

## Hors-série : Les mains à l'œuvre

Un podcast dans les coulisses du Centre Pompidou

## Francine Lourari, cheffe du groupe sûreté

La sûreté, ce n'est pas la sécurité... La cheffe du groupe sûreté nous parle de l'importance de l'humain dans son métier, de la particularité d'être une femme à la tête d'une équipe masculine, et de ses interventions les plus loufoques dans le Musée.

### Code couleurs :

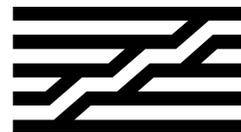
**En noir**, Roxane Pour Sadjadi

**En bleu**, Francine Lourari

**En violet**, les extraits musicaux

**En rouge**, toute autre indication sonore





# Transcription du podcast

Temps de lecture : 8 minutes

[jingle de l'émission] *Les mains à l'œuvre. Un podcast dans les coulisses du Centre Pompidou.*

[signal sonore et ouverture de porte, tintement d'un trousseau de clés] Vous en avez beaucoup des clés ?

Ah ben oui, c'est normal [rires], il faut que je puisse accéder partout. [voix d'homme provenant d'un émetteur-récepteur]

Son trousseau de clés est accroché à la ceinture, sur la hanche, côté gauche. Dans sa main droite, elle tient son émetteur-récepteur. Non, pas « talkie-walkie », « émetteur-récepteur ». Elle y tient. Elle explique que son rôle est un peu celui d'un ange gardien. Dans cet épisode, rencontre avec la cheffe de la sûreté du Centre Pompidou. Sûreté, mais aussi sensibilité.

Bonjour, je m'appelle Francine Lourari, j'ai 56 ans. Depuis 24 ans j'ai le privilège et le plaisir de travailler pour le Centre Georges-Pompidou. J'ai commencé en tant qu'agent, chef d'équipe et maintenant chef de groupe. Je suis la seule femme chef de groupe à ce jour depuis la création du Centre.

Combien de personnes dans votre groupe ?

Dans mon groupe, à peu près une vingtaine. En tout, dans le service sûreté, on est un peu plus de 120, dont neuf filles et le reste en gars.

La sûreté, ce n'est pas la sécurité. Est-ce que vous pourriez nous expliquer la différence entre les deux ?



La sécurité, c'est plus axé sur l'incendie. La sûreté, c'est la prévention de biens et personnes. Dans le mot « sûreté », on a le mot « sûr ». C'est à dire que nous, on veille à ce que les visiteurs puissent visiter le Musée en toute quiétude et en sûreté.

Qui dit sûreté, dit la prévention des risques de bagarres, vols, vandalisme, détérioration, par des moyens techniques et humains. Les moyens techniques, sont tout ce qui est vidéosurveillance. Ici, au Centre Pompidou, on a un peu plus de 480 caméras, puisque le bâtiment est grand, il y a plus de 45 000 mètres carrés accessibles aux visiteurs. Les caméras sont aussi bien à l'extérieur qu'à l'intérieur. Ça nous permet d'avoir une visibilité vraiment entière sur tout le Centre.

Ce métier si vous n'aimez pas l'humain, ce n'est pas la peine de le faire.

Pourquoi ?

Parce que quand vous êtes agent de sûreté, le visiteur, la première personne qu'il voit, c'est vous. S'il est en colère, c'est vous qui allez prendre. S'il a attendu dans la file d'attente, c'est vous qui allez prendre. Et s'il est content, c'est vous qui allez prendre aussi.

On a un rôle, une image. Il faut avoir un savoir-être et un savoir-faire. Ça ne veut pas dire être parfait, loin de là, parce qu'on est des humains aussi. Donc, il y a des jours ou vous serez plus fatigué que d'autres, plus susceptible que d'autres. C'est le rôle du chef, qui connaît ses gars, de dire « toi aujourd'hui, tu m'as l'air peu bon. Je ne vais pas te mettre par exemple au contrôle, je vais te faire commencer par un poste plus tranquille ». Ça fait partie du management. C'est un métier qui s'apprend, via des diplômes, bien sûr.

Quel diplôme avez-vous ?

