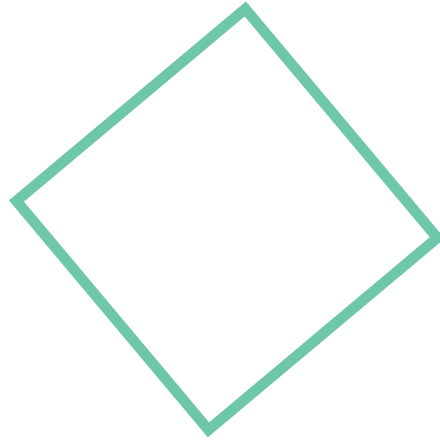
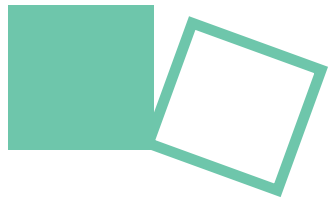


---

# CHARTE



# INTRODUCTION

Acteur de la vie culturelle parisienne et de son rayonnement, Paris Musées, qui regroupe les musées et sites patrimoniaux de la Ville de Paris et les services centraux, se doit de tout mettre en œuvre pour réaliser les principales missions dévolues au secteur public muséal.

Conformément aux dispositions du code du patrimoine et du contrat d'objectif et de performance, les projets et actions qu'il met en œuvre, ont notamment pour objectif de :



Conserver, restaurer, étudier et enrichir les collections (près d'un million d'œuvres) ;



Rendre les collections accessibles au public le plus large ;



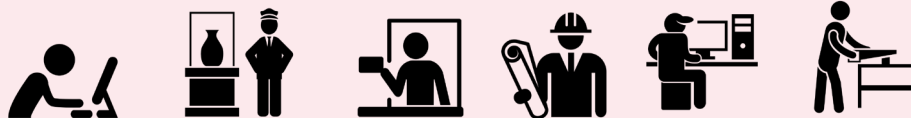
Concevoir et mettre en œuvre des actions d'éducation et de diffusion visant à assurer l'égal accès de tous à la culture ;



Contribuer aux progrès de la connaissance et de la recherche ainsi qu'à leur diffusion à tous les publics à travers la programmation d'expositions et la réalisation de publications de haut niveau.

## Le projet de Paris Musées s'inscrit dans une démarche collective

Qu'ils soient chargés de l'accueil et de la surveillance, de la billetterie, de la conservation, de l'organisation ou de la promotion des expositions ou bien qu'ils accomplissent des tâches d'ordre administratif ou technique...



Tous les personnels de Paris Musées, quel que soit leur niveau de responsabilité, concourent à la réussite des missions dévolues au secteur public muséal.

Si chacun, dans l'exercice de ses fonctions, poursuit un objectif particulier, c'est bien, au final, le projet global de rayonnement des musées de la Ville de Paris qui doit primer.

Ce projet doit dépasser les individualités et nourrir le collectif de travail.

Par ailleurs, le bon fonctionnement du service public muséal parisien repose sur une vie au travail de qualité. Le maintien de cette qualité de l'environnement professionnel est l'affaire de tous les personnels.

## Les objectifs de la charte

Sans se substituer au cadre réglementaire dans lequel nous intervenons (lois et règlements, statuts, cadre hiérarchique) et à la démarche QualiPARIS, cette charte met en avant les principes et les valeurs partagés, ainsi que les attitudes qu'il convient de promouvoir au sein de Paris Musées afin de :



Créer un environnement apaisé et stimulant

Instaurer un climat de confiance

Améliorer les relations humaines et favoriser la solidarité

Limiter le stress et éviter les pressions psychologiques

---

# SOMMAIRE

<b>La charte des relations au travail</b> .....	5
<b>1  Faire preuve de professionnalisme</b> .....	6
<b>2  Veiller à un environnement sûr et sans risque</b> .....	7
Focus sur les violences, le harcèlement et les agissements sexistes	
<b>3  Adopter une attitude respectueuse et courtoise</b> .....	10
Focus sur l'attitude en réunion	
<b>4  Être à l'écoute et favoriser la communication</b> .....	12
Focus sur l'usage des courriels	
<b>5  Respect de la vie privée de chacun</b> .....	14

