



HAL
open science

**“ Rends-toi compte un petit peu du lieu où tu travailles.
Portrait de Léa, Musée du Louvre ”**

Vanessa Ferey

► **To cite this version:**

Vanessa Ferey. “ Rends-toi compte un petit peu du lieu où tu travailles. Portrait de Léa, Musée du Louvre ”. Ministère de la Culture et de la Communication, Mairesse, François et Anne Monjaret (dir.). Accueillir et surveiller, Les métiers du gardien de musée, La Documentation française, pp. 143-148., 2017, “ Musées-Mondes ”. hal-02125639

HAL Id: hal-02125639

<https://hal.science/hal-02125639>

Submitted on 10 May 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

« Rends-toi compte un petit peu du lieu où tu travailles »

Rencontre avec Léa Lemarié LEMARIÉ

Agent d'accueil et de surveillance

Musée du Louvre

À 24 ans, elle est célibataire et sans enfant, d'origine française comme ses parents.

Par Vanessa FERREY

Muséologue, Chargée de cours à l'Université de Paris 3 Sorbonne Nouvelle

Depuis 2013, Léa Lemarié exerce le métier d'agent d'accueil et de surveillance au Musée du Louvre. À l'époque, c'était une amie qui lui avait conseillé de postuler pour une vacation saisonnière, un mois d'été. Léa Lemarié venait tout juste d'acquérir un petit appartement dans lequel elle vit encore aujourd'hui. Les petits boulots d'étudiant étaient déjà une nécessité afin de boucler les fins de mois. Ses anciennes expériences professionnelles de vendeuse ou encore de caissière dans le prêt-à-porter ne lui avaient pas laissé un souvenir impérissable. En revanche, le poste qu'elle avait occupé en tant qu'agent d'accueil à la Salle Pleyel lui avait beaucoup plu. Heureusement, Léa Lemarié fut retenue au Musée du Louvre et sa hiérarchie lui proposa rapidement un contrat renouvelable à l'année pour une durée de trois ans qu'elle accepta. Léa Lemarié travaille en nocturne depuis la signature de son contrat annuel, deux soirs par semaine et un samedi par mois. Paradoxalement, les horaires du travail de nuit sont avantageux, le salaire étant plus conséquent. Ils lui permettent de suivre en semaine ses cours de Master à l'Université de Paris 3 Sorbonne Nouvelle en Médiation culturelle.

« [...] on regarde finalement plus les visiteurs que les œuvres. »

Le Musée du Louvre est un lieu emblématique, chargé d'Histoire. Rien ne semble la lasser de ce décor dont elle connaît bien l'envers. Les collections lui sont coutumières. Une formation complète en Histoire de l'Art acquise à l'École du Louvre lui permet d'apprécier leur richesse, un rapport de proximité qui n'est plus tout aussi évident lorsque l'on devient « gardien de musée » : « on a moins le temps de s'y arrêter. On les regarde d'un autre œil puisqu'on est là pour leur sécurité en même temps que celle des visiteurs [...] » La fréquentation des visiteurs en nocturne est différente de celle du jour. Le public noctambule est généralement parisien et majoritairement aguerri face à la culture matérielle présente au musée. Les touristes sont en faible proportion. Pour elle, la nuit lui semble moins oppressante que le jour au musée. Le soir, les salles bondées par le flot de visiteurs en journée retrouvent leur calme. Les saisons décident de l'influence du jour sur la nuit : « l'ambiance en elle-même et l'atmosphère du lieu changent aussi, surtout en hiver parce qu'il fait nuit tout le temps ». Certains endroits du musée deviennent presque déserts.

À ses débuts estivaux au musée, Léa Lemarié fait partie de l'équipe d'agents que l'on nomme