Moi, j'ai un parcours très atypique et très autodidacte.



Est-ce que vous pouvez nous raconter ?

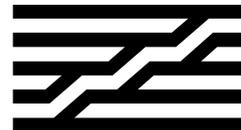
Absolument. Donc, avant Beaubourg, j'ai touché vraiment à tous les métiers. J'ai fait de la restauration, j'ai fait du mannequinat, j'ai fait physionomiste en boîte de nuit. J'ai fait de l'accompagnement au Moyen-Orient, parce que je parle l'arabe littéraire couramment. J'ai fait vendeuse dans le prêt à porter, j'ai fait de la photographie et j'ai atterri dans ce métier en 1994-95, dans les magasins Marks & Spencer.

Après je suis entrée à Beaubourg en 1998. J'ai postulé, j'ai eu mon entretien et puis je suis passé agent. À l'époque, il y avait un chef qui a tout de suite détecté que je n'avais pas de diplôme. Il m'a dit : « Francine, je t'inscris d'office pour que tu passes ton CAP (certificat d'aptitude professionnelle) ». Je n'ai pas été à l'école longtemps, j'ai arrêté l'école à l'âge de treize ans. J'ai un parcours très, très difficile au niveau de l'enfance, mais j'en ai fait une force.

J'ai passé mon CAP haut les mains, parce que tout ce qui touchait à la sûreté, c'était comme si j'avais fait ça toute ma vie. Je suis passée trois ans après cheffe d'équipe. Et puis, je suis passée cheffe de groupe en 2008, première femme nommée chef de groupe depuis que le Centre Pompidou existe. [virgule sonore]

On gère de l'humain, aussi bien dans le public que dans le personnel. C'est un métier de mecs, donc beaucoup de testostérone. Il y a un peu tous les âges : des agents qui sont rentrés il y a 30 ans, d'autres qui sont rentrés à la création du Centre. Et puis il y a les jeunes qui viennent d'arriver. Il faut les former. Il faut leur donner envie de faire ce métier, parce que c'est un métier, ça ne s'improvise pas. Il faut avoir des aptitudes innées comme l'intuition, la réactivité, le sens de l'observation.

Il faut avoir le charisme pour diriger tout ce petit monde, il faut faire jongler. Il faut, on va prendre le cliché, « une main de fer dans un gant de velours », d'autant plus pour une femme. Mais avant d'accéder à ce poste-là, il ne faut pas oublier que j'ai commencé en tant qu'agent, c'est-à-dire à la base.



Il faut faire ses preuves sur le terrain, et on demande à une femme encore plus, parce que bon, physiquement... Je me décris : un mètre 75, je pèse 59 kilos. On ne me voit pas venir ! [rires] Donc, dans un monde de mecs qui pour la plupart font des sports de combat ou de la muscu, quand on me voit arriver, on se dit : « qu'est-ce qu'elle fout là ? Elle fait de la sécu ou elle fait du mannequinat ? » Mais après, avec les années, on voit ce que vous faites sur le terrain, votre crédibilité, votre présence, votre façon de gérer. Et quand vous passez chef, l'avantage c'est qu'ils connaissent votre façon de travailler.

Après, il y a ceux qui respectent et toujours, comme partout, ceux qui essaient de tester votre personnalité. Mais à partir du moment où le travail est fait, que vous restez humaine, que vous connaissez vos gars... Par exemple, quand on est du matin, ils arrivent et ils ont de petits cafés, fait parfois de petits gâteaux. Mais attention : quand il faut aller au boulot, il faut y aller ! [virgule sonore]

Vous avez des histoires qui sortent de l'ordinaire à nous raconter, des choses que vous avez vécues ?

Oui, oui, il y en a. On en a vu. [rires] On a eu des nanas qui se mettaient à poil en plein musée pour leurs revendications. Ce n'était pas les Femen à l'époque, ça remonte. On nous appelle, on nous dit « on a trois femmes qui sont à poil, à genoux, par terre ou en plein musée ». J'arrive, qu'on ne pense parfois que c'est des performances ! [rires]

Donc trois femmes complètement nues ?

