



**HAL**  
open science

**“ Vous vous mettez là et vous surveillez. Portrait de  
Charlène, Musée des Tissus et des Arts décoratifs de  
Lyon. ”**

Vanessa Ferey

► **To cite this version:**

Vanessa Ferey. “ Vous vous mettez là et vous surveillez. Portrait de Charlène, Musée des Tissus et des Arts décoratifs de Lyon. ”. 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. 149-154., 2017, “ Musées-Mondes ”. hal-02125643

**HAL Id: hal-02125643**

**<https://hal.science/hal-02125643>**

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.

**« Vous vous mettez là et vous surveillez. »**

Rencontre avec Charlène Martin  
Étudiante, ancien Agent d'accueil et de surveillance  
Musée des Tissus et des Arts décoratifs de Lyon  
Musée du Louvre  
*Française de 24 ans, célibataire.*

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

Lyon, Paris, puis le Danemark, Charlène Martin a le goût du voyage. Elle souhaite ainsi parfaire ses études de Licence ayant trait à l'Histoire, le Tourisme ainsi qu'à la Médiation culturelle. Originaire de Lyon, la jeune femme vit chez ses parents qui l'encouragent à travailler dès sa majorité. La Compagnie nationale du Rhône, filiale d'EDF, est une première expérience utile d'un mois durant lequel elle s'affaire à toutes sortes de tâches administratives. Au final, il lui apparaît de façon très claire que son avenir professionnel ne se dessinera pas sans un trait de Culture. Favorablement, le Musée des Tissus et des Arts décoratifs de Lyon affiche un contrat de saisonnier pour l'été à venir. Une de ses amies y exerce. À 19 ans, Charlène Martin fait son entrée au « musée », un lieu qu'elle juge valorisant pour un « job étudiant » en parallèle de ses cours à vocation artistique. Le confort des horaires se mêle à l'opportunité du temps plein, ce qui devait durer le temps d'une saison perdue deux ans et demi.

Le musée semble « immense ». Bientôt, ses déambulations lui permettent d'appriivoiser les espaces scéniques : « c'est toujours assez impressionnant de voir l'envers du décor ». Ce lieu lui est peu commun. D'autant plus que cet été-là, une franche camaraderie s'installe entre les jeunes recrues, minoritaires vis-à-vis du personnel permanent, mais pour la plupart issus du même milieu étudiant. Une aubaine qui renforce le lien social avec les collègues en l'absence de formation, et bien peu de présentations officielles. Charlène Martin doit « surveiller ». Elle prend alors plaisir à découvrir le musée d'elle-même, y compris en dehors de ses horaires. En trois jours, elle rencontre la quasi-totalité de son personnel. Tout bien réfléchi, l'environnement est accueillant. Cependant, le « tissu » n'est pas matière à en faciliter l'interprétation. De prime abord, les collections muséales s'annoncent intéressantes du fait qu'elles lui sont peu communes. Les arts décoratifs ne font pas partie de ses domaines de compétences. Cette lacune entretient sa curiosité. L'absence de contact avec sa hiérarchie lui offre le même ressenti. Quelques rondes aléatoires caractérisent la présence de ses subordonnés au sein du musée. La signature du contrat ou des besoins d'informations diverses permettent de la côtoyer sporadiquement. Deux mondes se font face, les espaces administratifs du musée et les salles d'exposition, territoire des « gardiens ».

**« [...] au début, je me disais, oui c'est beau, mais je n'y vois pas grand intérêt. »**

« Accueil et surveillance », rien de plus. Mais peut-on parler aux visiteurs ? Le musée ne l'autorise pas, « sauf s'ils nous regardaient vraiment droit dans les yeux et qu'ils nous demandaient quelque chose en particulier ». Sur son nouveau terrain d'exercice, Charlène Martin se confronte rapidement aux limites de la théorie. En pratique, l'agent parle aux visiteurs, indications spatiales, contrôle des tickets d'entrée, etc. Un droit de parole bon à prendre dans ce métier où le dialogue paraît restreint tout au long de la journée. Un départ lui permet d'assurer la responsabilité de la gestion des plannings de vacataires. Charlène Martin ne porte plus le même regard sur Lyon qui l'a vu naître, une ville qui lui est aussi devenue trop familière. Candidate à un Erasmus, elle est retenue. Cap sur Paris. Une nouvelle vie qui nécessite une activité rémunérée. À 23 ans, elle se sent prête à postuler au Musée du Louvre. Cette fois, l'amie qui y travaille ne peut pas l'aider. Son curriculum vitae va parler pour elle. Les mois de juin, juillet et août bénéficieront de sa présence à l'été 2014.

