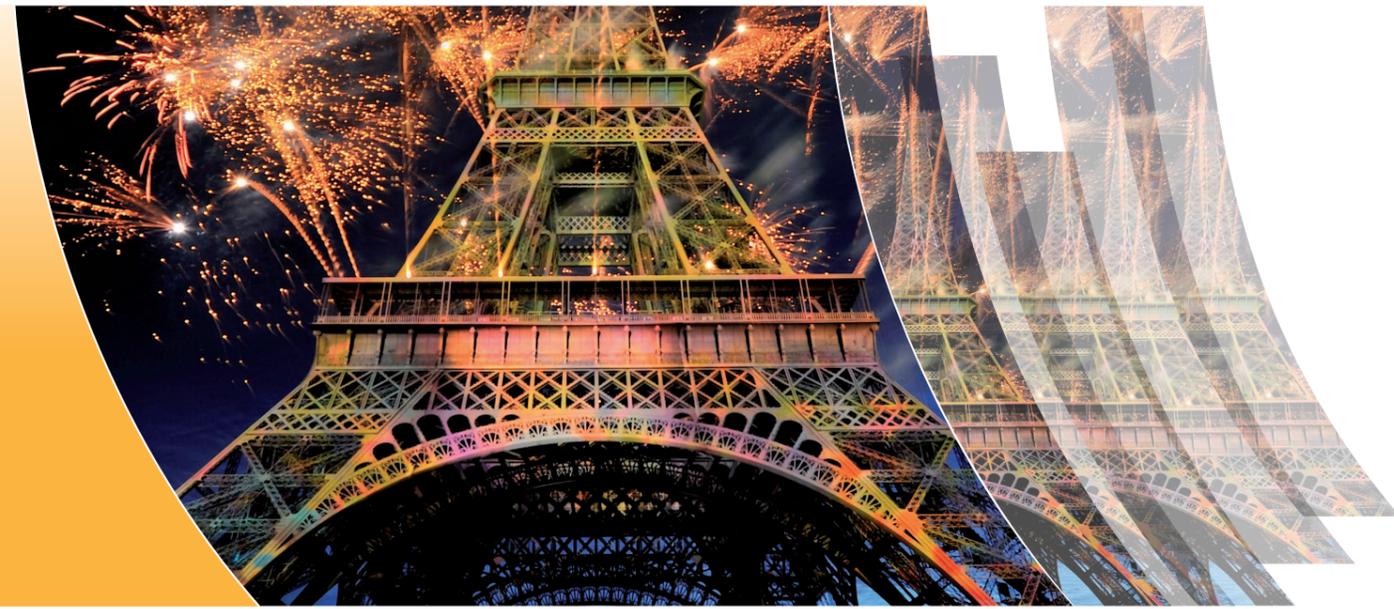


La Société d'Exploitation de la Tour Eiffel



Nos ambitions

Our ambitions



La SETE a reçu de la Ville de Paris la mission de gérer l'un des monuments les plus connus du monde entier, sans doute le symbole même de la France.

En l'occurrence, gérer ne signifie pas seulement entretenir la Tour, accueillir avec efficacité plus de six millions de visiteurs par an, veiller à la sécurité de tous. C'est aussi renouveler et améliorer sans cesse les espaces ouverts au public, dans le respect de l'histoire de la Tour, comme la belle rénovation du premier étage l'a démontré.

Ce lien permanent entre tradition, modernité et efficacité constitue notre défi pour les années à venir.

Bernard Gaudillère,
président de la SETE, conseiller de Paris
Chairman of the SETE, Councillor of Paris.

SETE has been appointed by the City of Paris to manage the national symbol of France and one of the world's most famous landmarks.

This, however, does not simply mean maintaining the Eiffel Tower, ensuring everyone's safety and efficiently welcoming its more than 6 million yearly visitors. It also involves renovating and constantly improving all the public areas while, at the same time, respecting its history, as done with the first-floor renovation.

Our challenge, for the years to come, is to maintain this link between tradition, modernity and efficiency.



Sommaire

Contents

- 4 La SETE, **missions et objectifs**
The SETE, missions and objectives
- 6 Des partenaires **de premier plan**
First-rate partners
- 8 Des équipes **au service du public et du monument**
Our staff, there to serve the public and the monument

- 12 Des réalisations **ambitieuses**
Ambitious realisations
- 19 Au cœur **du développement durable**
Focus on sustainable development
- 20 Une valorisation active **de l'image de la Tour**
Active promotion of the Tower's image

La tour Eiffel, c'est :

The Eiffel Tower is:

- 324 m de haut (avec antennes) / 324m high (aerials included)
- 365 jours d'ouverture au public par an / open to the public 365 days a year
- 700 hommes et femmes qui la font vivre / 700 men and women helping it thrive
- 1 665 marches jusqu'au sommet (pilier Est) / 1,665 steps to the top (Eastern pillar)
- 7 300 tonnes de charpente métallique / 7,300 tons of metallic frame
- 20 000 ampoules pour le scintillement / 20,000 light bulbs making it sparkle
- 2 500 000 rivets / 2,500,000 rivets
- 7 000 000 de visiteurs par an / 7,000,000 visitors a year

La SETE, missions et objectifs

The SETE, missions and objectives

Fin 2005, la ville de Paris, propriétaire de la tour Eiffel, a confié à la SETE l'entretien et l'exploitation du monument dans le cadre d'une délégation de service public d'une durée de 10 ans.

Dans le cadre de cette délégation, la SETE et ses équipes se mobilisent pour garantir :

- l'entretien de la tour Eiffel et de ses installations ;
- la qualité du service offert et la sécurité des visiteurs ;
- l'optimisation des conditions d'accueil et d'accès à l'édifice ;
- le renouvellement et la modernisation des espaces et des équipements ;
- la réalisation d'une programmation événementielle qui concourt au prestige et à l'animation culturelle et touristique de Paris ;
- la valorisation de l'exploitation de l'image de la Tour.

La délégation s'exerce sur un périmètre précis :

- la tour Eiffel en elle-même, à l'exception des antennes du sommet ;
- le quadrilatère au sol et les locaux annexes ;
- les ascenseurs de la Tour et l'ensemble des installations et équipements qui assurent son fonctionnement ;
- les droits de propriété intellectuelle, commerciale et industrielle associés à l'exploitation de son image ;
- les archives et les biens d'exploitation.

