre de la Culture). On ne peut donc le

communiquer officiellement. Nous essayerons toutefois d'en extraire les lignes directrices sans trahir cette confidentialité à laquelle nous sommes très strictement astreints.

M. CHOQUET

Si vous ne pouvez pas donner ces informations, nous irons directement les demander au ministre lui-même et en CTP ministériel. Je ne vois pas pourquoi un audit de ce type ne serait pas accessible.

M. BARBARET

C'est effectivement la procédure à suivre. On peut insister d'avance sur un point, à savoir que le diagnostic initial est très positif. Sur l'ensemble de la gestion de l'établissement, l'inspection des Finances reconnaît qu'il y a des éléments très positifs. On ne peut que s'en réjouir, car c'est le fruit des efforts réalisés par l'ensemble des agents du Musée.

M. CHOQUET

Par ailleurs, sur la dématérialisation des actes administratifs, je dois rappeler que, dans des services comme le mien, près de 90 % des agents n'ont pas de boîtes mail. Cela pose un problème pour les demandes de congés. On a donc décidé qu'on continuerait à fonctionner avec le papier tant qu'on n'aurait pas chacun notre boîte mail.

Aussi, on entend dire qu'un nouveau logiciel de gestion des congés arrivera d'ici peu et nous aimerions être informés sur la configuration de ce logiciel. Si on ne peut plus intervenir sur le logiciel et qu'on se trouve en deçà de 50 % des effectifs à un moment donné... Ces 50 % sont d'ailleurs plus ou moins appliqués selon les services, car chacun a sa façon de travailler. Dans les ateliers, si on pratiquait scrupuleusement les 50 %, la moitié des expositions n'ouvriraient pas en temps et en heure. La gestion des congés est faite par des responsables d'atelier qui arrivent à faire en sorte qu'un maximum d'agents soit présent. Il arrive qu'on soit en-dessous des 50 %, bien que ce soit rare. Cela compense les périodes où on arrive à être présent à des moments précis et au cours desquelles il faut répondre à des dates d'ouvertures dans les nouvelles salles, des salles restaurées et les expositions temporaires. Donc, la configuration de ce logiciel va être très importante. Elle ne doit pas bloquer le fonctionnement d'un service complet. Donc, il est bon de moderniser, de faire des économies de papier, mais il ne faut pas que cela pose des problèmes d'organisation à l'avenir.

M. BARBARET

Je n'ai pas encore une idée claire des fonctionnalités du logiciel. Donc, je ne pourrai vous en dire davantage aujourd'hui.

Sur la dématérialisation, là où les gens ont un poste et peuvent transformer le papier en PDF, on le fait. Quand ce n'est pas possible, on ne le fait pas. Si ce n'est pas le cas, c'est qu'il y a une mauvaise compréhension de la manière de procéder.

M. CHOQUET

Au niveau des ateliers, on nous a demandé de passer par les ordinateurs. Encore faudrait-il être en capacité de le faire. Si c'est pour que les chefs d'ateliers saisissent tous les congés des agents, je crois qu'ils ont autre chose à faire. Depuis la semaine dernière, on a stoppé officiellement la saisie de nos congés par informatique, en attendant d'avoir l'ouverture de toutes les boîtes mails.

M. BARBARET

Nous sommes d'accord.

Aujourd'hui, ce n'est pas un logiciel spécifique. C'est simplement une circulation de fiches de congés par le biais des emails. Je sais que le projet d'informatisation marque la volonté d'avoir quelque chose de plus adapté. Je m'assurerai naturellement que les fonctionnalités correspondent à la manière dont on procède ou sein du Musée. Vous faites bien de nous alerter de ce risque qui n'était pas remonté jusqu'à présent.

M. CHOQUET

Par ailleurs, nous aimerions des précisions sur l'audit lancé par le Louvre avec KPMG, sur les gestionnaires financiers. En tant qu'OS, il est déjà toujours gênant d'apprendre qu'un audit a été lancé sans que nous en ayons été informés. Les agents qui nous ont sollicités commencent à être inquiets sur les perspectives d'avenir. Il faudrait donc plus de clarté sur la façon dont les choses vont être faites. Entre nous, recourir à un audit pour une énième fois, dans une époque d'économies budgétaires, je crois que « c'est du gâchis ».