Autre musée, autre fonctionnement. Les vacataires ont deux possibilités : l'accueil à la billetterie ou la surveillance en salle. Au choix, mais sans modifications en cours de contrat. Les fameuses « régions » du Musée du Louvre lui sont présentées, trois en tout avec différentes zones de salle qu'il va falloir apprendre à surveiller. Chaque jour, une nouvelle région, une autre zone. Encore une fois, le message de la hiérarchie est clair : « accueil et surveillance ». Les titulaires donnent le ton, majoritairement plus âgé, 50-60 ans, qu'elle ne fréquente pas en dehors des heures professionnelles. Aucune décision ne peut être prise par un vacataire. Charlène Martin ne peut s'empêcher de repenser à son premier musée lyonnais, à ses collègues devenus des amis avec qui elle sortait boire un verre. L'ambiance est désormais différente. La valse des arrivées de vacataires ne permet pas de prendre ses marques facilement, encore moins de reconnaître aisément les personnes, de différencier les anciens des nouveaux. Néanmoins, des amitiés apparaissent au fil des embauches estivales. La cantine devient un point de ralliement pour les plus jeunes « gardiens » afin de débattre sur leur nouvel emploi d'« agent d'accueil et de surveillance ».

### **« Une fois qu'on a lu tous les cartels d'une salle, cela devient compliqué de faire plus. »**

Le regard de Charlène Martin sur le métier de « gardien » a mûri. Elle est désormais en mesure de peaufiner sa réflexion sur cet emploi peu ordinaire. Les lieux occupés par les musées définissent aussi leurs publics. À Lyon, le musée des Tissus et des Arts décoratifs reçoit peu de visiteurs durant la journée en comparaison avec le Musée du Louvre. Ni téléphones ni livres ne sont autorisés durant les heures de surveillance. L'ennui ne tarde pas à faire son apparition en salle : « quand on voit les personnes dans un musée avant d'y travailler, on ne se dit pas forcément, oh là là, qu'est-ce qu'ils doivent s'ennuyer. » Quelques discussions opportunes avec les collègues soulagent l'inactivité. Cependant, elle décide de son emploi du temps, bénéficie de conditions de travail agréables pour une rémunération essentielle à sa condition étudiante. De plus, cette initiation de deux ans et demi au monde muséal la prépare sérieusement à gérer de futurs rapports hiérarchiques.

À Paris, l'adaptation de Charlène Martin à ses nouvelles fonctions est pénible en période estivale. Les codes culturels varient autant que les minutes défilent sous le flot des touristes étrangers. Les gardiens comme les œuvres pâtissent de l'irrespect touristique et le métier s'avère quelquefois « dégradant ». A contrario de Lyon, le travail de « gardien » est éreintant puisqu'il faut sans cesse apostropher les visiteurs qui passent les barrières. La fatigue mentale

accompagne la fatigue physique. Cependant, elle assiste en direct aux travaux effectués sur les collections, en plus des réflexions du public auxquelles elle porte une oreille attentive. Un scénario dont elle conserve précieusement le souvenir pour la suite de sa carrière. Désormais, ses visites personnelles au musée ne sont plus les mêmes : « je suis beaucoup plus attentive à ce que les gens disent sur les œuvres, je suis plus attentive moi-même par rapport aux cartels par exemple, à la muséographie, à toutes ces petites choses, tous ces petits détails qu'on ne voit pas forcément si on n'a pas eu de formation dans ce domaine. »

