



La SETE est une société anonyme d'économie mixte locale dont la Ville de Paris, propriétaire du monument, est l'actionnaire majoritaire. Le capital de la SETE se répartit comme suit : Ville de Paris 60 %, DEXIA Crédit Local, Eiffage, Safidi SA (groupe EDF), UFIPAR (groupe LVMH), UNIBAIL participation 8 % chacun, Office du Tourisme et des Congrès de Paris, 1 action.

Activités

Les visites

En 2010, la tour Eiffel a accueilli 6 710 000 visiteurs, fréquentation en hausse de 1,6 % par rapport à 2009, sans retrouver totalement son niveau d'avant la crise économique. Le produit des entrées payantes s'élève à 54,4 M€ HT en 2010, en progression de 5,1 % par rapport à 2009.

S'agissant des types de clientèles, on relève la forte hausse des groupes à +13 %. Leur part dans la fréquentation totale atteint 15,3 % en 2010 contre 14,8 % en 2009.

Comme en 2009, on constate une augmentation de la part des visiteurs originaires de France. Ils ont représenté 32 % des visiteurs de la Tour en 2010 contre 29 % en 2009. L'augmentation s'explique essentiellement par la progression des visiteurs originaires de province (23 % en 2010 contre 20 % en 2009), la part des Franciliens progressant dans une moindre mesure par rapport à 2009 (9 % en 2010 contre 8 % en 2009). Comme toujours, cette proportion de visiteurs français est encore plus importante en période de vacances scolaires.

Concernant les pays étrangers, 2010 aura été marquée par la confirmation de l'Allemagne en tant que premier pays étranger d'origine des visiteurs (10 % en 2010, 8,5 % en 2009), et par la poursuite de la baisse de la part des visiteurs espagnols (6 % en 2010, 7,3 % en 2009), tout comme celle des visiteurs anglo-saxons (Royaume-Uni : 7 % contre 8,1 % / Etats-Unis : 7 % contre 7,6 %).

La salle Gustave Eiffel

La salle Gustave Eiffel a connu un premier semestre en forte progression. Au final, le chiffre d'affaires se monte à 893 K€, soit une hausse de 4 %.

Les services

La restauration

Avec un chiffre d'affaires de 33,3 M€, les restaurants ont connu une progression de 11,6 %.

Le restaurant Jules Verne a vu son chiffre d'affaires augmenter de 6,4 %. Celui du restaurant du premier étage, le « 58 Tour Eiffel », est en très forte progression de 35,9 %. Ce bon résultat est le fruit du nouveau concept de restauration mis en place en journée, de l'accroissement de sa capacité et de l'attrait de ce lieu réaménagé et rénové.

Les buffets de restauration rapide ont en revanche enregistré une baisse de leur chiffre d'affaires de 7,1 %, en raison de la fermeture pendant 2 mois du buffet du deuxième étage pour réaliser des travaux de réaménagement.

Les boutiques

Les boutiques ont enregistré un chiffre d'affaires de 9,6 M€, soit une hausse d'activité de 3,1 %.

Les autres services aux clients

Les autres services (longues vues, visites

des coulisses, distributeurs automatiques bancaires) ont baissé de 16 % avec un chiffre d'affaires de 511 K€.

La redevance totale versée à la SETE par l'ensemble de ses sous-concessionnaires exploitants s'établit 10,5 M€ HT, en hausse de 8,9 % par rapport à 2009.

Les droits à l'image

Les tournages et l'utilisation de l'image de la tour Eiffel éclairée ont généré en 2010 un chiffre d'affaires de 259 K€ HT, en baisse de 29 % par rapport à l'exercice précédent. Le contexte économique et la présence de nombreuses zones de travaux et filets sur la tour Eiffel ont en partie compromis les possibilités de tournage.

Les sous-occupations

Certains espaces de la Tour sont concédés à des sous-occupants :

- des institutions publiques : La Préfecture de police de Paris, la Brigade de sapeurs-pompiers de Paris, l'Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire et Météo France
- une entreprise publique : La Poste
- une association : Airparif

L'ensemble de ces sous-occupants a généré pour la SETE un revenu de 136 K€ HT.

Travaux et Projets

Maintenance, entretien et travaux

La SETE est engagée dans le cadre de sa délégation de service public à réaliser un Programme Contractuel d'Investissement (PCI) destiné au maintien à haut niveau de l'état du monument et à la modernisation de ses installations. Cela s'est traduit en 2010, notamment par :

- la poursuite de la modernisation de l'ascenseur hydraulique du pilier Ouest,
- la suite et fin de la 19^e campagne de peinture de la tour Eiffel,
- la fin de la rénovation du système de sécurité incendie, de la rénovation de l'éclairage des escaliers, du gros entretien des groupes électrogènes, de la pose des rails porteurs de courant pour les ascenseurs du sommet.