M. BARBARET

C'est un point sur lequel je suis personnellement très impliqué. Au sein du Musée, il y a une vraie difficulté avec le traitement des factures. Théoriquement, il faut toujours distinguer clairement ce qui relève du donneur d'ordre de ce qui relève du mandatement et du paiement. Cela n'est pas assuré au Louvre, ce qui présente un risque budgétaire très important. J'ai donc demandé à la DFJ de mener une analyse de ce risque juridique et de voir comment on pourrait remédier à cette difficulté qui est l'absence de ségrégation des tâches. La DMJ m'a fait la proposition de « *donner un coup de projecteur* » sur la manière dont les choses se passent. Sans diagnostic, il n'y a pas de décision organisationnelle possible. Donc, j'entends les inquiétudes des agents, mais dès lors qu'il n'y a aucune démarche sur la réponse organisationnelle qui sera donnée, c'est un peu « pleurer avant d'avoir mal ».

J'insiste cependant sur le fait qu'il est absolument vital d'avoir cette ségrégation des tâches. Il faut que l'organisation de ce Musée permette de remédier à ce risque et qu'on aboutisse à la ségrégation des tâches entre le donneur d'ordre et celui qui traitera la facture avant le paiement par l'agent comptable.

M. CHOQUET

Je cite un passage de l'audit : « *Comment imaginez-vous le travail au sein d'un service facturier ?* », « *Avez-vous des inquiétudes particulières vis-à-vis du projet de service facturier ?* ». Ces questions induisent qu'il y aurait un problème avec le service facturier.

M. BARBARET

Non. Le service facturier est sans doute la seule solution pour quasiment 80 % des factures.

M. CHOQUET

Il faut le comprendre du point de vue l'agent. Aussi, nous aurions voulu des informations en amont.

M. BARBARET

Comprenez que l'audit nous permettra justement d'avoir des réponses précises sur l'organisation qui résultera de ces travaux. Il faut d'abord avoir une claire idée des besoins avant de réfléchir à la juste manière d'y répondre. Pour une réponse organisationnelle, attendons de voir les résultats des travaux de cet assistant à maîtrise d'ouvrage qui, d'ailleurs, ne fait pas un audit, mais nous aide à élaborer très précisément les procédures à mettre en œuvre et fait des préconisations organisationnelles.

M. CHOQUET

Je pense que nous serons amenés à nous revoir avec les agents concernés.

Enfin, je voulais évoquer la situation des contractuels de la Fonction publique. Les récentes discussions devraient déboucher sur une possibilité de passage au statut de fonctionnaire. Il semble que le gouvernement veuille aller très vite sur cette loi. Il est certain qu'on vous demandera un état des contractuels en mesure de devenir fonctionnaires. Je sais déjà que certaines OS ne signeront par l'accord, au motif qu'il concernerait les seuls CDI. Il serait donc opportun d'anticiper sur ce point.

Mme DUCROT

On nous a fait remonter des interrogations au sujet du bulletin de recherche qui est désormais demandé aux personnels scientifiques, dans le but de mieux faire connaître la recherche du Louvre à l'extérieur. D'abord, cette exigence concerne-t-elle tous les personnels scientifiques des conservations ?

Ensuite, quelle est la diffusion de ce bulletin de recherche par rapport au rapport d'activité ? Tout le monde n'a pas bien compris s'il remplaçait la place de la recherche qu'il y avait dans le rapport

d'activité, si c'était un complément ou si on va faire disparaître du rapport d'activité toutes les informations qui concernent la recherche au Musée du Louvre.

M. LOYRETTE

D'abord, on peut regretter que l'information ne soit pas redescendue, car ce sont des choses dont nous avons abondamment discuté avec les directeurs de départements lors de séminaires scientifiques et de collèges successifs. Vous savez qu'une des ambitions affirmées au travers des contrats de performance précédents était d'affirmer le rôle du Musée du Louvre comme centre de recherche. C'est aussi une vocation importante de ce Musée et par là même, nous nous devons de valoriser la recherche.

Les actions prévues au précédent contrat de performance ont toutes été réalisées, dont la mise en place d'une commission scientifique présidée par une personnalité extérieure, avec les directeurs de département et des personnalités extérieurs. C'est une commission mixte, chargée d'évaluer la recherche, de donner des orientations, de susciter des pistes, mais aussi de réfléchir à cet instrument de diffusion de la recherche qui se cantonnait uniquement à un rapport d'activité (soit une liste des travaux des uns et des autres sans orientation générale, sans même un résumé synthétique d'un certain nombre de champs de recherche). C'est tout ce à quoi va pallier le futur bulletin de recherche.