Retour sur... **une exploitation de plus de 120 ans**

1889-1979

La tour Eiffel est exploitée par la Société de la Tour Eiffel (STE), 100 % privée, créée par Gustave Eiffel.

The Eiffel Tower is operated by the Société de la Tour Eiffel (STE), a fully private company founded by Gustave Eiffel.

1980-2005

La gestion de la Tour est confiée à la Société Nouvelle d'Exploitation de la Tour Eiffel (SNTE), dont l'actionnaire majoritaire est la SAGI (70 % des parts) appartenant au groupe Crédit foncier de France. La Ville de Paris détient les 30 % restants.



Des animations saisonnières inattendues
Some astonishing seasonal activities



Des services de qualité
Quality services



Un panorama unique sur tout Paris
A unique panoramic view over Paris

At the end of 2005, the City of Paris, the owner of the Eiffel Tower, entrusted the maintenance and operation of the monument to the SETE for a duration of ten years, as part of a programme to delegate public services.

Under the terms of this agreement, the SETE and its teams will ensure:

- the upkeep of the Eiffel Tower and its facilities;
- service quality and visitor safety;
- optimal conditions to welcome visitors and provide access to the monument;
- the renewal and modernisation of all areas and equipment;
- a programme of events contributing to the prestige and the cultural and tourist attraction of Paris;
- the promotion and exploitation of the Tower's image.

This mandate covers a clearly defined scope:

- the Eiffel Tower itself, excluding the aerials at the top;
- the quadrangle on the ground and the adjacent buildings;
- the Tower's lifts and all the facilities and equipment that keep it running;
- intellectual, commercial and industrial property rights relating to the promotion of its image;
- archives and operating assets.

A look back on... *a working monument, spanning more than 120 years*

Depuis 2006

La Ville de Paris attribue l'exploitation du monument à la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel (SETE) dont elle est l'actionnaire majoritaire avec près de 60 % du capital. Les 40 autres pour cent sont détenus par l'actionariat privé.

The City of Paris has been delegating the monument's operation to the Société d'Exploitation de la Tour Eiffel (SETE), in which it is the majority shareholder with almost 60% of the capital. The remaining 40% are held by private shareholders.

Des partenaires de premier plan

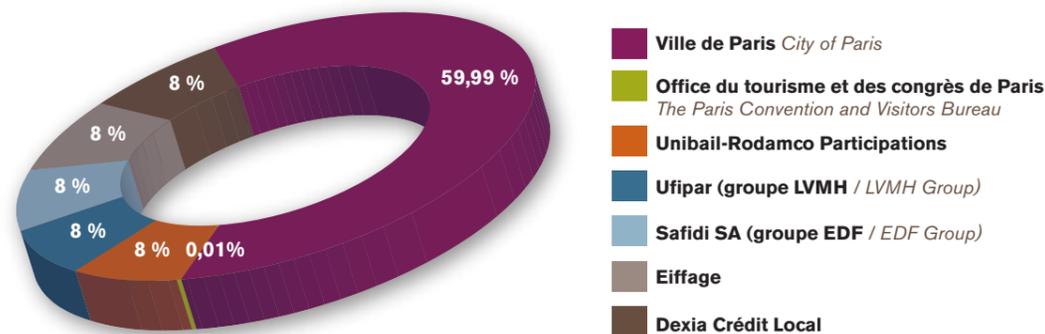
First-rate partners

La SETE s'est entourée de partenaires de premier plan pour garantir l'exercice de ses missions au service du monument et de ses visiteurs.

Des actionnaires de prestige

La SETE est une société anonyme d'économie mixte locale de la Ville de Paris. Son capital est réparti entre la collectivité parisienne majoritaire et des actionnaires privés, chacun détenteur de 8 % des parts. L'office du tourisme et des congrès de Paris détient une action.

Le Conseil d'administration de la SETE réunit, quant à lui, quinze membres : neuf sont des élus du Conseil de Paris et six représentent les autres actionnaires. Deux censeurs représentent les services de la Ville de Paris. Quatre délégués représentent le Comité d'entreprise.



The SETE is backed by some first-rate partners, supporting it in its mission to serve the monument and its visitors.

Prestigious shareholders

The SETE is a City of Paris public-private partnership. Its capital is held by the majority public shareholder, the City of Paris, and a number of private shareholders, each with an 8% stake. The Paris Convention and Visitors Bureau holds one share.

The Board of Directors of the SETE comprises 15 members, nine of whom are elected members of the City of Paris Council and six of whom represent the other shareholders. Two advisers represent the services of the City of Paris. Four delegates represent the Works' Council.

Des sous-concessionnaires pour des services de qualité

La SETE a sélectionné six sous-concessionnaires à qui elle confie la prestation de certains services :

- SCSC, filiale de Relay, gère les neuf boutiques officielles ;
- le groupement constitué entre L'Affiche (filiale de Sodexho) et le groupe Alain Ducasse assure la gestion des trois buffets et des deux restaurants : 58 Tour Eiffel et Le Jules Verne ;
- Wika exploite les longues vues ;
- BNP Paribas exploite les DAB (distributeurs automatiques de billets de banque) du parvis ;
- les sociétés Cultural et La fabrique à spectacles organisent les visites des coulisses de la tour Eiffel.

Franchise holders providing quality services

The SETE has selected five franchise holders to whom it has entrusted certain services:

- SCSC, a subsidiary of Relay, runs the nine official stores;
- the grouping made up of L'Affiche (a Sodexho subsidiary) and the Alain Ducasse group manage the three buffets and the two restaurants: 58 Tour Eiffel and Le Jules Verne;
- Wika operates the telescopes;
- BNP Paribas manages the cash dispensers on the esplanade;
- the companies Cultural and La fabrique à spectacles organise behind-the-scenes visits of the Eiffel Tower.



Tout le personnel de la Tour qui fait preuve d'enthousiasme, d'implication et de volonté d'organiser le séjour des visiteurs à la Tour, est bien conscient que le premier étage rénové donne une vie nouvelle à notre monument dont la notoriété ne s'est jamais démentie non seulement parce qu'il a une histoire mais aussi un avenir en perpétuelle transformation.

La Tour se veut résolument moderne dans un monde globalisé. Ses visiteurs qui viennent des quatre coins du monde en attestent. Ils en seront, je le souhaite, les témoins émerveillés.