Aménagement des espaces

L'année 2010 a été marquée par :

- l'attribution du marché de conception-réalisation pour le réaménagement du premier étage, après plusieurs mois de dialogue compétitif,
- des études complémentaires sur l'inversion des entrées/sorties du pilier Ouest après rénovation de l'ascenseur qui ont abouti à un projet d'aménagement

des caisses, files d'attente et contrôle de sécurité et d'accès dégageant l'axe historique,

- au sommet, la réalisation de l'inversion de l'escalier sud/est reliant le niveau couvert et la plateforme extérieure ainsi que la rénovation de l'abri correspondant, ont été complétées de petits travaux d'aménagement,
- l'espace de restauration rapide du deuxième étage a été rénové en intégrant une zone « boutique libre service ». Le bar à champagne du sommet a été embelli,
- en matière de développement durable, un certain nombre d'aménagements favorisant l'accessibilité (contrastes de marches, panneaux pour mal voyants...) ont été réalisés.

Services aux visiteurs

- La SETE s'est dotée depuis 3 ans d'un Observatoire des clientèles, permettant de mieux connaître les visiteurs de la tour Eiffel et d'évaluer leur niveau de satisfaction vis-à-vis de leur visite et des services proposés. Plus de 8000 visiteurs ont été interrogés en 2010 entre le 5 avril et le 31 décembre. Les résultats traduisent un niveau élevé de satisfaction, confirmant les résultats obtenus depuis 2008 :

- satisfaction globale : 8,6 sur 10 (8,6 en 2009)
- satisfaction pour l'accueil et l'amabilité du personnel : 8,5 sur 10 (8,6 en 2009)
- satisfaction restauration : 7,5 sur 10 (7,2 en 2009). Le restaurant rénové « 58 Tour Eiffel » obtient une note de satisfaction globale très élevée de 8,3 sur 10 (7,9 en 2009)
- satisfaction boutiques : 7,7 sur 10 (7,8 en 2009)
- taux de recommandation de la visite à un tiers : 100 % (100 % en 2009)
- Le test d'un guide de visite multimédia sur tablette numérique iPad a été mené depuis juillet 2010. La location s'effectuait au deuxième étage de la Tour, pour une durée d'une heure et un coût de 7 €.
- Un nouveau site internet pour la tour Eiffel. Le nouveau site officiel, articulé autour du concept « avant-pendant-après la visite », est conçu pour être adapté aux normes les plus actuelles en matière de navigation ergonomique, optimisation du référencement et liaison avec les réseaux sociaux. Il a pour ambition, non seulement de donner les indispensables informations pratiques et documentaires sur le monument, mais aussi de mettre en valeur les attraits et sensations uniques qui font de la Tour un lieu de visite incontournable et inoubliable.

Ressources Humaines

La SETE a employé 309 personnes en moyenne en 2009 (en équivalent temps plein) en progression de 1,1 %. L'effectif en CDI à fin 2010 (295 personnes) est en hausse de 2,4 % par rapport à 2009.

Des accords collectifs ont été signés avec l'ensemble des organisations syndicales, relatifs en particulier :

- à la représentation des syndicats dans l'entreprise ;

- aux modalités de formation des représentants du personnel et des représentants syndicaux ;
- à l'intéressement des salariés aux performances de la SETE.

Compte de résultat simplifié 2010 (en millions d'euros)

Simplified profit and loss statement 2010

Produit d'exploitation : 68 M€ *Operating income*

dont Chiffre d'affaires : **66,5 M€**
o/w turnover

Charges d'exploitation : 63,6 M€ *Operating costs*

dont Frais de personnel : **24,8 M€**
o/w personnel costs

Redevance Ville de Paris : **9,4 M€**
Royalties to the City of Paris

Dotations aux amortissements et provisions : **13,5 M€**
Depreciation and amortization allowance

Résultat d'exploitation : 4,31 M€ *Operating costs*

Résultat courant avant impôts : 4,72 M€
Pre tax current income

Participation des salariés aux fruits de l'expansion : **0,5 M€**
Employee participation in expansion results

Impôts sur les sociétés : **1,6 M€**
Corporation tax

Bénéfice net 2010 : 2,7 M€ *Net profit*

Les animations et événements en 2010

« 60 minutes pour la planète » - 27 mars

Comme chaque année, la tour Eiffel a participé à l'opération internationale Earth Hour en s'éteignant 5 minutes à 20h30. Le phare a été également interrompu pendant 1 heure et le scintillement de 21h supprimé.