C'est très délicat au niveau de l'intervention. Voilà l'utilité d'avoir une femme parce que, quand elle est à poil, qui va la toucher ? C'est délicat, les mecs sont gênés par rapport à ça. Donc voilà : « bonjour, vous faites quoi ? Qu'est-ce qui se passe ? Est-ce une performance ? Bon, il y a des enfants, quand même, au Musée. Vous revendiquez le fait d'être artiste ? Écoutez-moi, pour faire vos performances, je vais vous donner le



numéro de la presse, de la com, et cetera. Vous appelez et ils vont vous donner l'autorisation de venir. Vous faites les choses dans les règles, parce que là, c'est gênant. ». Comme je dis toujours, « si t'es la vis, je suis le tournevis ». [rires] Parce que sinon, si vous braquez une nana, elle va vous dire « je reste là. Je sais que tu n'as pas le droit de me toucher » et on fait comment ? Il faut pallier.

J'imagine que vous en avez plein.

Oui, on pourrait écrire un livre. On en avait un qu'on appelait Jésus à l'époque, parce qu'il montait tranquille et puis, en plein Musée, il se mettait à crier, il disait qu'il était Jésus. [rires] Donc, les visiteurs sont interloqués. Les agents d'accueil nous appellent tout de suite parce qu'ils n'ont pas le droit d'intervenir. C'est normal, c'est notre boulot. Mais plus drôle que grave... Ce sont vraiment des petits trucs comme ça, croustillants, rien de méchant.

Est-ce que vous pouvez me raconter une des tentatives de dégradation où vous avez dû intervenir ?

Ça doit faire six ou sept ans. C'est quelqu'un qui est rentré dans le Musée tranquille, il a pris son ticket, il a payé. Puis son attitude... je ne sais pas, avec l'expérience... Il y en a qui font du profiling, ils font des formations pour ça. Les yeux ne trompent jamais.

Quand vous parlez de son attitude qui était particulière, vous l'avez vue à travers les caméras ?

Exactement. À l'époque, j'étais cheffe d'équipe. Vous regardez si tout va bien, vous avez vos yeux, plus d'autres yeux. Je le vois tourner. Il n'y avait pas beaucoup de monde. Il va dans le couloir central, au niveau 4. Il regarde à droite, à gauche. Je me dis « celui-là, il est un peu louche ». J'appelle l'agent qui était posté au Musée. Je lui donne la description. L'agent reste discrètement derrière lui, mais dans le couloir central, vous ne pouvez pas trop vous cacher. Donc il l'a vu. Et là, son attitude a



changé radicalement. Ça s'est fait en une minute.

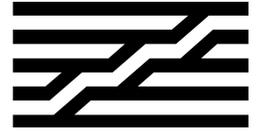
Il s'est retourné, il a sorti quelque chose. Avec la caméra, on n'arrivait pas à voir si c'était un cutter ou si un stylo. En fait, c'était un feutre pour faire des graffitis, pour taguer une œuvre. Je suis sûre qu'il l'aurait fait. Donc l'agent m'appelle. J'ai dit « ok, no panic ! ». On ne va pas le faire paniquer, parce que plus vous envoyez du renfort, quand c'est comme ça, plus la personne se sent agressée, si elle voit quatre ou cinq mecs débouler sur elle.

Donc, je dis « Monsieur, est-ce que je peux vous aider ? Qu'est-ce qui se passe ? » et lui, « je suis là pour vous taguer les œuvres, je vais en choisir une et la taguer » et je lui dis « Monsieur, vous ne pouvez pas faire ça. Déjà, vous êtes filmé, donc vous ne pourrez pas sortir du Musée. Et c'est quand même dommage de faire ça à de si belles œuvres. Si vous voulez taguer, je vais vous orienter vers le service... », encore une fois, on l'endort. Le mec se laisse un peu endormir et suit le collègue dans ce qu'on appelle la chenille, dans les escalators, comme s'il allait sortir tranquille. Sauf que dans les escalators, il se met à courir et il remonte.