**« [...] une sorte de mini visite guidée [...] quand il y avait deux ou trois personnes [...] »**

De ces deux musées, Charlène Martin ne bénéficiera pas d'offre de formation, à regret car elle aurait aimé en bénéficier. Un stage en médiation ou au sein de l'administration aurait également pu parfaire son parcours universitaire. À Lyon, la période est mal choisie. Les syndicats sont discrets, tractent peu, mais veillent au grain : « tu sais, tu peux aller voir telle personne si tu as un problème ». Le Musée des tissus est un appendice de la Chambre du Commerce et de l'Industrie de Lyon. Un musée privé dans lequel le moindre fait lui est rapporté. Charlène Martin n'y a pas eu recours. Ses tâches varient peu, mais elle ne s'en plaint pas. Elle prend parfois l'initiative de proposer une courte visite guidée sans toutefois quitter son poste bien que cela aussi soit interdit par la direction. La tentation de partager le plaisir des collections est trop forte. Loin d'elle, l'idée de « voler le travail des autres », notamment celui des guides-conférenciers, mais la tentation d'aider les visiteurs de passage est trop forte.

En province, le musée ouvre à 10 h. Charlène Martin est donc à son poste dès 9 h 45. Une heure de pause est accordée le midi. Exceptionnellement, une dizaine de minutes en matinée ou durant après-midi selon la fréquentation du musée et la disponibilité des collègues. La fermeture s'effectue à 17 h 30, raison pour laquelle les visiteurs ne sont plus acceptés dès 17 h et sont évacués à 17 h 20. En métropole, le nombre de personnes inflige une programmation bien différente. La journée commence par une première métamorphose pour endosser un semblant d'uniforme dès 9 h : un polo blanc marqué « Le Louvre » accompagné d'un pantalon ou d'une jupe noir ou sombre, pas de jean autorisé. Le musée des Tissus n'imposait pas de telles règles à ses employés, « tant que cela restait poli et correct ». Le planning du Louvre est affiché à côté des vestiaires, trois services incluant des pauses et pauses-déjeuner qui y sont adaptées : un premier service de 9 h 45 à 10 h 15, un deuxième de 10 h 15 à 10 h 45 et un troisième de 11 h 15 à 11 h 45. L'agent d'accueil et de surveillance termine sa journée à 18 h en « badgeant » la pointeuse lors son départ comme à son arrivée.

**« Le Louvre, c'est une mini société. »**

Par son expérience des deux musées, Charlène Martin remarque qu'il peut exister un sexisme ambiant au sein du Musée du Louvre, ce qui n'est pas le cas au Musée des Tissus. Elle a parfois été prévenue : « Tu vas travailler avec untel. Fais attention. » Plusieurs témoignages de collègues attestent que des hommes ont pu être « machistes et parfois un peu menaçants » en regard des femmes, notamment envers les vacataires. Cependant, Charlène Martin se méfie des rumeurs qui circulent rapidement au sein d'un établissement de cette taille. Le chef du groupe du personnel d'une même zone à surveiller est désigné quotidiennement. Une sorte de référent journalier qui divise les tâches et donne les ordres. Les rapports hiérarchiques changent donc

tous les jours au Louvre, tandis qu'à Lyon ils demeurent entre l'administration et ceux qui travaillent au musée. Les congés sont complexes à obtenir, car les vacataires du Louvre sont là pour remplacer les absents durant la belle saison. Ils peuvent échanger des jours entre collègues en cas de soutenance de mémoire ou d'entretien pour un master, très rarement pour un mariage... Au Musée des tissus, les agents réalisent leur planning eux-mêmes et ont toute la liberté de prendre deux semaines de vacances consécutives s'ils le souhaitent.

À Lyon, Charlène côtoie autant la médiatrice culturelle que l'électricien. Le conservateur demeure quant à lui peu accessible : « il restait beaucoup plus dans son bureau et il ne nous a jamais demandé notre avis, ce qui est un gros problème en soi ». L'équipe de médiation culturelle est sympathique et prévient les surveillants d'une visite afin de la suivre jusqu'à la connaître presque par cœur. Une action qui concède de mieux répondre aux interrogations des visiteurs. En première ligne des critiques, les agents d'accueil et de surveillance doivent faire face aux visiteurs mécontents. Les chiffres issus des enquêtes de satisfaction reflètent-ils réellement ces plaintes ? Certains étudiants embauchés en salle désespèrent de ne pas collaborer à l'occasion : « Personne ne demande l'avis des personnes qui travaillent concrètement dans le musée. » Ces futurs acteurs des questions culturelles de demain sont heureusement respectés du public grâce à leur accessibilité au sein du musée. On leur demande des « choses intelligentes », autres que la sortie ou les toilettes. A contrario du Louvre où : « on avait très rarement des “bonjours”, des “mercis” et des “au revoir” ».