La semaine des EPL – 19 au 26 mai

La SETE a participé à la semaine nationale des EPL, organisée à l'initiative de la Fédération des EPL (Entreprises Publiques Locales) pour faire découvrir au grand public ce que sont ces entreprises et valoriser leurs missions de service public. Outre une conférence de presse des 15 EPL parisiennes donnée à l'Hôtel de Ville, la tour Eiffel a organisé un concours sur internet pour mettre en valeur son nouveau service d'achat et de réservation en ligne de billets d'entrée.

« Mega Jump » de Taïg Khris – 29 mai

Taïg Khris, triple champion du monde de rollers sur rampe et athlète français le plus titré des sports extrêmes, a relevé le défi de battre le record du monde de saut en rollers, en sautant au niveau du premier étage de la tour Eiffel. Exploit réussi !

Le jardin éphémère – avril/mai

A l'occasion de l'année internationale de la biodiversité, la tour Eiffel a installé pour deux mois au premier étage un jardin éphémère de plus de 400 m². Les visiteurs y étaient invités à poser un regard neuf sur la richesse de la flore de la région parisienne.

Dessiné avec la collaboration de la Direction des Espaces Verts et de l'Environnement de la Mairie de Paris, le jardin observatoire de la tour Eiffel s'inscrivait en cohérence avec le Plan Biodiversité et la saison événementielle de la Ville de Paris en 2010.

Terrasse d'été – juin/juillet/ août/septembre

Le jardin a été en partie redessiné pour laisser la place à une terrasse paysagée accueillant les visiteurs dans une ambiance champêtre avec mobilier de jardin, transats, jets d'eau bondissant de pots lumineux, banquettes engazonnées.

« Voyage au cœur de la tour Eiffel » - octobre/novembre

La tour Eiffel a proposé à ses visiteurs une expérience renversante, une véritable balade de funambule entre les poutrelles de fer du monument ! Equipés d'une visière munie d'un miroir qui reflétait le décor situé au-dessus d'eux, les visiteurs progressaient, au gré des courbes d'un parcours au premier étage balisé d'une main courante.

Une patinoire « High Tech » de 200 m² à 57 mètres au-dessus de Paris - 15 décembre 2010 au 27 février 2011

Devant le succès remporté par la patinoire installée en 2004 et 2005, et les nombreuses demandes du public, la tour Eiffel a à nouveau proposé à ses visiteurs de patiner en plein ciel ! La nouveauté : une patinoire « interactive » sur glace véritable. Grâce à un procédé de projections et de capteurs infrarouge, les patineurs faisaient évoluer les images projetées sur la glace à leur passage, produisant des effets visuels dynamiques en temps réel. Un bar de plein air, en givre, était positionné au bord de la patinoire, offrant un double accès à la fois pour les spectateurs mais aussi pour les patineurs ! Cette animation a connu un grand succès en recevant de 600 à 1200 patineurs par jour, soit plus de 50 000 sur la période.

Expositions

L'Épopée tour Eiffel

L'exposition « L'épopée tour Eiffel » conçue dans le cadre de la célébration en 2009 des 120 ans du monument a été prolongée. Plus d'une soixantaine de panneaux, dont certains équipés de vidéos, jalonnent toujours le parcours des visiteurs au premier étage et dans les escaliers du monument.

« Le viaduc de Garabit, l'œuvre de Gustave Eiffel dans le Cantal »

Du 23 juin au 5 septembre, la tour Eiffel rendait hommage à une autre prouesse architecturale de son concepteur Gustave Eiffel. Au travers de 32 photographies exposées en plein air au premier étage, l'exposition retraçait l'histoire de « cette dentelle d'acier suspendue dans les airs », sa construction en 1884, mais aussi son actualité et des anecdotes insolites et méconnues. Cette exposition était proposée dans le cadre d'un partenariat avec le Conseil Général du Cantal et le Syndicat Mixte du lac de Garabit Grandval.

Extension du parcours enfants « Suivez Gus » pour les enfants mal et non voyants

L'animation à destination du jeune public au premier étage (un parcours de 12 panneaux thématiques disséminés sur la coursière pour les 6/10 ans qui, munis d'un livret-jeu offert, mènent l'enquête et découvrent la vie de Gustave Eiffel et tous les mystères du monument) a été étendue aux petits visiteurs malvoyants et non-voyants. 4 panneaux thématiques tactiles inclinés, présentant des formes en relief, un texte doublé en braille et des caractères et couleurs agrandis et optimisés renseignent sur le monument et son environnement : taille et forme la tour Eiffel notamment en la comparant à d'autres monuments connus ; éléments d'architecture emblématiques comme les rivets, les poutrelles ; vie quotidienne du monument, au travers des bruits qui l'habitent...