**1**

## PROFESSIONNALISME

- Chaque agent inscrit son travail dans **une démarche collective** et dans les objectifs fixés par Paris Musées
- Chaque agent s'engage à s'impliquer dans l'exercice de ses missions afin de favoriser le rayonnement et le **bon fonctionnement** de Paris Musées
- Chaque agent s'engage à **respecter les règles et procédures** en vigueur au sein de Paris Musées

**2**

## SÉCURITÉ

- Chaque agent s'engage à **s'assurer que ses actes n'entraînent aucun risque**, pour lui-même ou pour les autres
- Chaque agent s'engage à **signaler** tout comportement, installation ou situation de nature à compromettre la sécurité de l'environnement de travail, ainsi que tout accident, même mineur

**3**

## RESPECT

- Chaque agent s'engage à adopter les **règles de civilités élémentaires** propres aux relations entre les personnes
- Chaque agent s'engage à assurer un accueil du public de qualité et convivial

**PARIS  
MUSÉES****DES RELATIONS AU TRAVAIL****CHARTRE**

- Chaque agent s'engage à traiter ses collègues et/ou collaborateurs ainsi que les usagers de manière **équitable et sans discrimination**

- Chaque agent s'engage à ne pas porter atteinte à l'intégrité physique ou morale, à la dignité ou aux droits de toutes les personnes avec lesquelles il est amené à interagir

**4**

## COMMUNICATION

- Chaque agent doit se montrer **bienveillant et à l'écoute**, dans un esprit de solidarité et d'entraide
- Chaque agent s'engage à répondre aux demandes qui lui sont adressées
- Chaque agent veille à transmettre les **informations utiles** aux bons destinataires
- Chaque agent privilégie la **rencontre directe** qui tend à favoriser la compréhension

**5**

## VIE PRIVÉE

- Chaque agent s'engage à **respecter la confidentialité** des informations personnelles concernant ses collègues et ou collaborateurs (données personnelles, photos, domicile)
- **Le bon équilibre « Vie privée/Vie professionnelle »** doit être recherché



## FAIRE PREUVE DE PROFESSIONNALISME DANS L'EXERCICE DE SES MISSIONS

Tous les agents publics, titulaires et contractuels, ont des droits et des obligations qui les distinguent des salariés du secteur privé. Investis de missions de service public, ils doivent respecter des règles déontologiques.

L'intégrité, l'impartialité et l'objectivité doivent guider l'action des agents de Paris Musées. Ceux-ci se doivent d'adopter un certain nombre de règles de prudence et de vigilance dans l'exercice de leurs fonctions permettant à chacun d'éviter, dans l'exercice de son métier, de se trouver en position de conflit d'intérêt, éventuellement à son insu.

Il est attendu une certaine exemplarité de la part des personnels en position d'encadrement.

### **Les agents, quels que soient leur catégorie, leur grade, leur métier ou statut :**

- Rendent un service de qualité aux usagers ;
- Font preuve de rigueur et d'équité ;
- Agissent en cohérence avec la politique de Paris Musées en matière de service public ;
- S'abstiennent de manifester publiquement leurs convictions, notamment religieuses, à l'égard de tous les usagers du service public et de leurs collègues ;
- Respectent les règles et procédures notamment l'interdiction de l'usage des téléphones portables personnels dans les espaces d'accueil du public ;
- Respectent le cycle de travail correspondant à leur fonction : horaires et temps de pause réglementaires ;
- Garantissent la confidentialité des dossiers ;
- Diffusent une information adaptée ;
- Veillent à la propreté et à l'hygiène corporelle sur le lieu de travail ;
- Exercent leurs fonctions dans le respect des règles déontologiques propres à la fonction publique.



Aucune image prise sur le lieu de travail ne peut être diffusée sans l'accord préalable de l'intéressé ou utilisée à des fins autres que celle pour laquelle la prise de vue a été effectuée.



#### **En savoir +**

Les agents peuvent consulter le guide et la charte de déontologie de la Ville de Paris, accessibles sur l'intranet de Paris Musées.



## VEILLER À UN ENVIRONNEMENT SÛR ET SANS RISQUE

Prévenir les risques professionnels, c'est mettre en œuvre toutes les actions nécessaires pour préserver les agents des atteintes physiques et mentales auxquelles les exposerait leur travail.