La commission scientifique, qui se déroulera prochainement, précisera le contenu de ce bulletin de recherche. On commence déjà à y travailler, mais en aucun cas le bulletin de la recherche ne remplacera le rapport d'activité. Le rapport d'activité est un travail consistant qui reflète l'activité du Musée dans son ensemble. Il faudra effectivement trouver la juste place de la recherche au sein d'un concert beaucoup plus vaste qui est celui de l'activité générale du Musée. Ce n'est pas un doublon, mais un objet indispensable pour valoriser la recherche. La recherche dans un Musée n'est pas la recherche universitaire ; elle a des buts et des pratiques particulières. Il est important qu'elle soit connue, d'abord de l'ensemble des personnels du Musée et des tutelles. Il est important de valoriser cette part glorieuse de l'activité du Musée, mais aussi de toutes les institutions de recherche dans le monde. Le Louvre en sera donc diffuseur.

Mme ANDREU-LANOE

J'ajoute que Marie-Claire Le-Bourdelès a été chargée par la direction (Catherine Sueur) d'organiser le conseil scientifique du 10 mars et le bulletin de la recherche. Marie-Claire ou le chef du département a dû venir vous voir pour présenter les choses. Soit elle est venue en réunion de conservation et ensuite, les choses ont été diffusées par le directeur de département ; soit elle est venue vous voir à la demande. Faites savoir aux collègues qu'elle reste disposée à expliquer comment les choses vont se présenter. Je tiens aussi à dire que ce bulletin sera gratuit.

M. ZINENBERG

Je m'associe aux propos de M. Choquet sur l'audit. La lettre de cadrage de l'Inspection des finances était assez inquiétante pour que nous ayons pensé à nous mobiliser. C'est donc un point très important.

Par ailleurs, sur la négociation dans les PC, les agents sont encore dans l'attente de ce point.

Sur la nuit, un agent est parti sans qu'il y ait eu d'avis de vacances. Nous sommes inquiets du nombre important de départs chez les effectifs de nuit et sur le remplacement des fonctionnaires, même sur la base de 1 sur 2. Veillez à ce que les effectifs ne diminuent pas plus que ce qui est déjà prévu (et que nous ne cautionnons pas).

M. LEDUC

Sur les travaux du PC Sully, nous avons remis l'ouvrage sur le métier avec la DAMT au début du mois de janvier.

Pour le PC à proprement parler, il y a trois temps :

- 1) Les aménagements architecturaux (création d'un sas, systèmes de contrôles d'accès).
- 2) Le transfert des équipements d'exploitation (les équipements de sécurité-incendie en direction du PCI et les équipements de sécurité au 2^e étage Sully).

On est train de préparer nos devis avec les prestataires respectifs et de voir les contraintes techniques.

- 3) L'aménagement à proprement parler.

Nous sommes en discussion avec les services intérieurs pour trouver les mobiliers les plus adaptés.

Il est encore un peu tôt pour vous préciser le résultat final, sachant qu'il n'y aura pas de modification importante de la distribution intérieure de l'espace pour le PC, en dehors du sas. Début mars, je pense que nous aurons un calendrier plus fin.

Sur la base-vie Sully temporaire, je pense que la réflexion avance. Nous ferons un premier état des choses début mars.

Sur l'affectation d'un agent en service de nuit sans passer par la procédure normale, je rappelle que l'Administration avait pris l'engagement de modifier l'organigramme du service de la vente et prévoyait la transformation de l'exploitation Billetterie en service d'exploitation Billetterie, avec un niveau de compétences requis pour le futur service que ceux de l'ancien ne possédaient pas. Donc, on s'était engagé à faire en sorte que les quatre agents concernés puissent aller sur un poste qui leur convenait et qui convenait au service. Il y a effectivement une exception, mais qui était prévue.

Mme LEMOINE

J'ajoute que c'est une exception qui risque de se reproduire. Quand il y a des reclassements, j'ai pour principe de ne pas afficher le poste, car je ne trouve pas honnête de donner des faux espoirs à d'autres agents, alors que le poste est *a priori* préempté pour la bonne cause, puisque c'est pour un agent en reclassement. Je vois de quoi il s'agit et nous avons délibérément décidé de ne pas publier les postes, parce qu'on avait des agents à redéployer.

M. ZINENBERG

Vous ne répondez pas sur le point des avis de vacances des postes de nuit qui seraient à pourvoir à cause des effectifs qui partent à la retraite.

M. LEDUC

Pour les remplacements et les avis de vacances, nous faisons mensuellement le point avec la DRH sur l'évolution des effectifs de la DASV. On ne regarde pas les départs qui viennent d'avoir lieu, mais également ceux qui se programment, de manière à ce que les moments de recrutement permettent d'ajuster les effectifs. Un ajustement de 10 postes est actuellement en cours, avec une partie des postes qui est pourvue par la procédure de recrutement adaptée aux travailleurs handicapés, un poste par mutation et quelques autres postes par le biais de la liste de recrutement sans concours du ministère. Pour l'instant, la nuit n'est pas concernée par l'arrivée de ces emplois, mais on est attentifs à tous les services.