Eric Spitz, directeur général
Eric Spitz, Managing Director

All the enthusiastic and willing employees who welcome the Tower's visitors everyday know that the renovation of the first floor will give the landmark, as famous for its history as its ever-evolving future, a new lease of life.

The Tower remains resolutely modern in a globalised world, as proven by the large number of visitors from all over the world. They are and will continue to, I hope, marvel at our Tower.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Sept organismes louent des espaces sur le monument :

- des institutions publiques : la préfecture de Police, la brigade de sapeurs-pompiers de Paris, TDF, l'Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire, Météo France ;
- une entreprise publique : La Poste ;
- une association : Airparif.

DID YOU KNOW?

Seven organisations rent space on the monument:

- public institutions - the Paris Préfecture de Police, the Paris Fire Brigade, the TDF, the Institute of Radioprotection and Nuclear Security and Météo France;
- one public company: La Poste;
- one community association: Airparif.

Des professionnels au service du public et du monument

Our staff, there to serve the public and the monument

Ils sont plus de 300 femmes et hommes, collaborateurs de la SETE, à incarner la tour Eiffel au quotidien.

Trois équipes de personnels polyglottes – 200 agents d'accueil, chefs de brigade, caissiers, agents d'entretien sanitaire, hôtes culturels – se mobilisent 365 jours par an, 15 heures par jour, pour assurer un accueil de haute qualité et un service en continu aux 7 millions de visiteurs annuels de la Tour.

Individuels, groupes, professionnels, chaque segment de clientèle trouve un interlocuteur auprès des agents d'information-prévente, des équipes d'assistance aux clientèles ou de l'équipe commerciale du salon Gustave Eiffel dédié aux événements professionnels.

En coulisse, 50 techniciens programment et réalisent l'entretien et la maintenance d'équipements parfois uniques au monde. L'équipe technique offre une palette de compétences très diverses : régisseurs, électriciens, mécaniciens, peintres, serruriers, mais aussi menuisiers, plombiers, hydrauliciens, spécialistes de la sécurité-sûreté ou animateur hygiène-sécurité.

La SETE compte enfin une trentaine de collaborateurs conjuguant spécialistes en ressources humaines, contrôle interne et affaires générales, comptabilité, informatique et systèmes d'information, marketing, communication, documentation, gestion des droits d'image ou de marque, maîtrise d'œuvre interne ou encore maîtrise d'ouvrage des projets d'aménagement des espaces...

Près de 400 autres personnes sont également impliquées dans les services proposés sur le monument (restaurants, boutiques, sécurité, propreté, maintenance...).



Agent d'accueil ou administratif, technicien ou responsable d'opérations d'aménagement, nous avons en partage un attachement fort à la tour Eiffel et la fierté d'agir chaque jour pour sa pérennité. Nous sommes conscients d'en être les premiers ambassadeurs et ce rôle nous tient à cœur.

Everyone - the reception and administration staff, the technicians and spatial planning project managers - is incredibly passionate about the Eiffel Tower and extremely proud to contribute to its sustainability, day after day. We are well aware that we are the Tower's leading ambassadors and we take great pride in our role.

Bob Franke, chef du service Exploitation
Bob Franke, Operations Manager



Près de 200 personnes assurent l'accueil des visiteurs sur le monument
There are nearly 200 people welcoming visitors to the monument



Les équipes de la SETE réunies à l'occasion d'une convention interne
The SETE's staff all together at an internal convention

Over 300 men and women, employees of the SETE, keep the Tower running on a daily basis.

There are three multilingual teams, with some 200 reception staff, team leaders, cashiers, cleaning staff, cultural hosts, working 365 days a year, 15 hours a day, to provide a high-quality welcome and continuous service for the 7 million visitors who come to the Tower each year.

Every visitor segment - individuals, groups or professionals - will receive a special welcome from the information/presales staff, the customer assistance teams and the sales staff representing the Gustave Eiffel Hall, exclusively reserved for professional events.

Behind the scenes, 40 technicians service and maintain the Tower's unique equipment. A very diverse range of services is provided by the technical staff, comprising sound and light managers, electricians, mechanics, painters, locksmiths, along with joiners, plumbers, hydraulics engineers, safety and security specialists and hygiene/safety agents.

The SETE also has around thirty employees working in human resources, internal control and general management, accounting, information technology and systems, marketing, communication, documentation, rights and trademark management and spatial planning project management.

Almost 400 other people work to provide services at the monument (restaurants, stores, safety, cleaning, maintenance, etc.)

Un personnel international, à l'image des visiteurs de la Tour.
Just like the Tower's visitors, our staff are international.

Une trentaine de nationalités est représentée au sein de l'effectif de la SETE. Le ratio hommes/femmes est de 60/40.

There are some thirty nationalities working for the SETE. The male/female ratio is 60/40.

France France
269
Italie Italy
2

Maroc Morocco
3

Espagne Spain
7
Portugal Portugal
7

- Albanie Albania
Algérie Algeria
Argentine Argentina
Belgique Belgium
Bolivie Bolivia
Colombie Colombia
Congo Congo
Madagascar Madagascar
Mexique Mexico
Norvège Norway
Pays-Bas Netherlands
Pologne Poland
Suède Sweden
Togo Togo
Tunisie Tunisia
Venezuela Venezuela

Cécile Petit, caissière
Cécile Petit, cashier



Savoir comprendre et reformuler la demande du visiteur

Nous intervenons en anglais pour près d'un visiteur sur deux, en espagnol pour un sur cinq. En plus de ces deux langues, j'ai appris des notions d'italien, de russe et de japonais. Depuis dix ans, j'ai observé une évolution de notre clientèle internationale, avec davantage de touristes venus du Brésil,

de Chine ou d'Europe de l'Est. Pour bien les accueillir, il nous faut bien sûr être aimables, ouverts, patients et concentrés. Nous devons comprendre vite la demande du visiteur et savoir la reformuler pour assurer à la fois un bon accueil et la fluidité de la file d'attente.

Understanding and reformulating the visitor's request

We speak English with almost every other visitor, or Spanish with one out of five visitors. In addition to those two languages, I've also learned some Italian, Russian and Japanese. Over the last ten years, I've seen a change in our international visitors, with greater numbers coming from Brazil, China and Eastern Europe. To welcome them properly, we have to be friendly, open-minded, patient and remain concentrated. To give them a proper welcome and keep queues moving smoothly, we have to quickly understand what the customer wants and be able to reformulate their request.



