

Service Accueil-Billetterie

Nous venons vers vous aujourd'hui afin de nous faire représenter pour déposer un préavis de grève illimité à partir de samedi 26 février 2022.

Depuis juillet 2021, peu de temps après la mise en place de la nouvelle solution de billetterie nous avons rencontré beaucoup de problèmes techniques. **Malgré les différentes remontées des problèmes rencontrés par nous et les visiteurs, la Direction ne semble pas être attentive à nos dires.**

Nous avons remarqué aussi une fatigue accrue depuis le nouveau roulement des plannings et une refonte de l'indemnité du dimanche travaillé, les récups dues au samedi travaillé à partir de 14h30, ainsi que les jours fériés alignés sur les dimanches (en notre défaveur).

Pour autant notre taux horaire est resté le même.

Depuis un premier entretien le samedi 11 décembre 2021, très peu de choses ont évoluées.

Vente sur site :

- La multiplication des différentes fenêtres lors d'une commande, ventes, recherche de commande ou d'abonnés
- GGE édition de multiples billets pour les forfaits tribus (minimum 8 tickets d'entrées)

Vente en ligne :

- Le site est toujours confus, illisible sans visuel, et non intuitif.
- Incompréhension des visiteurs qui ne distinguent pas le site du MNHN (Sciences Naturelles) et celui de la billetterie signalé par un onglet en haut
- Manque de clarté et de distinction des différents sites à visiter, visuels et arrondissement
- Procédure d'acquisition des billets complexes et lourdes pour le visiteur qui se présente avec une dizaine de feuilles minimum pas lisible et reconnue, surtout en GGE
- Toujours pas de quotas le week-end et pendant les vacances scolaires, beaucoup de conflits et priorisation de la Vente en Ligne
- En GGE les visiteurs peuvent attendre jusqu'à 1h pour accéder à la visite alors qu'ils ont réservés leurs billets avec un horodatage, choix du créneau horaire imposé
- Tous les jours des visiteurs se présentent mécontents sans pouvoir nous montrer leur réservation, confirmation d'achats. La seule preuve est le prélèvement sur leur compte bancaire avec la mention GANTNER_MNHN, COMMENT EST-CE POSSIBLE QU'ON NE RETROUVE PAS D'ECRITURE COMPTABLE EN TEMPS REEL ? Mais surtout la Direction nous impose de leur faire payer le billet d'accès et leur demander de se retourner envers le service-client@mnhn.fr qui sont saturés par les demandes de remboursement
- Mention "Coupe-file " trompeuse, car impossibilité de dédier un agent d'accueil sans compter le contrôle du Pass Vaccinal et le contrôle des sacs
- Problèmes de créneau de réservation pour les détenteurs de billets CE et les # partenariats surtout lorsque les expositions affichent COMPLET

Problèmes techniques :

- Pas d'amélioration pour la connexion internet, débit insuffisant
- Toujours en attente de la mise en place de la "douchette/scan" aux Grands Serres pour Mille et Une Orchidées
- GGE les portiques restent ouverts car inutilisables en période de grande affluence, week-end et vacances scolaires
- Comptable manuel difficile et non fiable

Impact vis-à-vis du visiteur :

- Conditions d'accueil toujours dégradées
- Agressivité des visiteurs, verbale et physique

- Incapacité à régler des problèmes complexes le week-end quand le visiteur se présente. La Direction ne nous donne pas d'alternative, que la communication par mail vers le service-client ou de revenir en semaine
- Questionnement sur la fermeture des boutiques avant les galeries, anticipation des visiteurs qui demandent à sortir avant pour s'y rendre et retourner en visite
- Non-respect des gestes barrières, les gels de la GGE sont "DEGUEULASSES"
- Pas de distanciation physique, ni respect du port du masque (file d'attente et en galeries, surtout à la Ménagerie)
- Perte de contact humain avec le visiteur et du sens de l'Accueil des Publics en lien avec les activités du MNHN

Préjudice pour les agents :

- Risques psychosociaux _RPS_ très importants
- Conditions de travail dégradées en termes de moyens humains et techniques
- Absence de mise en sécurité des agents d'accueil
- Précarité des contrats de travail : vacations, SMAC non renouvellement de nos 4 médiateurs scientifiques identifiées, dévalorisation de leur titre de guides-conférenciers
- Absence de reconnaissance dans nos salaires, DEMANDE DE REVALORISATION SALARIALE
- Demande de changement de matrice des roulements de planning

Nous, agents des services Accueil-Billetterie, Accueil des Publics, vous sollicitons afin de présenter un préavis de grève illimitée à partir de samedi 26 février et dimanche 27 février 2022.

Nous revendiquons nos conditions de travail, le changement des plannings et le roulement imposé ne nous donne pas de visuel sur notre temps de travail. Le changement en notre défaveur dans l'indemnité des dimanches, et jours fériés travaillés et les heures de récupération des samedis à partir de 13h30.

Avoir une meilleure écoute des problèmes rencontrés par la nouvelle solution de billetterie qui engendre des tensions avec les collègues de la VEL et l'Accueil des Publics ;

La dégradation des rapports dans l'Accueil des Publics surtout le week-end. La perte des animations et les visites guidées dans les différentes galeries du GSJDP. La perte de communication entre tous les services qui composent la DGD-MJZ.