M. ZINENBERG

Par ailleurs, le logiciel SATORI semble poser certains problèmes. Les agents se plaignent de sa complexité excessive, ce à quoi le maître d'œuvre oppose systématiquement l'incompétence des agents.

M. MERLET

Nous voulions évoquer ce point précis aujourd'hui, ainsi que le projet Pyramide. Nous déplorons que cela fasse simplement l'objet d'une discussion en questions diverses et demandons d'en faire un point d'information d'un prochain CTP : Point sur la billetterie au Musée du Louvre. Pourquoi est-ce si important à nos yeux ? Déjà parce que cela concerne plusieurs centaines d'agents, la caisse générale, les rentrées des fonds propres du Musée du Louvre. Et la mise en place de ce logiciel a posé et pose des problèmes. Je précise d'emblée qu'il ne s'agit pas d'interpeller la DASV sur ce sujet. Nous n'incriminons pas tel ou tel responsable. Au contraire, l'ensemble des équipes font de leur mieux pour ça tienne, et ce, à tous les niveaux hiérarchiques. Je peux vous assurer que ce n'est pas facile. Cela entraîne des conditions de travail difficiles, voire dégradées.

Hier, je discutais avec les agents qui s'occupent des réservations des groupes autonomes, avec ceux qui s'occupent des réservations pour les individuels. J'interpelle la direction sur le sujet des dysfonctionnements du logiciel Satori, ayant eu moi-même affaire à un visiteur très énervé suite à un problème de logiciel. Le logiciel continue d'avoir des ralentissements sur la majorité de ses fonctionnalités. Cela entraîne des difficultés dans les relations avec les usagers. Le logiciel connaît des plantages réguliers. Vendredi dernier, il y a eu un plantage généralisé pendant une demi-heure. Il n'a pas été possible de vendre des billets sous Pyramide, à la réservation des groupes, etc. D'après les agents, ce plantage a été généré par une demande d'édition de planning pour les ateliers. Autrement dit, tout le logiciel fonctionne en bloc et un problème minime entraîne l'arrêt de la globalité des fonctions.

Donc, un nombre conséquent d'agents travaille avec un outil fourni par le Musée du Louvre qui n'est pas fiable. Par exemple, en fin de journée, les caissiers font des erreurs de caisse dont ils n'arrivent plus à savoir si elles sont liées aux logiciels, ou à leurs propres pratiques. Cela a été confirmé la semaine dernière par le chef de la caisse générale qui a rencontré les agents. Les agents ont l'impression que ça n'évolue pas ou très lentement. La non-fiabilité de cet outil de travail essentiel génère un stress et des inquiétudes au quotidien dont je me fais l'écho, sans parler des difficultés relationnelles avec les visiteurs.

Monsieur le président-directeur, dans votre discours de début d'année, vous annonciez votre souhait de lancer la vente par Internet en 2011. Nous savons également que les contrôles d'accès du Musée (Sully, Denon, Richelieu) connaîtront des évolutions techniques liées au logiciel SATORI, avec notamment un contrôle d'accès semi-automatisé. Ce que nous voudrions savoir, c'est la position de la direction par rapport au problème que je viens d'évoquer et par rapport à la vente Internet qui, pour les agents, risque de générer des problèmes supplémentaires. Si vous pouviez nous donner aujourd'hui des informations et des certitudes sur un calendrier et sur des conditions de mise en place de la vente par Internet.

Mme LEMOINE

Sur Internet, c'était effectivement un vœu que nous avions et dont il est évident qu'il ne sera pas lancé tant que les autres problèmes ne sont pas résolus. Ce sont des problèmes qui, pour l'image du Musée et pour le travail de l'agent, me préoccupent tout particulièrement.

M. BARBARET

C'est effectivement le point de préoccupation depuis le mois décembre dont la dernière semaine aura été particulièrement compliquée.

Sur la complexité de mise en œuvre du logiciel, il faut comprendre qu'elle tient aussi à la nature même du Musée et la pluralité de ses activités. Le Musée du Louvre est assez spécifique pour l'éditeur de billetterie. Il faut donc adapter « aux forceps » le logiciel à nos besoins et notre fonctionnalité.