Marie Wojnecki, agent commercial
Marie Wojnecki, sales agent



Offrir des prestations de haut niveau pour des clientèles professionnelles

Je fais partie de l'équipe commerciale du salon Gustave Eiffel situé au premier étage de la Tour et destiné à des événements professionnels. Je m'adresse à une clientèle variée, multisectorielle, française ou étrangère. Avec 200 m² et une hauteur sous plafond de 6,20 m, la salle accueille jusqu'à 130 personnes en repas assis, 300 en cocktail et 200 en conférence. Elle bénéficie d'un équipement ultra-moderne et de prestations de régisseur, son et éclairage. Entièrement vitrée, elle offre une vue spectaculaire et participe à la magie des lieux.

Providing high-level services for our professional customers

I'm part of the sales team for the Gustave Eiffel Hall, located on the first floor of the Tower and exclusively reserved for professional events. I work with a wide range of customers, from every area of business, from France and abroad. The Hall offers space of 200m² and ceiling height of 6.2m. It can accommodate up to 130 people for a sit-down meal, 300 for a cocktail event or 200 for a conference. It has the very latest equipment and benefits from the services of a sound and lighting manager. It is glazed all around to offer spectacular views, adding to the magic of the venue.



Éric Auzolles, électricien
Éric Auzolles, electrician



Rechercher l'efficacité énergétique

Le rôle des électriciens est d'assurer l'entretien quotidien des équipements et de penser à la modernisation. Nous illuminons la Tour et éclairons les bureaux, galeries techniques et locaux annexes. Nous recourons aux techniques les plus récentes, comme le LED ou le panneau solaire, afin de maîtriser les consommations d'énergie du bâtiment tout en offrant la meilleure mise en lumière possible. Nous contrôlons également les installations électriques, panneaux d'affichage, réseaux de téléphonie et parties électroniques des ascenseurs.

Aiming for energy efficiency

The electricians' role is to take care of routine equipment maintenance while working on modernisation. We light up the Tower and light the offices, plant rooms and adjacent buildings. We use the most recent technologies, such LED lights or solar panels, to keep control over the building's energy consumption while ensuring the best lighting we possibly can. We also take care of the electrical fittings, information boards, telephone network and the lift electronics.



Nada Bzioui-Gaham, agent d'accueil
Nada Bzioui-Gaham, reception agent



Un rôle d'ambassadeur

Les agents d'accueil portent l'image de la tour Eiffel, et par-delà, celle de Paris. Certains touristes viennent de très loin et leur visite en France est intimement liée à celle du monument. Nous jouons donc un rôle déterminant d'ambassadeur pour que le souvenir qu'ils en gardent soit le meilleur possible. Par notre présence sur le parvis, notre accompagnement, les informations que nous leur apportons ou notre attention au bon fonctionnement des équipements, nous veillons au bon déroulement de leur visite. »

An ambassadorial role

Reception staff embody the image of the Eiffel Tower and, more generally, of Paris. Some tourists come from a long way away and their visit to the Tower is one of the main reasons for their trip to France. We therefore play a key ambassadorial role and it is our job to make sure they go home with the best memories possible. We ensure they enjoy their visit by attending to them on the esplanade, assisting them and giving them the information they require, and by helping to take care of the facilities on offer.



Des réalisations ambitieuses

Ambitious realisations

La tour Eiffel est l'un des monuments les plus visités au monde : près de 7 millions de visiteurs y sont accueillis chaque année.

Toutes les équipes de la SETE et l'ensemble de ses partenaires sur site se mobilisent pour que le niveau de satisfaction exprimé par les visiteurs reste très élevé. La politique d'amélioration et de diversification des services offerts aux visiteurs, entreprise depuis 2006, porte ses fruits. Plus de 99 % des visiteurs interrogés en recommandent la visite.

Outre l'entretien de la Tour et de ses installations, la SETE conduit le renouvellement et la modernisation des espaces et des équipements, dans le respect de la charte de développement durable qu'elle a adoptée en 2008. Afin d'assurer l'attractivité et la pérennité du monument, elle entreprend d'ambitieux réalisations, sans que jamais la tour Eiffel ne ferme au public.

La tour Eiffel étant l'un des rares monuments historiques français non subventionnés, ces réalisations sont entièrement auto-financées.

The Eiffel Tower is one of the most frequently visited monuments in the world, with nearly 7 million visitors each year.

All the SETE's staff and partners at the site work to ensure that visitor satisfaction remains very high. The policy to improve and diversify the services on offer for visitors, implemented since 2006, is now bearing its fruits. Over 99% of visitors surveyed would recommend a visit.

As well as maintaining the Tower and its facilities, the SETE is responsible for the renewal and modernisation of all the Tower's areas and equipment, in compliance with the sustainable development charter that it adopted in 2008. To ensure the appeal and sustainability of the monument, the SETE is embarking on some highly ambitious projects without ever closing the monument to the public.

The Eiffel Tower is one of the rare French historical monuments not to receive any form of subsidy, so these projects will be entirely self-funded.

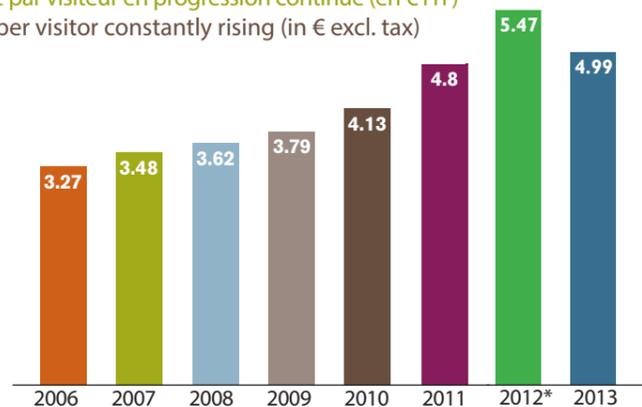
157 M€

C'est le montant total des investissements autofinancés engagés sur 10 ans pour son gros entretien et sa modernisation.

€ 157 million: this is the total amount of self-funded investment committed over 10 years, for major maintenance work and modernisation.

