



Assises des métiers des musées 18, 19 et 20 décembre 2017

2^{ème} journée Formations

4^{ème} table ronde *Les métiers de l'accueil du public et de la surveillance*,
introduction par M. Jean-Pierre Defrance

Tout d'abord, je remercie les organisateurs des Assises de m'avoir confié la modération de cette table ronde, au titre de ma connaissance des métiers de la filière accueil et surveillance ; de mes nombreuses rencontres avec des formateurs ISC des musées (parcours professionnel, promotion par concours), qui ont une connaissance fine de la réalité des métiers et pratiques professionnelles.

Les travaux de cette table ronde, selon le schéma proposé par les organisateurs, prendront, après cette introduction, la forme de discussions avec les intervenants, destinée à proposer les thématiques présentées par chacun(e) d'entre eux, avant d'ouvrir le débat et ce, sur :

Les métiers de la filière

La formation professionnelle

Les fonctions et les partis de polyvalence ou spécialisation

Les évolutions de la filière.

Le choix des intervenants, fait par les organisateurs, a reposé sur leur expertise et leur intime connaissance des métiers de cette filière, les collègues présents travaillant dans des musées aux statuts différents, avec des parcours professionnels riches et un collègue du CNFPT auquel on doit la mise en place un parcours de formation spécifique qu'il présentera.

On tentera de faire quelques rappels sur l'histoire et la réalité actuelle de cette filière des métiers de l'accueil et de la surveillance, entre l'image stéréotypée du gardien de musée et la réalité des missions et fonctions occupées aujourd'hui ; les évolutions des métiers marquées par la création des corps de catégorie C puis B, la mise en place récente de la filière technique ; les questions liées au recrutement et à ses modalités par voie de concours ou pas, la question



Assises des métiers des musées

18, 19 et 20 décembre 2017

du reclassement professionnel ; la variété des profils des agents, leur niveau de qualification et ses conséquences parfois observées, à savoir un hiatus important entre leurs attentes et la réalité du travail qui leur est confié ; la question spécifique des fonctions d'encadrement de proximité, d'animation d'équipe mais aussi de médiation pour des ISC par exemple ; la spécificité de la filière technique marquée par la dimension physique du travail ; enfin le point commun à ces personnels qui exercent une fonction support de soutien à la bonne marche des établissements.

Les débats s'engageront sur une notion essentielle et un aspect important quand on évoque ces métiers de l'accueil et de la surveillance, celui de la professionnalisation. On l'abordera dans un premier temps avec des retours d'expériences et des cas concrets présentés par les multiples acteurs de cette professionnalisation, notamment le CNFPT pour sa part. On tentera un diagnostic sur ce qui se fait pour développer la motivation des agents en proposant :

Des formations diplômantes (sécurité et sûreté)

Des formations destinées à améliorer la connaissance de l'environnement professionnel

Des formations spécifiques à l'accueil des publics

Enfin, deux questions seront posées :

Quelles solutions sont mises en œuvre pour développer la motivation de l'agent, son adhésion à l'établissement dans lequel il travaille ?

Quelles compétences faut-il par ailleurs développer dans les domaines juridique, technologique, social ?

La suite des travaux portera sur la réalité des missions et tâches des personnels de la filière avec cette question cruciale : peut-on parler de polyvalence des missions ou de spécialisation ? A cette question, on entendra des réponses qui varient en fonction de critères comme la taille de l'établissement, son statut et son appartenance à un réseau ou à un regroupement fonctionnel. On parlera des évolutions des missions en fonction des phénomènes de massification des publics, conséquence notamment de la démocratisation de l'accès à la culture, mais aussi du développement des pratiques touristiques ; en ce qui concerne les aspects relevant de la connaissance des collections de l'établissement, sera abordée la préservation de ces collections avec des notions de conservation préventive. On verra aussi comment peut être assurée une meilleure proximité des agents de la filière avec les corps scientifiques, par exemple en les associant lors des redéploiements des collections et des montages d'expositions. On posera la question de savoir s'il existe un mouvement de balancier



Assises des métiers des musées

18, 19 et 20 décembre 2017

entre missions de sécurité-sûreté et celles d'accueil des publics ce qui nous amènera au dernier volet de notre table ronde sur les évolutions de ces métiers, comme par exemple le développement des missions d'accompagnement et d'orientation des publics.

Nous évoquerons enfin des pistes de réflexion quant aux évolutions susceptibles d'être aujourd'hui dessinées pour ces métiers de la filière ASM. On retrouve là un enjeu majeur qui est celui de la professionnalisation des personnels d'accueil et de surveillance. Les mots clés de cette évolution sont : La reconnaissance professionnelle, la revalorisation, la promotion, la mobilité. Quant aux moyens et modalités de cette professionnalisation : Passe-t-elle par la spécialisation ou non ? Qu'en est-il des évolutions vers les fonctions de médiation ? De la sécurité-sûreté ? Des missions d'encadrement ? Des compétences à développer en matière de technologies de l'information par exemple ? Comment mieux donner une conscience plus aigüe de leur rôle aux personnels d'accueil et de surveillance dont l'image a changé ? Comment assurer une meilleure connaissance des personnels entre eux quand ils sont issus d'établissements différents ? Comment améliorer leur connaissance du réseau professionnel, facteurs d'échanges d'expériences et de transferts de compétences ? Comment renforcer chez eux la conscience d'avoir un vrai métier, conforter l'image de soi comme l'image de son établissement d'appartenance ? Dans une autre table ronde de ces Assises, consacrée à l'organisation des services et la mutualisation, la question a déjà été posée des nouvelles missions des personnels d'accueil et de surveillance pour enrichir leurs fonctions et contribuer au rayonnement des musées où ils exercent : Peut-il s'agir de missions d'accueil et de « première médiation » ?

Avant de passer la parole aux quatre intervenants, je citerai l'ouvrage paru cette année, qui est consacré aux métiers des agents d'accueil et de surveillance : Accueillir et surveiller, les métiers du gardien de musée, sous la direction de François Mairesse et Anne Monjaret, Paris, La Documentation française, collection Musées-Mondes. Dans son introduction générale, on y trouve des expressions encore en usage, comme « gardien de musée », évocatrices d'une figure emblématique qui a largement contribué à la formation de nos imaginaires et les nourrit encore ; le constat de l'« invisibilité » des agents d'accueil et de surveillance qui accueillent le public et sont indispensables au bon fonctionnement du musée ; le malaise de ces personnels, fréquemment observé par les directeurs de musées, dû notamment au fait que la plupart des d'entre eux n'ont pas choisi leur métiers. Ces situations conduisent les responsables de musées à réfléchir à la manière de rendre plus attractif ce métier aux yeux de ceux qui l'exercent.



Assises des métiers des musées

18, 19 et 20 décembre 2017

Sans limiter l'objet de la table ronde exclusivement aux agents d'accueil et de surveillance, espérons que celle ci contribue à sa juste place à une réflexion en devenir....