Aussi, l'enjeu du nouveau dispositif est qu'il marche et que les conditions de travail des agents s'en trouvent améliorées. C'est aussi pour garantir la fluidité de l'accueil du public et de pouvoir, à terme, déployer la vente en ligne et le contrôle d'accès qui en est un corollaire. Naturellement, il y a une implication constante de la direction générale sur ce dossier que l'on suit quasi quotidiennement. On voit aussi que le nombre d'anomalies identifiées par le chef de service informatique est passé d'une centaine à des dizaines. Il y a sur ce point un dialogue assez vif avec l'éditeur du logiciel. J'observe aussi qu'il y a un travail en commun avec les agents, l'éditeur et le service informatique pour que les choses s'améliorent au plus vite.

Pour l'heure, je suis conscient que les conditions de travail ne sont pas satisfaisantes et nous faisons tout pour que les améliorer. Ce sont des conditions *sine qua non* pour aller plus avant. Je suis extrêmement conscient des difficultés que rencontrent les agents et nous faisons tout pour qu'elles s'améliorent.

M. LEDUC

Sur les dispositions que nous avons prises, la pression maximale est mise sur le prestataire. Par exemple, la validation de services réguliers, qui permet d'enclencher le paiement du prestataire, n'est pas faite. Elle est prévue pour la fin de l'année dernière. Le prestataire ne sera pas payé tant que nous n'aurons pas attesté de la régularité du service, ce qui l'oblige à employer toutes les ressources à sa disposition pour résoudre les difficultés.

Lors du comité de pilotage de la semaine dernière, on a également validé le principe de ne plus solliciter notre prestataire non seulement pour la résolution des défauts actuels, mais également pour les demandes d'évolutions futures qui n'étaient pas urgentes. Il y avait un phénomène de goulet d'étranglement. Le prestataire devait à la fois résorber l'ensemble des difficultés et aussi travailler sur les développements que le Musée lui demandait par ailleurs. Les développements que le Musée demande sont différés à des dates ultérieures et la priorité doit être mise sur la résolution des problèmes de lenteur et la résolution du problème monétique.

Mme MOREAU

Sur les questions purement techniques, nous ne pouvons répondre de manière aussi précise que le ferait le service informatique. Sur l'analyse, il partage le ressenti du terrain. Au-delà de la question des anomalies évoquées par Hervé, il en reste une quarantaine, mais qui ne sont pas bloquantes. Ce sont des petits détails de fonctionnalité. Les anomalies majeures qui conduisent le service informatique à

refuser de valider ce marché en l'état sont les problèmes de performance et aussi de monétique (soit de liaison réseau entre les caisses, la carte bancaire et les centres d'autorisation de carte bancaire). Sur le logiciel actuel, un certain nombre de transactions de cartes bancaires sont validées. Les cartes sont débitées, mais ne sont pas encaissées dans la billetterie. Cela conduit, pour le coup, à de vraies différences de caisses, ce qui ne crée pas un climat de confiance.

S'ajoute à cela des problèmes récurrents de performances ou de petites anomalies qui sont intervenues au fur et à mesure. Sur notre demande pressante, les développeurs ont modifié l'architecture des logiciels ou sont intervenus suite à des développements demandés par toutes les parties prenantes du projet. C'est quelque chose sur lequel nous avons alerté l'ensemble des parties prenantes du projet.

Sur la question des développements, il nous faudra tout de même délimiter les développements indispensables pour les actions de vente. Je pense en particulier à un développement du côté des chargés de réservation des groupes autonomes. Eux n'ont pas connu de bugs spécifiques. Il n'y a pas de fonctionnalités défailtantes, comme cela a pu être le cas pour les ventes pour les activités avec intervenants. Les chargés de réservation des groupes autonomes se trouvent confrontés à une ergonomie de vente peu pratique.

M. ZINENBERG

Par exemple, s'il y a un coup de téléphone, ils ne peuvent pas mettre leur travail en attente.

Mme MOREAU

Nous en avons conscience. Toutefois, le logiciel répond à la demande, dans le sens où il permet de faire la vente de façon correcte, mais l'ergonomie de vente ne répond pas à notre volume de ventes et au besoin des agents en termes de pratiques. Il y a eu un travail entre l'exploitation billetterie, les agents et SATORI pour définir les spécificités techniques d'un développement qui viserait à améliorer cette ergonomie. Ce travail a été partagé par l'ensemble des intervenants. Tous ont été contents du résultat en termes de définition des besoins.

Par contre, nous n'avons pas encore demandé le développement, car nous sommes dans la difficulté de risquer d'en faire pâtir l'architecture générale. Cet aspect du projet de billetterie n'est pas oublié. Pour moi, c'est un des développements que l'on doit demander, bien avant les développements autres qui permettraient de répondre à certains aspects stratégiques du projet de billetterie. Nous partageons tous l'objectif de la vente sur Internet, tout en ayant conscience qu'elle ne pourra se faire que si parvenons à stabiliser notre activité.