Fonder la croissance sur les services plus que sur la fréquentation
Building growth on services rather than visitor numbers

Une dépense moyenne par visiteur en progression continue (en € HT)
Average expenditure per visitor constantly rising (in € excl. tax)



* 2012 est une année atypique. L'indisponibilité prolongée d'un ascenseur public a profité aux sous-concessionnaires (moins de visites donc plus de consommations).
2012 was unusual. The long-lasting interruption for work on a public lift led to less visits and a raise of consumption from which franchise holders directly benefited.

> La tour Eiffel à l'heure du numérique

The Eiffel Tower in the digital age

Pour faciliter l'accès du monument et améliorer le confort de visite, la SETE s'est dotée d'un système de réservation horaire des billets d'entrée, accessible en ligne sur le site internet officiel de la Tour : www.toureffel.paris

En quelques clics, la date et l'heure de visite sont sélectionnées et le billet envoyé, imprimé à domicile ou téléchargé sur terminal mobile. Les billets réservés permettent un accès direct aux ascenseurs du monument.

Deux applications « Tour Eiffel » et « Tour Eiffel, guide officiel de visite » sont disponibles en français et en anglais pour tous les terminaux iPhone et Android. Le site internet officiel www.toureffel.paris diffuse l'information pratique et l'actualité événementielle de la Tour en temps réel. Elle est également reprise sur le média social Facebook où la tour Eiffel a une page officielle. Poursuivant son développement numérique, la tour Eiffel s'est dotée de deux chaînes officielles Youtube et Dailymotion ainsi que d'un compte Instagram.

19 %
des visiteurs réservent en ligne (en 2013).
19% of visitors book on-line (2013 figures).

> L'observatoire des clientèles

Customer watch

Afin d'améliorer la satisfaction et la qualité d'accueil des visiteurs sur la Tour, la SETE a créé son observatoire des clientèles en 2008, basé sur des enquêtes qualitatives et quantitatives régulières. Elles permettent de mieux connaître les visiteurs du monument, d'évaluer leur niveau de satisfaction vis-à-vis de l'expérience tour Eiffel et d'en suivre l'évolution. Plusieurs milliers de visiteurs de la tour Eiffel sont interrogés chaque année.

To improve visitor satisfaction and the quality of service they receive at the Tower, the SETE set up a special Customer Watch in 2008, using regular quantitative surveys. The aim is to find out more about visitors to the monument, measure their level of satisfaction with the Eiffel Tower experience and monitor any changes. Several million visitors to the Eiffel Tower are surveyed each year, during face-to-face interviews about the Tower.



L'application peut se télécharger avant la visite ou sur place grâce au réseau WiFi dédié

The application can be downloaded before the visit or at the Tower thanks to a special WiFi network.

To facilitate access to the monument and improve visitor comfort, the SETE has developed a entry ticket booking system which can be accessed on-line on the Tower's official website: www.tour-eiffel.fr It only takes a few clicks of the mouse to select the date and time of visit and your ticket will be sent, printed out at home or downloaded to a mobile device. Pre-booked tickets give direct access to the Tower lifts.

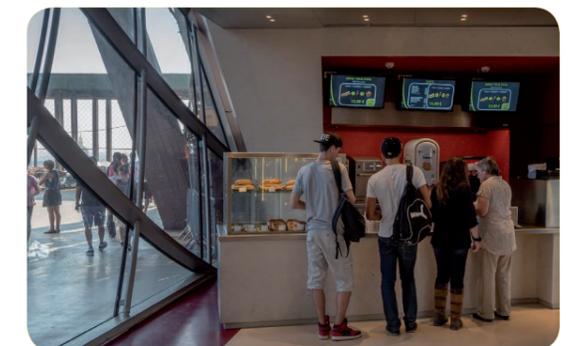
There are two applications - "Eiffel Tower" and "Eiffel Tower, official visitors' guide" - available in French and English on all iPhone and Android devices. The official website, www.tour-eiffel.fr, provides real-time practical information and news on events at the Tower. This information is also available on the Eiffel Tower's official page on Facebook. Following its digital development, the Eiffel tower got two official web channels on Youtube and Dailymotion and an official account on Instagram

La satisfaction globale des visiteurs atteint

8,5/10

ou plus depuis 2008.

Overall visitor satisfaction has reached 8.5/10 or more since 2008.



Mieux connaître les visiteurs pour adapter les services
Finding out more about visitors to adapt services



Le restaurant 58 Tour Eiffel du 1^{er} étage
The 58 Tour Eiffel restaurant on the first floor



Le bar à champagne installé au sommet
The champagne bar at the top

> Une offre de restauration modernisée A more modern range of restaurants



À 125 m au-dessus du sol,
Le Jules Verne
125m above ground level,
Le Jules Verne

Les espaces de restauration du monument ont bénéficié d'un réaménagement complet : le restaurant étoilé du deuxième étage à la signature d'Alain Ducasse, **Le Jules Verne**, a changé d'écran fin 2007, sous la conduite du designer Patrick Jouin, suivi en 2009 par le **58 Tour Eiffel** dont le concept a été entièrement repensé et la capacité de la salle accrue. Les points de restauration rapide des étages se sont aussi adaptés aux modes de consommation (vente à emporter en libre-service). Enfin, la mise en place, en 2009, d'un **bar à champagne** au sommet de la Tour permet aux visiteurs de conjuguer moment festif et plaisir de l'ascension.

The Tower's eating areas have undergone extensive reorganisation: the Michelin-starred restaurant run by top chef Alain Ducasse, **Le Jules Verne**, was given a makeover by the designer Patrick Jouin at the end of 2007, followed in 2009 by **58 Tour Eiffel** which has been given an entirely new concept and a bigger dining area. The fast food outlets on the various floors have also been updated in line with new consumer trends (self-service take-away). Finally, in 2009, a champagne bar was opened at the top of the Tower, giving visitors the opportunity to celebrate as they reach the top.

> Les boutiques officielles rénovées The official stores renovated

Entièrement rénovés, les espaces de vente d'objets souvenirs de la tour Eiffel ont étoffé leur gamme en développant des produits exclusifs. Une boutique à dominante culturelle accueille les visiteurs au 1^{er} étage depuis 2009.

The various areas selling Eiffel Tower souvenirs have been fully renovated and have extended their range of products to include some exclusive items. A store with a heavy cultural focus was opened to visitors on the 1st floor in 2009.