Et là, on s'est dit « pas bon ! » [rires] et on envoie les renforts. On l'a interpellé : demande d'identité, appel aux forces de l'ordre. Il n'y a pas eu de dégradation, mais il fallait qu'on ait son identité, au cas où reviendrait. C'était plus de la provocation qu'autre chose. Les tags, ça va être plus sur les murs sur les façades de Beaubourg, Il y en a tous les jours, souvent la nuit. C'est des challenges, pour mettre ça sur YouTube. Ils taguent Beaubourg, la tour Eiffel, le Louvre... [virgule sonore]

Est-ce qu'il y a une œuvre qui vous touche ou qui vous révolte, qui vous fait quelque chose au Centre ?

Il y a une œuvre qui me touche, c'est le *Phoque II* de Constantin Brancusi [1943]. C'était un artiste roumain qui a légué toutes ses œuvres à Paris. C'est tout simple, c'est du marbre poli, mais je ne sais pas... quand je le regarde, je pars. Ça m'évoque



l'eau, je suis un poisson, donc c'est mon univers. Et puis c'est pur, il n'y a pas de fioritures, il n'y a pas besoin d'en rajouter. Il a sculpté dans le marbre, dans une pierre brute, ce n'est pas beau. Et il sort ce phoque lisse, marbré, magnifique, avec la tête un peu vers les cieux. Elle me touche beaucoup, cette œuvre. Je ne saurais pas vous dire pourquoi. [rires]

Vous êtes arrivée au Centre Pompidou en 1998, ça fait quand même pas mal.

Je fais partie des meubles. [rires]

Vous êtes une des figures du Centre, en tout cas. Qu'est-ce que ça a changé chez vous le fait de travailler au Centre ? Est-ce que le Centre a eu un effet sur vous ?

Grande question. Comme d'habitude, je vais vous répondre spontanément. Changer ? Non. Par contre, ça a ouvert des vannes, si je peux m'exprimer ainsi. C'est-à-dire que moi, je suis quelqu'un, en dehors du côté de la sûreté, de très romantique, très artiste, très sensible au dessin, entre autres, à la danse. Je fais de la danse, j'écris de la poésie. Ça a fini de peaufiner ce côté sensible.

Est-ce que vous auriez un poème que vous avez écrit à nous réciter ?

Là, je peux vous en écrire un, spontanément. J'improvise. Je vais prendre mon petit calepin.

Ç'est votre petit calepin de poésie ?

Non, non, ça, c'est mon calepin de travail [rires], avec les codes, les numéros de téléphone, et cetera. Mais je vais en prendre une petite feuille.

Qu'est-ce que vous voulez comme thème ? Un poème sur Roxanne, un poème sur Beaubourg ? Un poème sur l'amour ?



Un poème sur Beaubourg.

OK, on va l'appeler *Beaubourg*, tout simplement. [stylo sur papier] « *B. La beauté que je vois / n'est pas celle que l'on perçoit. / E. Éternel, crevant, le ciel / de regarder me donne des ailes.* » Vous voyez comment je fonctionne ? [rires]

[jingle de l'émission] *Les mains à l'œuvre. Un podcast du Centre Pompidou.* Merci pour votre écoute de cet épisode. À très bientôt pour une nouvelle rencontre.

## Crédits

Réalisation : Roxane Pour Sadjadi

Production : Clara Gouraud

Montage, mixage : Léo Chardron et Ivan Gariel

Illustrations : Céline Chip

Design sonore : Sixième son

---

## Infos pratiques

[www.centrepompidou.fr](http://www.centrepompidou.fr)

[www.centrepompidou.fr/fr/visite/accessibilite](http://www.centrepompidou.fr/fr/visite/accessibilite)

Application Centre Pompidou accessibilité

[www.centrepompidou.fr/fr/visite/accessibilite/appli-centre-pompidou-accessibilite](http://www.centrepompidou.fr/fr/visite/accessibilite/appli-centre-pompidou-accessibilite)

Livrets d'aide à la visite

[www.centrepompidou.fr/fr/visite/accessibilite/livrets-daide-en-falc](http://www.centrepompidou.fr/fr/visite/accessibilite/livrets-daide-en-falc)

Suivez-nous sur

Facebook - Centre Pompidou, publics handicapés  
et Accessible.net