communément : l'« interrégion » sous l'autorité des responsables de la surveillance. Elle se déplace dans toutes les régions du musée, Sully, Denon et Richelieu, correspondantes aux ailes du Musée du Louvre. En dehors du premier jour de formation, les vacataires croisent peu les plus hauts gradés du service d'accueil et de surveillance. Ces derniers s'adressent personnellement aux nouvelles recrues à leur arrivée afin de connaître leur ressenti. Ils circulent ensuite sporadiquement afin de vérifier que l'équipe est bien en place. Quand on commence, le personnel de surveillance paraît « impressionnant », mais l'équipe sait mettre à l'aise les nouveaux. « L'ambiance restait donc quand même assez familiale. » Léa Lemarié n'est pas non plus la seule étudiante à prendre ses fonctions à l'été 2013, ce qui fait que ses premiers collègues, au statut similaire, sont souvent du même âge et donc accessibles. Le personnel à plein temps est tout aussi « bienveillant » : « Quand des petits étudiants arrivent, ils (les encadrants) nous disent en général que c'est plutôt rafraichissant d'avoir de nouvelles têtes et c'est l'occasion aussi pour eux de nous former ». L'expérience des lieux se transmet. Les issues de secours, l'accès aux téléphones, doivent être connus. Le regard neuf des saisonniers permet de déceler les « petites anomalies » des salles d'où l'intérêt de leur confier régulièrement des rondes de sécurité.

« Disons que c'est un job qui peut aussi être un filet de sécurité [...] »

Malgré l'évolution de son statut d'employé annuel, les tâches liées à la surveillance en salle ne diffèrent pas selon que Léa Lemarié soit saisonnière ou en nocturne. La sécurité des œuvres et du public demeure prioritaire. L'accueil et l'orientation du visiteur sont continus, de la localisation d'une œuvre à la direction des toilettes ou de la sortie. Les rondes de sécurité consistent à circuler dans le district afin d'enregistrer les dysfonctionnements : issue de secours en panne, tableau poussiéreux, etc. La prestation offerte doit être optimale, pour que la confiance s'installe avec les titulaires. L'expérience d'agent d'accueil et de surveillance de Léa Lemarié dans l'aile Sully est valorisée d'après son ancienneté. On lui confère parfois le titre d'adjointe du responsable. Elle travaille en binôme sur un même « district » qui, en règle général, réunit plusieurs salles d'une aile du musée. Elle veille ainsi sur une petite équipe en vue du bon déroulement de la soirée ou de la journée du samedi. L'horaire des pauses et la répartition des agents doivent être respectés.

Léa Lemarié n'a jusque là jamais changé de musée et remarque que les tâches varient peu. Elles sont assignées à chaque équipe spécifique à toutes les activités exercées au musée : vente de tickets, contrôle des billets, sécurité, etc. Elle peut éventuellement modifier son planning d'un commun accord avec un autre agent. Malgré son investissement au quotidien, Léa Lemarié n'affectionne pas son métier d'adoption au point d'y voir une perspective d'avenir. Cependant, son CDD de 3 ans est transformable en CDI au bout de six années. L'opportunité n'est pas négligeable. La fin des études approche et elle se présentera sur le marché de l'emploi dès l'année prochaine : « Ce n'est pas le but premier, mais c'est quelque chose de très rassurant que de se dire, j'aurais toujours ça, ce sera toujours un salaire plutôt confortable qui tombera et j'aurais un toit au-dessus de ma tête. » Avec le temps, les collègues vacataires de la petite équipe nocturne sont devenus des amis. Certains ont l'âge de Léa Lemarié ou presque la trentaine, rarement plus. Les titulaires ont plus facilement la quarantaine ou la cinquantaine. Ils discutent avec plaisir les soirs de moindre affluence, mais les rapports s'arrêtent là.

Le milieu syndical est présent sous forme de tracts parfois distribués à l'entrée du personnel. Léa Lemarié n'a jamais eu affaire avec eux personnellement. Les rapports avec la hiérarchie s'entretiennent « globalement bien ». Par expérience, lorsqu'un problème avec les titulaires est rencontré, il peut se résoudre grâce à l'oreille attentive de la hiérarchie. Les limites du personnel vacataire sont connues et mesurées. Pour les étudiants, il est difficile de se libérer un jour ou deux pour suivre des formations sur l'accueil du public et la sécurité. Ces formations sont les rares cas de perspectives d'évolution pour les vacataires au sein du musée. En dehors de leur renouvellement de contrat, le changement de poste au musée ne s'opère pas aisément. Les titulaires ont plus d'avantages. Ils peuvent devenir « référents des collections » et être ainsi assignés à un district afin d'en connaître au mieux la gestion. D'autres concours leur sont proposés pour devenir responsables de surveillance ou encore attachés à la sécurité d'une région au sein du musée du Louvre, ce qui nécessite une formation spécifique. Le concours est motivé par l'envie ou le besoin de devenir agent de surveillance à temps plein. Pour l'instant, Léa Lemarié n'envisage pas de passer ce type de concours, car elle ne se projette pas dans ce métier. Néanmoins, elle a connaissance de ces opportunités et remarque que « les portes sont assez ouvertes entre les différents services. »