Des produits exclusifs sont proposés dans les boutiques officielles du monument
Exclusive items are on sale in all the monuments' official stores



> Le réaménagement du 1^{er} étage Reorganisation of the 1st floor

Depuis les dernières grandes transformations il y a 30 ans, la Tour a accueilli plus de visiteurs que durant son premier siècle d'existence ! Les pavillons et les espaces publics du 1^{er} étage étaient devenus obsolètes et inadaptés à la fréquentation, aux attentes des visiteurs et aux normes actuelles.

Le réaménagement du 1^{er} étage s'imposait.

Le réaménagement a donné lieu à : la reconstruction de la salle de réception et de conférence dédiée aux événements professionnels ; la reconstruction du pavillon consacré aux services pour les visiteurs, en particulier les espaces de restauration et la boutique ; l'harmonisation de la façade du restaurant 58 Tour Eiffel ; la conception d'un parcours muséographique ludique et pédagogique ; enfin, la création de deux attractions spectaculaires – la découverte du vide sur le monument et son parvis grâce à un plancher et un garde-corps entièrement vitrés et un film « d'immersion ».

30 mois

de travaux, sans que la Tour ne ferme jamais au public.

30 months' work, without ever closing the Tower to the public.

4 586 m²
réaménagés.

4,586m² reorganised space.

Since the latest round of major transformation work undertaken some 30 years ago, the Tower has welcomed more visitors than during its entire first century of existence! The pavilions and public areas on the 1st floor had become obsolete and unsuited to visitor numbers, expectations and current standards.

The whole first floor was in need of reorganisation.

This project included the rebuilding of the reception and conference room exclusively reserved for professional events, the rebuilding of the pavilion dedicated to visitor services, and especially the eating areas and stores, the harmonisation of the 58 Tour Eiffel restaurant façade, the design of an entertaining, educational museographic experience, and finally the creation of two spectacular attractions - a discovery of the void over the esplanade at the centre of the monument, thanks to a glass floor and guard rail, and a film offering a thrilling "immersion" experience.



Un plancher de verre pour admirer la structure et le vide sur Paris A glass floor to admire the structure and the void over Paris

Conformément à la politique de développement durable de la SETE, l'ensemble de la plateforme est désormais accessible à tous les visiteurs à mobilité réduite et malvoyants.

Afin de modérer l'empreinte environnementale de l'étage, le projet recourt à de nouvelles normes de construction et à l'exploitation des énergies solaire, éolienne et hydraulique, à la récupération des eaux pluviales, ou encore aux éclairages basse consommation.

Conçus par l'agence d'architecte Moatti-Rivière et réalisés par BATEG, les nouveaux pavillons se dessinent sous l'influence des piliers conçus par Gustave Eiffel et épousent l'oblique de la Tour. Les volumes s'inscrivent dans l'épaisseur et la courbe des piliers.

La SETE a financé entièrement les travaux de réaménagement, à hauteur de 30M€.

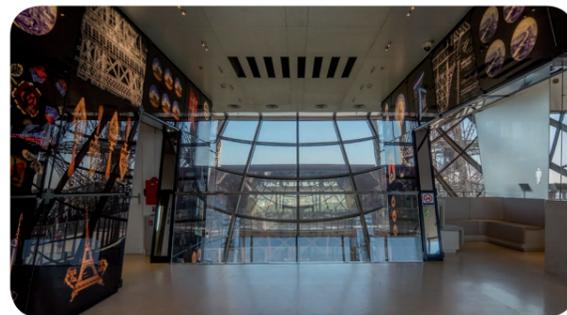
True to the SETE's sustainable development policy, the entire floor will be made accessible to all visitors, regardless of any disability. To reduce this floor's carbon footprint, the project is based on new building and operating standards including solar, wind and hydraulic energy, rain water collection and low-energy lighting.

Designed by the Moatti-Rivière firm of architects and implemented by BATEG, the design of new pavilions is influenced by the pillars created by Gustave Eiffel, faithfully following the Tower's contours. The volumes are built into the depth and curve of the pillars.

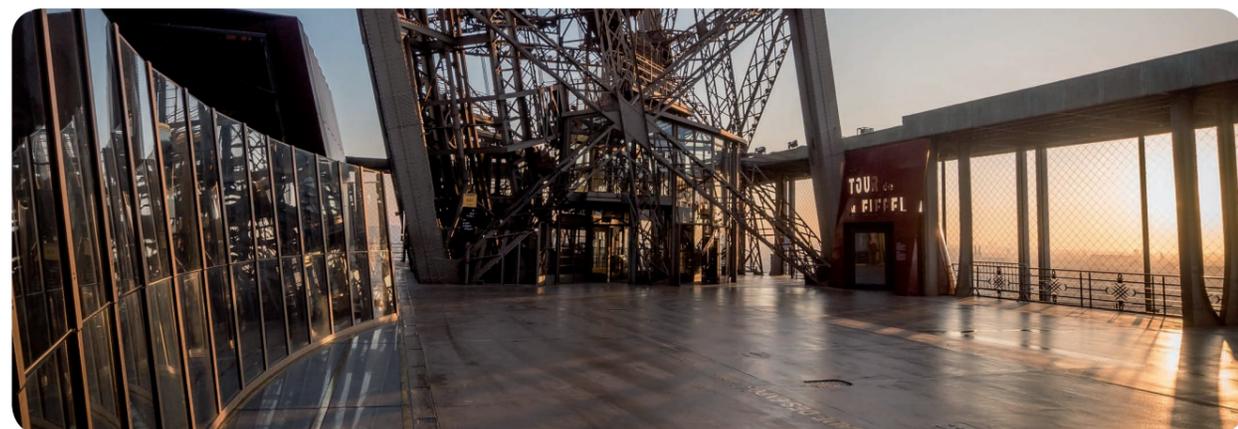
The SETE is financing the full amount of this reorganisation work, which comes to €30 million.



Apprendre en flânant autour du parcours de découverte Learn strolling around the discovery circuit



Aller au pavillon Ferrié pour découvrir le studio Gustave Eiffel et le livre numérique Go to the Ferrié pavilion to discover the Eiffel's studio and the digital book



> La modernisation de l'ascenseur historique Ouest

Modernisation of the historical Western lift

L'ascenseur hydraulique Ouest, construit en 1899, a été modernisé. Mécanique sans équivalent dans le monde, l'ascenseur et ses machineries ont été adaptés aux critères de sécurité actuels. Même si les principes mécaniques et de motorisation de l'ascenseur ont été conservés, la cabine, le chariot qui la porte, le rail du chariot, le système hydraulique et le système de contrôle de commande ont été remplacés.