M. MERLET

Merci pour ces précisions. Je voulais interpeller la direction sur des rumeurs autour de SATORI. Plusieurs fois, j'ai entendu dire que des développements pérennes pourraient avoir lieu sur ce logiciel, mais il faut que ces développements soient faits en accord avec d'autres utilisateurs de SATORI et d'autres établissements qui utilisent SATORI. Confirmez-vous cette information ?

Mme MOREAU

Oui et non. Le logiciel est effectivement partagé avec d'autres sites, mais ce n'est pas l'élément bloquant pour obtenir des avancées importantes en termes de fonctionnement. De plus, nos demandes intéressent les autres sites et peuvent être utilisées, ou ne pas l'être. La seule contrainte porte sur les développements qui impactent véritablement les modalités de vente et qui requièrent un échange entre les gros utilisateurs. Cela a été le cas pour l'ergonomie de la vente pour les groupes autonomes et pour lequel Versailles et La Villette ont été associés. Je ne dis pas qu'un blocage futur est impossible, mais qu'il me semble improbable. Le fait que ce logiciel soit partagé est plutôt un avantage.

M. MERLET

Il n'y a donc pas de problèmes financiers, si bien qu'il aurait fallu que les utilisateurs de SATORI mutualisent leurs fonds pour obtenir un développement pérenne.

Mme MOREAU

Non. Pour l'ergonomie de vente des groupes autonomes, c'est le Louvre qui demande le développement et le Louvre qui va payer. Les autres vont en bénéficier. La question des développements se joue ensuite en termes de délais.

M. MERLET

Je réitère notre demande d'un point d'information sur ce sujet au prochain CTP.

Dans le cadre du projet Pyramide, il y a des groupes de réunion réguliers sur certaines équipes, en particulier au niveau des réservations de groupe. Il faudrait que les informations qui viennent d'être dites et qui me semblent essentielles soient retournées assez rapidement auprès des agents. Cela nous aiderait pour soutenir les agents dans leurs difficultés au quotidien.

M. ZINENBERG

Les agents auraient effectivement besoin d'un vrai soutien. On ne va pas attendre le CTP pour arriver à des informations. Que fait-on rapidement sur les pannes, la lenteur et les difficultés que rencontrent quotidiennement les agents et qui engendrent du stress ?

J'avais une petite remarque sur les CAP disciplinaires. Je rappelle que, dans ces CAP, le Louvre ne doit pas indiquer le niveau de sanction qu'il souhaiterait pour les agents. C'est la CAP compétente qui a normalement autorité.

Mme LEMOINE

J'ai un petit problème d'organisation avec le ministère, dans le sens où j'ai appris par hasard qu'il y avait un conseil de discipline assez sérieux. Donc, j'ai laissé hier un message au directeur des ressources humaines du ministère, que je n'arrive pas à rencontrer, pour lui dire que j'aimerais bien être informée des séances de conseil de discipline. Je n'ai été courant que de la veille pour le lendemain. Apparemment, la direction générale n'a pas été saisie non plus. Il y a bien eu une saisine du président-directeur général concernant ce dossier. Il s'agit de quelqu'un qui a eu une condamnation pénale. Mais ça s'est perdu et on a été informés la veille pour le lendemain.

M. ZINENBERG

Dans les CAP disciplinaires, le Louvre fait des demandes de sanctions, mais ne doit pas mettre le niveau qu'il souhaite.

Mme AVON

C'est effectivement une erreur d'interprétation sur le jugement. Suite à ce jugement, il devait y avoir révocation immédiate, ce qui n'était pas le cas, car le jugement ne comprenait pas la déchéance des droits civiques.

Mme MULLER

On nous dit qu'une partie de la liste complémentaire du recrutement direct prévue initialement pour le CMN serait attribuée au Louvre. Nous voulions donc savoir ce qu'il en était.

Mme LEMOINE

Il y a bien une partie des agents qui ont été fléchés sur le Musée Delacroix et à la DASV pour les autres.

M. LEDUC

Il faudrait plutôt s'adresser au ministère.

Mme MULLER

Le problème est que nous avons des informations contradictoires selon la personne à qui on s'adresse. Autant demander au Louvre...

Mme LEMOINE

Je vérifierai.

M. DE SOUZA

Par ailleurs, est-il vrai que le Louvre envisage d'augmenter son parc DAB (distributeurs automatiques de billets) ? Cela aboutirait à terme à la diminution, voire la disparition, des caissiers-contrôleurs ?

Sur le recrutement sans concours, il y en aurait un nouveau sur trois établissements. Est-ce que le Louvre aura des postes ?