Chaque agent se doit de veiller à sa santé et à sa sécurité lors de l'exercice de ses fonctions, à sa protection ainsi qu'à celle de ses collègues.

### Chaque agent :

- Applique les notes de service, consignes de sécurité, procédés et procédures de travail ;
- Porte les équipements de protection individuelle destinés à assurer sa sécurité ou sa dotation destinée à sa mission de représentation ;
- S'assure que ses actes n'entraînent aucun risque, pour lui-même ou pour les autres ;
- Signale tout comportement, installation ou situation de nature à compromettre la sécurité de l'environnement de travail, ainsi que tout accident, même mineur ;
- Se présente aux visites médicales dont il a reçu convocation : ces visites sont obligatoires.
- Suit les formations obligatoires destinées à lui permettre d'accomplir son travail en toute sécurité, liées à l'exercice d'un métier, d'une activité ou d'une mission donnée ;
- Respecte la charte Alcool de Paris Musées disponible sur le site intranet de Paris.



### ALERTER

Si un agent a un motif raisonnable de penser que sa situation présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé ou s'il constate une défectuosité dans les systèmes de protection, il en avise immédiatement son supérieur hiérarchique et consigne cet avis dans **le registre des dangers graves et imminents**.



### SUGGÉRER

Un agent peut également faire toutes les observations ou suggestions qui lui semblent pertinentes en matière de prévention des risques professionnels ou de conditions de travail dans **le registre de santé et de sécurité au travail** présent sur chaque site.



Il est rappelé aux agents l'interdiction de fumer ou de vapoter dans tous les lieux fermés et couverts accueillant du public ou qui constituent des lieux de travail (cette interdiction s'applique à l'ensemble des locaux de travail y compris dans les bureaux individuels). L'introduction et la consommation de produits stupéfiants sur le lieu de travail sont également interdites.

## FOCUS



### LES VIOLENCES, LE HARCÈLEMENT ET LES AGISSEMENTS SEXISTES

La loi garantit aux agents de la fonction publique une protection contre les violences physiques et verbales dont ils pourraient être victimes, ainsi que contre les situations de harcèlement sexuel ou moral.

#### LES VIOLENCES

Les violences se caractérisent par un ensemble d'attitudes qui manifestent de l'hostilité ou de l'agressivité entre les individus, volontairement ou involontairement, à l'encontre d'autrui sur sa personne ou sur ses biens. Il convient de distinguer les violences verbales et les violences physiques.

##### Les violences verbales

Menaces, injures, diffamations, outrages

##### Les violences physiques

Coups, blessures, gestes ou agissements destinés à impressionner, intimider, causer un choc émotionnel

##### Les violences sexuelles

Acte sexuel ou tentative, commentaire ou avance de nature sexuelle, propos sexistes, attouchements, caresse de nature sexuelle, exhibitionnisme, chantage

#### LE HARCÈLEMENT

Le harcèlement se caractérise par le fait d'imposer à une personne une conduite abusive qui peut porter atteinte à ses droits, à sa dignité, altérer son état de santé ou compromettre son avenir professionnel. Il convient de distinguer deux types de harcèlement : le harcèlement moral et le harcèlement sexuel.

##### Le harcèlement moral

Agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits de l'agent, et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou encore de compromettre son avenir professionnel.

##### Le harcèlement moral peut prendre différentes formes :

- Incivilités à caractère vexatoire, refus de dialoguer et de répondre aux demandes, propos blessants, volonté de ridiculiser ;
- Reproches sans motif valable, critiques continuelles du travail effectué
- Sanctions injustifiées basées sur des faits inexistantes ;
- Retrait des missions, fixation d'objectifs irréalisables, attribution d'un travail inutile, évitement des contacts, isolement ;
- Modification arbitraire des conditions de travail ou des attributions essentielles du poste de travail.

### **Le harcèlement sexuel**

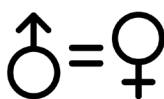
Le harcèlement sexuel peut se manifester par des propos ou gestes à connotation sexuelle, par une attitude particulièrement insistante malgré des refus répétés ou encore par des propositions de nature sexuelle. De par la jurisprudence, une attitude déplacée visant à obtenir des faveurs sexuelles peut être constitutive de harcèlement sexuel.