« [...] les gens croient que je travaille toute la nuit et me demandent si je n'ai pas peur. »

L'entourage de Léa Lemarié a une vision singulière de son travail d'agent d'accueil et de surveillance de nuit. L'image du Louvre les interpelle. Ses rapports avec les personnels d'autres musées sont rares. Seule une camarade de Master est en poste à la billetterie du Grand Palais. Des discussions sur leurs environnements respectifs s'engagent. Elles évoquent ensemble la baisse de la fréquentation des musées notable après les attentats du 13 novembre 2015. Léa Lemarié sait qu'elle a pour première mission d'assurer « la sécurité du public d'abord, de l'œuvre ensuite. » Il peut s'agir d'un appel aux pompiers, la régulation d'un flux de visiteurs trop important, la fermeture d'un accès pour éviter les bousculades, etc. Pareillement, les incendies sont une menace pour laquelle les agents disposent de « guide » et de « serre-file » au sein de leurs collègues, des agents spécialement formés pour orienter et évacuer le public vers les issues de secours. La sécurité des œuvres est maintenue par la mise en place de barrières de mise à distance. La dégradation ou le vol font partie des dangers permanents. Les règles du Musée impliquent également de « ne pas manger dans les salles, ne pas courir, ne pas prendre de photo avec flash, ce qui est très, très difficile à faire respecter. » La vigilance de Léa Lemarié est mise à rude épreuve tout au long de son service.

La nocturne d'un agent d'accueil et de surveillance débute par un pointage à son entrée au musée. À 17 h 50, il prend ses fonctions. Léa Lemarié arrive vers 17 h 30 pour avoir le temps d'enfiler l'uniforme noir recommandé, mais non fourni par le Musée du Louvre : une veste et un pantalon ou une jupe noire, en plus d'une chemise ou un tee-shirt qui peut être noir ou blanc. Le roulement de personnel s'effectue à 17 h 55 en salle. Les agents à temps plein ont la possibilité de poursuivre leur journée par une nocturne. Le temps de pause pour se sustenter ou simplement se relaxer est d'une demi-heure dans la soirée dans une salle de repos à disposition des vacataires. Les agents s'entendent entre eux sur cet horaire de pause dès leur arrivée afin de ne pas commettre d'impair dans la soirée. Léa Lemarié préfère attendre chez elle pour dîner,

car l'horaire est un peu court pour le premier service de la cantine à 18 h 45. L'évacuation du musée a lieu à partir de 21 h 30. Le public est invité à rejoindre la sortie afin de pouvoir fermer le musée à 21 h 45. À l'inverse, lorsque l'agent d'accueil et de surveillance travaille en journée, il débute à 8 h 50 : « dernier délai pour badger ». Il dispose cette fois de trois pauses : une demi-heure le matin, 1 h 15 pour le déjeuner et trois quarts d'heure durant l'après-midi. Le personnel de service détermine de manière tout aussi précise ces pauses. Ce quotidien bien orchestré peut paraître monotone. Néanmoins, la proximité avec les visiteurs provoque chaque jour son lot d'évènements. Entre discussions cordiales et mécontentement, « on ne peut jamais vraiment prévoir la journée que l'on va avoir ».

« C'est vrai que l'ennui peut faire partie du métier d'agent de surveillance. »

Léa Lemarié ne fréquente pas les mêmes collègues grâce à un roulement intelligent du personnel, d'autant plus intéressant puisqu'il fait varier la mixité entre les hommes et les femmes. Elle explique que cette parité paraît présente au niveau des responsables de service ou des encadrants. Bien que la sécurité soit majoritairement composée d'hommes, elle intègre également des agents féminins. Dans l'ensemble, l'équipe d'accueil et de surveillance est « très hiérarchisée », plusieurs encadrants sont sous l'autorité du chef de service de la surveillance. Les agents de surveillance vacataires ne bénéficient pas d'un régime distinct des titulaires. Dans de rares cas, ils peuvent accéder à la responsabilité d'une journée durant laquelle il gère leur équipe. Une confiance que Léa Lemarié s'est vu attribuer. Les jours de travail sont déterminés selon le programme d'une équipe A et d'une équipe B. Les vacataires ont un quota de congés à épuiser sur l'année. La permutation d'une journée de travail est possible, en s'en référant à sa hiérarchie. Cette dernière est facilement accessible : si elle évolue dans le musée côtoyant les agents en service, elle a également son bureau toujours ouvert. Les salariés y retrouvent d'ailleurs leur casier, ce qui accentue l'omniprésence de leur subordonné. Ce n'est pas le cas des autres corps de métier présent au musée. Peu de porosité existe, hormis le fait que les conservateurs passent sporadiquement en salle, sans plus de contact en dehors de quelques salutations.