M. BARBARET

Sur les DAB, nous allons passer, à moyen terme, de 8,5 millions de visiteurs à 12 millions de visiteurs. Je pense qu'il faudrait sans doute des DAB supplémentaires et qu'il faudra aussi maintenir les effectifs de caissiers-contrôleurs. Toutes les solutions sont à l'étude.

Mme MOREAU

Nous avons actuellement 10 DAB, car nous n'avons pas la place d'en mettre plus. Dans le cadre du projet Pyramide, le maître d'œuvre a prévu davantage de DAB. Le but est de suivre l'augmentation de la fréquentation et non de supprimer des caissiers.

Mme LEMOINE

Sur le recrutement sans concours, un arrêté est sorti ces jours-ci. On va faire des demandes de postes, mais je n'ai pas encore traité le dossier.

Mme ANDRZEJCZAK

Ma question devait être posée par Mlle Guyader. A priori, après la dernière commission d'action sociale, les cinq réservations de logement pour 2011 vont être effectuées. Il n'y aura pas de nouvelles réservations à court terme. Mlle Guyader s'en étonne, car M. Barbaret a récemment réaffiché, très solennellement, son attachement à la politique du logement social du Musée. Elle rappelle qu'en 2008, 228 agents ont été demandeurs, 224 en 2009. Il n'y a rien pour 2010 ce dont s'étonne SUD, tant une année blanche de réservation ne serait pas admissible. Nous voudrions faire un point sur la question du logement avec la DRH.

Mme LEMOINE

J'étais à la commission et nous n'avons jamais dit ça. Nous avons dit qu'il y avait un plan triennal qui prenait fin et qu'on se redonnait rendez-vous en aval de cette commission pour retravailler sur la suite de la politique logement de l'établissement.

M. LOYRETTE

Il y a donc un engagement très fort que nous maintenons toujours.

M. MERLET

Ma première question va à la DRHDS.

Une note de service est sortie le 31 janvier, concernant les horaires de service de demi-journée des agents de la DASV. Les agents se sont étonnés de ces changements d'horaires. A priori, les agents travailleraient, sur les demi-journées, quinze minutes de moins qu'auparavant. Pourquoi ce changement ? D'où vient-il ? Certains agents se disent qu'ils ont fait quinze minutes de trop depuis des années et s'ils peuvent récupérer ce temps.

Mme LEMOINE

Excusez-moi, mais je ne suis pas au courant de cette circulaire.

Mme LEBOWSKI

La note n'émane pas de la DRHDS, mais elle est signée de moi. Une évolution est intervenue dans Osiris, la semaine dernière, visant à modifier les paramètres des demi-journées pour les mettre en cohérence avec celle des agents en temps partiels et des mi-temps thérapeutiques. Quand Osiris a été fabriqué, il y avait un décalage dans ces durées de demi-journées qui n'étaient pas équitables. Il y avait trois demi-journées selon la catégorie à laquelle vous appartenez.

M. MERLET

Il y avait aussi le temps de vestiaire...

Mme LEBOWSKI

Normalement, le temps de vestiaire aurait dû être proratisé puisqu'il avait été prévu, au moment des négociations sur le passage aux 35 heures, que le temps de vestiaires soit inclus dans le temps de travail. Une journée de 8 h 20 faisait une demi-journée de 4 h 10.

M. MERLET

Donc, les agents faisaient quinze minutes en trop depuis des années.

Mme MULLER

Nous en avons parlé lors des discussions avec la SDAF. Cela fait des mois que nous disons que les agents travaillaient des minutes en trop. Donc, nous sommes ravis que le temps de travail excédentaire soit enfin reconnu. Nous aimerions que cela soit rectifié.

M. MERLET

Il serait logique que les agents demandent une compensation, puisqu'ils ont travaillé en trop pendant des années.

Mme LEMOINE

Je suis très étonné de découvrir des sujets aussi sensibles en CTP. C'est assez désagréable. Je pense qu'il faut qu'on travaille autrement.

Sur le temps de travail, un vrai bilan est à faire et c'est un des objectifs de l'année. Nous devrions faire un point d'étape chaque année. Si des agents ont trop travaillé depuis des années, il est dommage de ne pas avoir régulé. Je m'engage donc à faire un bilan du travail dans les prochains mois.

M. MERLET

Je peux vous assurer que cela crée des grincements de dents, pour ne pas dire des mécontentements.