### **Deux types de harcèlement sexuel sont distingués :**

- Répétition d'actes de harcèlement (propos, gestes, courriers ou objets, attitudes, etc.) : propos ou comportements à connotation sexuelle portant atteinte à la dignité ou créant une situation intimidante, hostile ou offensante.
- Commission d'un seul acte : toute forme de pression grave, dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle.

## **LES AGISSEMENTS SEXISTES**

Les agissements sexistes sont prohibés dans le statut général des fonctionnaires et dans le code du travail. Les agissements sexistes sont définis par la loi comme étant « tout agissement lié au sexe d'une personne, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. »



- Les remarques et blagues sexistes qui visent à dissimuler le sexisme sous le masque de l'humour ;
- Les incivilités si elles sont adressées uniquement aux individus d'un même sexe ;
- L'obligation de se conformer aux stéréotypes de sexe : injonctions ou simples remarques des collègues de travail qui incitent l'individu à montrer qu'il maîtrise les codes sociaux de son sexe ;
- Les interpellations familières qui visent à placer l'individu qui en est l'objet dans une forme de paternalisme infantilisant ;
- Attribuer à un sexe un registre de compétences uniques et empêcher l'accès à d'autres fonctions ou activités ;
- Les considérations sexistes sur la maternité et les « charges familiales ».

### **En savoir +**

Consultez le guide de prévention et de traitement des situations de violences et de harcèlements dans la fonction publique sur le site intranet de Paris Musées.



Dans le secteur muséal, l'accueil du public et la convivialité sont des enjeux majeurs pour l'image des musées et pour la qualité du service public rendu aux usagers. L'expérience de visite compte autant que le contenu de l'offre culturelle dans l'appréciation des visiteurs.

Cette qualité d'accueil requiert une attitude respectueuse et courtoise vis-à-vis des usagers ou de ses collègues même lorsqu'un agent est appelé à rappeler des consignes ou des interdictions. Il est nécessaire de le faire de la manière la plus positive possible, de porter une grande attention à communiquer des informations claires et précises et à répondre aux questions posées.

Les incivilités et les attitudes discourtoises, qu'elles soient vis-à-vis des usagers ou des collègues, ont un impact sur la qualité d'accueil, sur le moral et la motivation de l'agent, sur l'ensemble du collectif de travail et sur l'image des musées de la Ville de Paris.

Même si chaque service a ses propres objectifs, la réussite globale des projets portés par l'établissement doit primer sur d'éventuels désaccords afin de favoriser le rayonnement des musées de la Ville de Paris. S'enrichir de la variété des points de vue de ses collègues quel que soit le service, (site, autres musées, autres directions) et adopter systématiquement une attitude positive et respectueuse, tel est le meilleur moyen de garantir cette réussite.

Le respect des règles élémentaires énoncées ci-dessous et la considération des personnes doivent permettre de retrouver un environnement de travail agréable et serein.

Elles s'articulent autour de **trois valeurs-clés** :

---

## COURTOISIE ET RESPECT

- Veiller aux règles élémentaires de civilité à l'oral et à l'écrit
- Faire preuve de compréhension et accepter les différences
- Adopter une posture positive et maîtriser ses émotions
- Respecter les espaces de chacun et les espaces communs
- Respecter les autres, leur travail et leurs valeurs
- Respecter les préconisations en matière de déconnexion
- Veiller au respect des délais demandés
- Être éco-citoyen au bureau



### POLITESSE

Bonjour / au revoir / merci

### RESPECT DES ESPACES

Bruit / propreté / rangement

### RESPECT DES PERSONNES

### ENVIRONNEMENT

Température / éclairage / énergie



### BIENVEILLANCE

### ÉCOUTE

### CONFIANCE

### SOLIDARITÉ

---

## CONSIDÉRATION

- Faire preuve de bienveillance, accepter les différences de chacun
- Être à l'écoute
- Encourager et reconnaître le travail accompli
- Accepter le droit à l'erreur
- Faire preuve de solidarité
- Encourager l'autonomie et l'initiative
- Valoriser la coopération en équipe

## FOCUS



### LA COURTOISIE ET LE RESPECT DANS UN CONTEXTE DE RÉUNION



Une réunion de travail n'a d'intérêt que si elle constitue un temps d'échanges constructif et pertinent. Son organisation comme son déroulement se doivent d'être exemplaires.