Built in 1899, the Western hydraulic lift has been renovated. The lift's mechanics are totally unique, but the system needed to be brought in line with current safety standards. While the lift's mechanical principles and engines have been preserved, the cabin, the carriage that moves it, the carriage rail, the hydraulic system and the control system have all been replaced.

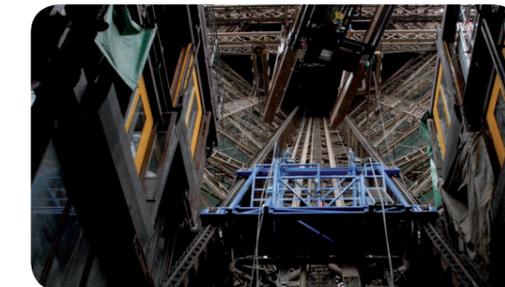


100

C'est le nombre moyen de voyages quotidiens effectués par l'ascenseur.

100

This is the average number of trips made by the lift each day.



Des travaux d'envergure, respectueux du patrimoine A major project respecting heritage

> Un schéma directeur de maintenance

A maintenance master plan

Assurer la pérennité de la tour Eiffel, c'est d'abord garantir la préservation de sa structure métallique. C'est pourquoi un schéma directeur de maintenance du monument a été élaboré et mis en œuvre, pour optimiser l'entretien de la structure de la Tour.

Ensuring the Eiffel Tower's sustainability first and foremost means guaranteeing the conservation of its metal structure. This is why a maintenance master plan has been drawn up and implemented for the monument, optimising all work done to its structure.

Une numérisation 3D du monument en son entier a été réalisée afin de représenter et évaluer toutes les contraintes mécaniques qui s'exercent sur lui.

The entire monument has undergone 3D digital modelling to represent and measure the mechanical stresses it is subject to.

Un logiciel embarqué sur tablettes numériques permet aux techniciens de la Tour d'enregistrer toutes les observations ou désordres constatés et d'anticiper aussi des inspections poussées et les travaux à prévoir. Ces informations permettent aussi de conserver une traçabilité des opérations effectuées sur le monument.

The Tower's technicians use software on digital tablets to record all observations or anomalies and to anticipate in-depth inspections and the work required. This information allows for the traceability of any work done on the monument.



Des opérations de maintenance et d'entretien sont menées au quotidien There are daily servicing and maintenance operations

> 19^e campagne de peinture 19th painting campaign

La tour Eiffel est repeinte entièrement tous les 7 ans. La 19^e campagne de peinture a mobilisé 25 peintres pendant plus de 18 mois. 60 tonnes de peinture ont été appliquées au pinceau, sur une surface totale de 250 000 m².

The entire Eiffel Tower is repainted every 7 years. The 19th painting campaign occupied 25 painters over 18 months. 60 tons of paint were applied by brush, over a total surface area of 250,000m².

25 tonnes

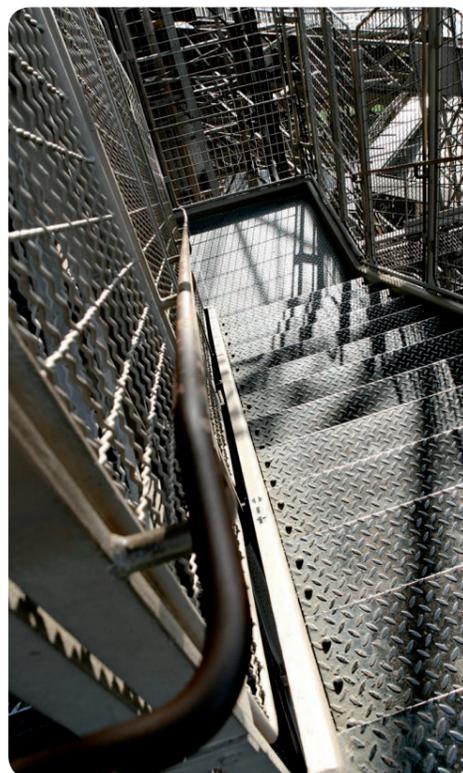
C'est le tonnage de peinture (dit « film sec ») restant sur la structure à la fin d'une campagne.

25 tons: this is the amount of paint (known as the «dry coat») remaining on the structure at the end of a campaign.



La 19^e campagne de peinture s'est déroulée du printemps 2009 à fin 2010
The 19th painting campaign ran from spring 2009 to the end of 2010

> La sécurité, une préoccupation au quotidien Safety, a daily concern



Des cages d'escalier sécurisées
Secured stairways

Chaque jour, plusieurs dizaines de personnes veillent à la sécurité et à la sûreté du monument, des visiteurs et du personnel. C'est aussi un domaine de travaux importants. Depuis 2006 ont notamment été réalisés : la rénovation du système de sécurité incendie, la mise en place de protections anti-suicide dans les escaliers, des travaux d'amélioration de l'éclairage du parvis afin d'optimiser la sécurité et l'accueil des visiteurs,...

Every day, there are several dozen people ensuring the security and safety of the monument, its visitors and its staff. This area has also been subject to major work. Since 2006, several projects have been completed, with the renovation of the fire safety system, the introduction of anti-suicide protective elements in the stairways, and work to improve lighting on the esplanade to optimise visitor safety and comfort.



La sécurité du monument, des visiteurs et des personnels qui travaillent sur la Tour est une priorité et une préoccupation permanente de la SETE.

The safety of the monument, its visitors and staff is a priority and a permanent concern for the SETE.



Gérard Navarre, chef du service Sécurité
Gérard Navarre, head of the Safety department

Au cœur du développement durable

Focus on sustainable development

Haut lieu touristique avec près de 7 millions de visiteurs chaque année, la tour Eiffel ambitionne un développement durable.