A contrario, elle essaie de faire en sorte que les relations avec les visiteurs soient les plus cordiales possible. Il est du devoir de l'agent d'accueil et de surveillance d'y veiller. « Il est rare que cela se passe mal si on accueille la personne en étant agréable. » Léa Lemarié a remarqué que les touristes étrangers, tels que les publics d'origine asiatique, demandent plus attention, sans doute est-ce le fait que leurs codes sociaux diffèrent fréquemment de ceux des agents présents en salle. Le visiteur s'autorise à engager le premier la conversation. En dehors de quelques cas d'échanges déplacés, les discussions peuvent être très intéressantes, notamment avec les personnes qui offrent leur regard sur le musée. Lorsque Léa Lemarié s'ennuie parfois, elle se surprend à converser avec elle-même. Une sorte de méditation s'installe : « Je laissais venir mes pensées comme elles venaient. Finalement, le temps est passé très, très vite, aussi vite que si j'avais discuté avec quelqu'un. » La nuit au musée apporte des temps de réflexions sur sa « vie actuelle », des temps de repos en fin de compte agréables dépendamment de son état d'esprit. Léa Lemarié sait prendre son mal en patience, surtout pour ce qui est de l'ennui : « C'est vrai que l'ennui peut faire partie du métier d'agent de surveillance. Il faut savoir le gérer et apprendre à être patient. » Les situations stressantes et bruyantes sont moins fréquentes

qu'en journée. Léa Lemarié n'est plus amenée à travailler dans la salle de la Joconde comme autrefois lorsqu'elle était saisonnière. Les premiers samedis furent plus difficiles au début : « en tant que vacataire nocturne, je n'étais plus habituée au format de journée. Quand je rentrais chez moi, j'étais lessivée, complètement vidée ».

« Qu'est-ce que tu fais à part rester assise sur ta chaise ? »

La valorisation du statut d'agent d'accueil et de surveillance dépend du regard extérieur qu'on lui porte. Il peut être surprenant : « Mais, qu'est-ce que tu fais en fait en tant que gardien de salle ? » ou édifiant : « Il y a beaucoup de visiteurs étrangers, surtout beaucoup d'Asiatiques, qui veulent me prendre en photo, je ne sais pas trop pourquoi finalement, mais j'imagine l'uniforme, le badge. » L'élégance de l'uniforme est occasionnellement soulignée par le public. Néanmoins, Léa Lemarié éprouve beaucoup de satisfaction lorsqu'elle porte elle-même un regard distancé sur son activité professionnelle dans un lieu qui ne peut laisser indifférent. Passionnée d'art, elle se sent privilégiée et est encore impressionnée par les collections du Musée du Louvre : « on s'arrête et on se dit quand même, cet objet a plusieurs milliers d'années et moi je suis là pour le garder, m'assurer que tout va bien, qu'il sera toujours là. » De milliers de gens se déplacent à travers le monde pour voir quelques minutes ce qu'elle a sous les yeux quotidiennement.

Lorsqu'elle souhaite s'évader de son lieu de travail, elle se rend dans d'autres musées. Bon nombre d'expositions temporaires sont pour elle à ne pas manquer. Les courants artistiques couverts par la programmation culturelle du Musée d'Orsay font de lui son préféré. L'univers du Musée de la Chasse et de la Nature lui plaît aussi beaucoup. Ses études l'encouragent à multiplier les visites dès que l'occasion se présente. Léa Lemarié a des journées bien remplies et ne peut consacrer de temps supplémentaire à d'autres activités de loisirs. Consciente de son environnement exceptionnel de travail, elle se nourrit avec délectation des plaisirs que ce musée lui offre comme celui de projeter son avenir dans le milieu de la Culture.

21 décembre 2015