- Organiser la réunion en tenant compte des cycles de travail des personnels afin de favoriser leur participation. À l'exception des agents en horaires décalés, privilégier les réunions entre 9h et 18h.
- Adapter le temps de réunion à l'objectif de la réunion.



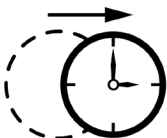
#### AVANT LA RÉUNION

- Veiller à fixer un calendrier des réunions et le communiquer aux personnes concernées
- Lister les participants facultatifs et obligatoires
- Définir un ordre du jour précis et le communiquer aux participants à l'avance
- Transmettre une invitation à la réunion suffisamment en amont
- Trouver un lieu de réunion adapté
- Déterminer une durée approximative pour la réunion



#### PENDANT LA RÉUNION

- Être ponctuel en tant qu'animateur ou participant
- Commencer à l'heure et respecter l'ordre du jour
- Faire un tour de table si besoin pour identifier les participants
- Permettre aux participants de s'exprimer sur les sujets à l'ordre du jour
- Veiller au respect de la parole et des positions de chaque participant
- Adopter une attitude courtoise notamment dans le ton, la gestuelle et la forme d'expression
- Veiller à limiter la consultation de ses courriels lors de la réunion



#### APRÈS LA RÉUNION

- Rédiger un compte rendu et le diffuser dans un délai raisonnable à chacun des participants présents et absents



#### En savoir +

Consultez le guide de l'encadrant sur le site intranet de Paris Musées.



## ÊTRE À L'ÉCOUTE ET FAVORISER LA COMMUNICATION

Une communication adaptée favorise tout à la fois :

- La bonne compréhension et l'assimilation des objectifs et des missions confiés à chacun
- La coopération entre les agents et les services
- Une meilleure réalisation des projets

Le ton, la posture et les mots employés contribuent à la qualité des échanges.

Au bout du processus, c'est tout un environnement de travail serein et productif qui se crée.

---

### UNE COMMUNICATION ADAPTÉE ET FRUCTUEUSE



Privilégier la rencontre en direct

Choisir le bon moment pour dialoguer  
et savoir se rendre disponible



Adopter une posture positive :  
éviter les réactions passionnées  
ou les postures fermées

Adapter sa communication à ses interlocuteurs,  
s'exprimer clairement



Être à l'écoute de son interlocuteur,  
entendre les critiques constructives

Diffuser la bonne information  
et argumenter sa position



En cas de différend, en parler en premier lieu avec  
la personne concernée afin de prévenir un potentiel  
conflit

Profiter des temps de convivialité



---

## FOCUS



### LA COMMUNICATION DANS L'USAGE DES COURRIELS

L'envoi d'un e-mail est une modalité de communication parmi d'autres : échange verbal, échange téléphonique, réunion physique, envoi d'une note formelle, etc.

Avant de l'utiliser, il faut s'assurer qu'il soit le meilleur mode de communication.

Pour les urgences majeures, l'usage du téléphone est à privilégier.

Aussi, l'usage du réseau partagé peut être privilégié pour partager des documents.

#### **Le courriel, un moyen de communication parmi d'autres**

- Un conflit ne peut pas se régler rapidement et efficacement par courriel.
- Pour les conversations simples ou urgentes, privilégier les échanges directs.

#### **Maîtriser et mettre en forme le courriel pour en faciliter l'exploitation**

- Dans la rédaction d'un courriel, veiller à respecter les règles élémentaires de courtoisie.
- L'objet des messages est à spécifier clairement et de manière concise dans le champ «Objet»
- Éviter les effets de style notamment le style télégraphique et trop directif. Veiller à aérer les messages pour en faciliter la lecture et la compréhension.
- Utiliser des marqueurs de suivi pour ceux à traiter ou en attente de réponse.

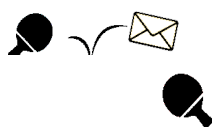
#### **Assurer une diffusion efficace du courriel**

- Mettre en destinataire et en copie du message uniquement les personnes vraiment concernées et directement impliquées par le sujet.
- Les fonctions « Répondre à tous » et « Faire suivre » sont à utiliser avec modération et discernement, de manière à ne pas encombrer les boîtes mails.
- Prévoir un courriel d'absence pour informer ses interlocuteurs de son absence et communiquer le nom des personnes à contacter en cas de besoin durant cette période.