Le projet stratégique de la SETE s'inscrit pleinement dans une démarche de développement durable, dans le respect de la charte élaborée en 2008. Celle-ci repose sur cinq axes :

- faire de la Tour un monument reconnu pour sa contribution au développement d'un tourisme durable ;
- affirmer la vocation sociale de l'entreprise ;
- maîtriser ses consommations d'énergie et d'eau ;
- optimiser la gestion des déchets ;
- animer la démarche de développement durable initiée en concertation avec les parties prenantes ;
- installation d'éoliennes, de panneaux solaires, ainsi que des systèmes de récupérations d'eau de pluie ;
- accessibilité des 1^{er} et 2^{ème} étages pour les PMR.

As a key tourist site with over 7 million visitors in 2011, the Eiffel Tower aspires to sustainable development.

The SETE's strategic project is part of a sustainable development approach, complying with the charter drafted in 2008. This charter contains five guidelines:

- make the Tower recognised for its contribution to the development of sustainable tourism;
- affirm the company's socially-responsible vocation;
- contain energy and water consumption;
- optimise waste management;
- coordinate the sustainable development approach undertaken in liaison with all stakeholders.



Notre objectif est d'améliorer significativement la performance environnementale du monument et d'apporter une dimension sociale à son action. Cela passe par une réflexion sur l'accessibilité des publics défavorisés et personnes handicapées, l'insertion professionnelle ou la lutte contre les discriminations.»

Our goal is to considerably improve the environmental impact of the Tower while giving a social dimension to our action. This means thinking about access issues for the disabled and the underprivileged, while reflecting on vocational integration and combating discrimination.



Sébastien Reinier, chargé d'opérations et référent Développement durable

Sébastien Reinier, Operations Manager and Sustainable Development Consultant

Une valorisation active de l'image de la Tour

Active promotion of the Tower's image

Inattendus, exceptionnels et surprenants...
La SETE multiplie les rendez-vous événementiels pour entretenir le pouvoir d'attraction de la tour Eiffel et valoriser son image.

Des animations d'exception

Pour séduire le public, des animations se succèdent tout au long de l'année :

- des animations sportives et ludiques comme une patinoire de 200 m², une piste de raquettes de neige véritable, une rampe de roller ou encore un bassin d'initiation à la plongée ;
- des expositions temporaires en plein air : à dominante patrimoniale, centrée sur la Tour ou explorant ses liens avec le cinéma, la photographie ou les phares ;
- des espaces détente : terrasse paysagée, jardin observatoire, bar de plein air, restaurant éphémère ;
- des illuminations exceptionnelles pour des événements de portée internationale : en vert et or pour la Coupe du monde de rugby en 2007, en bleu pour célébrer le semestre de présidence française de l'Union européenne en 2008, de mille feux pour célébrer ses 120 ans...

La tour Eiffel s'est également associée à des opérations telles que 60 minutes pour la planète, les Journées européennes du patrimoine ou encore la Semaine nationale des entreprises publiques locales.

Unexpected, exceptional, surprising...
The SETE is introducing a number of new events to maintain the appeal of the Eiffel Tower and enhance its image.

Exceptional events

Various events are held throughout the year to win over the public:

- sports and fun events, such as a 200m² skating rink, a snow shoe track, a roller-skating ramp or even a diving training pool;
- temporary outdoor exhibitions: mainly heritage-based, focusing on the Tower or exploring its links with film, photography or light beacons;
- areas for relaxation: landscaped terrace, observatory garden, open-air bar, temporary restaurants;
- exceptional illuminations for events with international appeal: for example, green and gold lights for the Rugby World Cup in 2007, blue to celebrate the French presidency of the European Union in 2008, and thousands of sparkling illuminations to celebrate the Tower's 120th anniversary, etc.

The Eiffel Tower is also involved in operations such as Earth Hour, the European Heritage Days or the French national week of local public companies.



La patinoire du premier étage
The ice rink on the first floor



Le bassin d'initiation à la plongée
The diving training pool



Des espaces éphémères paysagés
Temporary landscaped areas



La tour Eiffel illuminée, symbole de l'élégance parisienne, voire française
The illuminated Eiffel Tower, a symbol of Parisian, or indeed French, elegance

Tour Eiffel, une image et des marques protégées

Eiffel Tower, a protected image and trademarks

Décor d'exception, la tour Eiffel accueille les réalisateurs du cinéma mondial. Rush Hour 3, The Devil Wears Prada, From Paris with Love, Les aventures extraordinaires d'Adèle Blanc-Sec, Fauteuils d'orchestre, Supercondriaque, Lucy, sont quelques exemples des tournages organisés sur le monument.

L'image de la tour Eiffel illuminée est aussi prisée des annonceurs les plus divers. Les grands noms du luxe français, comme Nina Ricci, Givenchy et Lancôme ou encore Dior avec son égérie Marion Cotillard, ont associé l'élégance et le rayonnement de la Tour à leurs créations.

La SETE développe enfin une politique active de défense des marques tour Eiffel, avec la mise en place de contrats de licence pour des produits dérivés (couteaux Laguiole, horloges...) et une veille active des utilisations abusives.

The Tower Eiffel is an exceptional setting, welcoming film directors from across the world. Since 2006, films such as Rush Hour 3, The Devil Wears Prada, From Paris with Love, The Extraordinary Adventures of Adèle Blanc-Sec and Avenue Montaigne have all included scenes filmed on the Tower.

Images of the illuminated Eiffel Tower are also much favoured by various advertisers. Some big names from the French luxury industry, such as Nina Ricci, Givenchy, Lancôme or Dior with its ambassador, Marion Cotillard, have associated their creations with the elegance and radiance of the Tower.

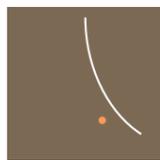
The SETE applies a proactive policy to defend the Eiffel Tower trademarks and has introduced licence contracts for merchandising (Laguiole knives, clocks, etc.). It keeps a permanent eye out for unauthorised use.



Un spectacle lumineux pour célébrer les 120 ans de la Tour en 2009
A light show to celebrate the 120th anniversary of the Tower in 2009



Des expositions photos temporaires
Temporay photo exhibitions



SOCIÉTÉ
D'EXPLOITATION
DE LA
TOUR EIFFEL

1, quai de Grenelle
75015 Paris
www.toureiffel.paris



Création et réalisation / Designed and created by agence paradigme
Photos / Photos: Olivier Gade – Thierry Nava – Groupe F, Jean-Marc Charles,
Christian Bamale, Agence Moatti-Rivière, SETE, E.Livinec droits réservés /
All rights reserved.