Ma deuxième question concernait la charte de la gestion du temps de travail. Nous souhaiterions un bilan sur la gestion des journées continues et des nocturnes au sein de la DASV. Nous nous agaçons de constater que certains agents font des journées continues sur quasiment toutes les nocturnes. Cela entraîne de vrais problèmes dans la gestion du service. Cela pose de vraies questions en termes de santé du personnel, ainsi que d'équilibre entre temps personnel et temps professionnel. Nous demandons donc ce bilan.

Par ailleurs, qu'en est-il du poste de chef du service social qui, pour l'instant, n'est pas remplacé ?

Mme LEMOINE

Je n'en sais rien, car je viens d'arriver. Je suis encore en phase d'observation. Je n'ai pas encore rencontré l'ensemble de la DRH, notamment les collègues de la gestion. Sur le service social, j'ai préféré attendre, avant de pourvoir le poste, de me faire une opinion globale sur la direction. Nous allons collectivement poser le problème de l'organisation de cette direction, ce que je compte faire avec méthode. Nous sommes actuellement en train de rédiger notre plan d'action et nos objectifs, que je présenterai aux personnels. Je pense enfin que je ferai un certain nombre d'analyses pour vérifier l'optimisation de l'organisation de la DRH, dont je ne suis pas certaine aujourd'hui. Je suis très sensible à la problématique de l'action sociale et nous remettrons à plat la politique d'action sociale de l'établissement prochainement.

M. MERLET

Ma dernière question va à M. Leduc. Qu'en est-il de l'ouverture du mécénat pour les agents de la DASV ?

M. LEDUC

Elle va commencer. Mais on attend que des opérations soient déclarées pour que des agents puissent se porter volontaires. Cela doit démarrer bientôt.

M. CHOQUET

L'avis de recrutement sans concours, qui est paru au niveau du ministère de la Culture, annonce quatre postes pour le Louvre et de manière très officielle. Je ne sais comment on peut intervenir après un avis de concours. Le nombre de postes est de 43 sur l'ensemble de l'Île-de-France. On ne pourra pas intervenir pendant le concours.

Mme LEMOINE

On peut au moins intervenir pour les listes complémentaires.

M. CHOQUET

En espérant qu'il y en ait. Sur les quatre arrivées des listes complémentaires, il faut que les choses soient très claires. Si c'est celle du recrutement direct qui a eu lieu pour les monuments, cela ne posera pas de problèmes. Est-ce bien de la liste complémentaire du CMN ?

M. LEDUC

Bien sûr.

M. CHOQUET

Pour le recrutement sans concours, on peut s'étonner que le Louvre n'ait demandé que quatre postes.

M. FERREIRA

J'en profite pour signaler les conditions dans lesquelles nous avons travaillé cet hiver, en particulier dans les salles. Le dimanche 30, il faisait 15 ° à 9 h du matin, 16° à 13 heures et 17° à 17 h. Le lendemain, il faisait 14° à 9 h, 16° à 13 h et 17° à 13 h. Les conditions sont donc loin d'être bonnes. On a beau intervenir auprès de tout le monde, tout l'hiver se sera passé comme ça, avec des gens transis de froid qui travaillent avec des manteaux et des bonnets.

M. LOYRETTE

Les raisons sont évidemment techniques.

M. MERLET

Dans le dossier du conseil d'administration, il est quand même dit que, dans le cadre du budget 2011, des économies seront faites sur les fluides et les énergies.

Mme LEMONNIER

Les consignes hiver sont de 19° dans les salles. En 2006-2007, c'était une température de 21 et on est passé à 19°, ce qui a permis des économies d'énergie. En revanche, des températures de 14° ou 15° ne sont pas acceptables. On a été alerté, lors du CHS de décembre, de températures très basses dans les salles. L'entreprise de maintenance avait été alerté pour refaire des mesures en fonction de l'endroit où l'on se place dans les salles, en particulier près des fenêtres. La régulation se fait à partir de capteurs qui sont dans les salles. Suite à votre constat, on va relancer une vérification de la part de l'entreprise de maintenance. C'est une entreprise qui doit se mettre en ordre de marche pour arriver à réguler correctement les espaces du Musée du Louvre.

M. FERREIRA

J'insiste sur ce point. Les agents de surveillance font remonter le problème depuis un certain temps et ne sont pas écoutés. Les visiteurs eux-mêmes s'en plaignent.

M. LOYRETTE

Avez-vous d'autres questions diverses ?

Mme ANDRZEJCZAK

Allez-vous faire une exposition en Iran ?

M. LOYRETTE

Non. Nous avons jugé que le moment n'était pas idéal.

La séance du CTP est close à 14 h 50.

Le Président
Henri LOYRETTE

Le Secrétaire
Jean-Marc IROLLO

Le Secrétaire adjoint
FO