---

## TYPES DE COURRIELS À ÉVITER

### Courriel Ping-Pong



Échanges multiples de courriels par allers et retours aggravés par la multiplication des correspondants et les relances multiples sur des sujets secondaires. Le risque de non conclusion de ce genre d'échanges est très important.

### Courriel flamme



Dans un courriel, une réaction vive « à chaud » (langage familier, utilisation des majuscules, contenus non maîtrisés) risque d'être mal comprise. Un courriel est un support permanent dans le temps et susceptible de diffusion en dehors du contexte initial.

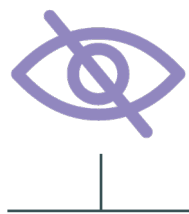
### Courriel d'évitement



Envoi d'un courriel pour éviter de discuter d'un problème ou pour en transférer la responsabilité à une autre personne.

Chaque agent a droit au respect de sa vie privée, au sein de Paris Musées comme en-dehors.

### SUR LE LIEU DE TRAVAIL



- Paris Musées applique les règles en matière de protection des données personnelles notamment le règlement général de la protection des données (RGPD).
- Une utilisation personnelle des outils informatiques mis à disposition des agents est tolérée si elle reste raisonnable et n'affecte pas la sécurité des réseaux ou le bon fonctionnement du service.
- L'employeur peut contrôler et limiter l'utilisation d'internet (dispositifs de filtrage de sites, détection de virus...) et de la messagerie (outils de mesure de la fréquence des envois et/ou de la taille des messages, filtres « anti-spam »...) afin d'assurer la sécurité des réseaux qui pourraient subir des attaques, de limiter les risques d'abus d'une utilisation trop personnelle d'internet ou de la messagerie.
- Par défaut, les courriels ont un caractère professionnel. L'employeur peut les lire, tout comme il peut prendre connaissance des sites consultés, y compris en dehors de la présence de l'agent. Ce dernier conserve néanmoins le droit au respect de sa vie privée et au secret de ses correspondances privées. Pour qu'ils soient protégés, les messages personnels doivent être identifiés ou stockés comme tels. Cette protection n'existe plus si une enquête judiciaire est en cours ou si l'employeur a obtenu une décision d'un juge l'autorisant à accéder à ces messages.
- Par défaut, les fichiers ont un caractère professionnel et l'employeur peut y accéder librement. Lorsque les fichiers sont identifiés comme personnels, l'employeur peut y accéder en présence de l'agent ou après l'avoir appelé.

### Toute forme de discrimination est prohibée.

Sont interdits toute distinction ou tout traitement inégal fondés sur l'un des éléments suivants :

- Origine géographique, nom de famille, lieu de résidence ;
- Appartenance ou non-appartenance, réelle ou supposée, à une ethnie ou à une nation ;
- Langue parlée (autre que le français) ;
- Sexe ou identité de genre ;
- Situation de famille, grossesse ou maternité/paternité ;
- Orientation sexuelle ou mœurs ;
- Apparence physique ;
- Âge ;
- État de santé, handicap, perte d'autonomie ;
- Caractéristiques génétiques ;
- Religion, convictions politiques ou activités syndicales ;
- Précarité de sa situation économique.

## LE DROIT À LA DÉCONNEXION



Afin de s'assurer tant de la qualité du service rendu que de la bonne santé des agents, il est important de favoriser le meilleur équilibre possible entre la vie professionnelle et la vie privée.

Dans cette optique, il est recommandé de ne pas solliciter, pour des motifs professionnels, un collaborateur ou un collègue en dehors de ses heures de service ou durant ses congés.

La loi prévoit un droit à la déconnexion et la mise en place de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques « en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale ». La Ville de Paris a souhaité rappeler les règles d'un bon usage des outils numériques de travail via la diffusion du document « Déconnexion ». Cette disposition est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017 pour les entreprises.

Bien que ce « droit à la déconnexion » ne soit pas obligatoire pour les employeurs publics, la Ville de Paris a décidé d'instaurer des règles de bonnes pratiques dans l'utilisation des outils numériques pour préserver la qualité de vie au travail des agents.



### À consulter sur le site intranet de Paris Musées :

- La charte de la déconnexion
- Le guide « Laïcité et neutralité » au sein des services publics de la Ville de Paris
- La charte informatique