#### « [...] on apprend à s'ennuyer. »

Le métier de « gardien » peut engendrer le dégoût des grands musées : « [...] j'ai plus détesté les visiteurs au Louvre que je les ai bien aimés. » L'attitude scandaleuse de certains individus malintentionnés est pour elle révoltante ; tripotages et escalades des objets de collection des centaines de fois par jour ne s'excusent pas non plus. Et « si on leur dit de ne pas faire cela, ils vont le faire sur une autre œuvre. » Les vacataires perçoivent ce phénomène comme un « sacrifice de la culture », un spectacle lugubre en trois actes : innocence, ignorance et décadence, auxquelles ils assistent sans grand pouvoir. Ce funeste sentiment participe de l'ennui. Un défi d'apprentissage pour la jeune « gardienne » privée de lecture au Musée des Tissus : « Cela forge mais maintenant, les salles d'attente ou les files d'attente, au moins ce n'est plus un problème. On apprend à être patient. » Les rondes permettent d'échanger avec les confrères. La floraison de cartels prodigue une lecture plaisante durant l'été au Louvre. Le stress est partie prenante du métier, mais se manifeste différemment en fonction du lieu d'exercice. L'accident — la chute d'une vieille dame — pour traumatique qu'il soit, vient parfois opportunément briser la monotonie du lieu. En revanche, le bruit n'est pas un problème à Lyon, ce qui n'est pas le cas à Paris. Les journées sont « difficiles » dans la salle de La Joconde. L'engouement de la foule offre son lot de déconvenues. Les bousculades incessantes se soldent par son lot de micro-drames : « Mon enfant a disparu ». Le poste de sécurité est aussitôt prévenu. L'« épuisement » laisse alors place à l'« énervement ».

L'image du « gardien » du Louvre demeure prestigieuse en société, « tout le monde écarquille les yeux ». Un engouement insignifiant pour Charlène Martin qui privilégie les petites infrastructures. Son vécu lyonnais lui a permis de développer sa passion pour l'art, de peaufiner ses connaissances en histoire et de participer à la diffusion de la culture « avec un grand C ».

Néanmoins, elle sait se délecter des œuvres familières du Louvre : « je me vantais des fois d'être dans la salle de La Joconde toute seule ». Elle immortalise les privilèges de son quotidien par des *selfies*. Un geste peu estimable, mais assumé. Le badaud a lui aussi conscience qu'il existe des contemplations manquées. D'autres tableaux plus discrets mériteraient l'attention des gens : « La Joconde, on s'en fiche un peu ». Le décor muséal fige la célébrité, le tapage médiatique poursuit son œuvre. Elle imagine alors d'autres personnages que ceux de la scène publique. L'hôtel particulier du Musée des Tissus se prête bien à l'exercice. À l'inverse, le palais du Louvre arbore des muséographies pensées pour renouveler les charmes de ces espaces moins intimistes. L'expérience de ce second lieu consent de déceler des écueils dus au patrimoine immobilier des salles d'exposition parfois résolument trop sombres. Un vrai challenge pour un « gardien » à l'heure de la digestion...

Charlène Martin est attentive au bien-être des autres, ainsi qu'au vivre ensemble. En troisième année de licence, elle assume une vacation auprès de la Mission handicap de l'Université de Lyon 3 en plus de ses heures effectuées au Musée des Tissus. Elle est surveillante au Cours Diderot, une école privée spécialisée dans la préparation des concours en ostéopathie, orthoptie, etc. Elle fréquente les musées, mais envisage peu d'activités en dehors du rythme effréné que lui imposent ses études et quelques délassements intelligents en tourisme culturel. Son travail en est la condition *sine qua none*. Elle sacrifie aussi ses cours de saxophone trop chronophages, les concerts trop onéreux... Patiente et déterminée, elle s'abandonne à la musique de ses envies modestes. Charlène Martin le sait, tout vient à point pour qui sait attendre.

21 décembre 2015