The SETE is a local mixed PLC of which the City of Paris, the owner of the monument, is the majority shareholder. The SETE's capital is broken down as follows: City of Paris 60 %, DEXIA Crédit Local, Eiffage, Safidi SA (EDF group), UFIPAR (LVMH group), UNIBAIL 8 % participation each, Office du Tourisme et des Congrès de Paris, 1 share.

ACTIVITIES

Visits

In 2010, 6,710,000 people visited the Eiffel Tower, admissions up 1.6 % in relation to 2009, without returning completely to its level prior to the economic crisis. Profit from paid entrances reached €54.4 M exclusive of tax in 2010, up 5.1 % compared to 2009.

With regard types of client, a significant increase in groups was registered, up 13 %. Their share of total admissions reached 15.3 % in 2010 compared to 14.8 % in 2009. As in 2009, an increase in the proportion of visitors from France was noted. They represented

32 % of visitors to the Tower in 2010 in contrast to 29 % in 2009. The increase can be explained mainly by the increase in visitors from the provinces (23 % in 2010 in contrast to 20 % in 2009), with the proportion of visitors from the Île-de-France area increasing to a lesser extent compared to 2009 (9 % in 2010 in contrast to 8 % in 2009). As always, the proportion of French visitors is even more significant during school holidays.

With regard to foreign countries, 2010 was marked by the confirmation of most visitors coming from Germany as the top foreign country (10 % in 2010, 8.5 % in 2009), and by the continued decrease in the proportion of Spanish visitors (6 % in 2010, 7.3 % in 2009), and in Anglo-Saxon visitors (United Kingdom: 7 % vs. 8.1 % / United States: 7 % vs. 7.6 %).

Gustave Eiffel room

The Gustave Eiffel reception room experienced strong growth in the first half of the year. In the end, the turnover increased to €893 K, i.e. an increase of 4 %.

Services

Catering

With a turnover of €33.3 M, the restaurants experienced an increase of 11.6 %.

The Jules Verne restaurant saw its turnover increase by 6.4 %. That of the restaurant on the first floor, the "58 Tour Eiffel", experienced strong growth of 35.9 %. This good result is the result of the new catering concept implemented during the day to increase its capacity and the appeal of the redeveloped and renovated space.

The fast food restaurants on the other hand recorded a decrease in their turnover of 7.1 %, due to the 2-month closure of the buffet on the second floor for refurbishment work.

Stores

The stores recorded a turnover of €9.6 M, i.e. a 3.1 % increase in business.

Other customer services

Other client services (telescopes, behind-the-scenes tours, ATMs) decreased by 16 % with a turnover of €511 K.

The total tax paid to the SETE by all its operating subcontractors was €10.5 M exclusive of tax, up 8.9 % compared to 2009.

Image Rights

Filming and the use of the image of the illuminated Eiffel Tower generated turnover of €259 K exclusive of tax in 2010, down 29 % compared to the previous year. The economic context, numerous work sites and nets on the Eiffel Tower in part compromised filming possibilities.

Subtenants

Certain areas of the Tower are granted to subtenants:

- public institutions: the Paris Police Prefecture, the Paris fire brigade, the Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire and Météo France,
- a public company: La Poste,
- an association: Airparif.

Subtenants overall have generated revenue of €136 K exclusive of tax for the SETE.

WORK & PROJECTS

Maintenance, upkeep and works

The SETE is committed in its public service capacity to carry out a Contractual Investment Programme (CIP) aimed at keeping the monument in excellent condition and modernising its facilities. This meant in 2010 namely:

- continuing to modernise the hydraulic lift in the West pillar,
- continuing and completing the 19th session of painting the Eiffel Tower,
- completing the renovation of the fire safety system, of the lighting on the stairs, of the large-scale upkeep of the generators, installation of the current-carrying rails for the lifts to the summit.

Layout of spaces

2010 was marked by:

- the awarding of the contract for the design and work to refurbish the first floor, after several months of competitive dialogue,
- additional studies on the reversal of the entrances/exits of the west pillar following renovation of the lift which resulted in a project rethinking the ticket desks, queues and security ad access checks freeing up the historic perspective,
- at the summit, the reversal of the south/east stairs linking the covered level and the exterior platform and the renovation of the corresponding shelter, was finished over with minor refurbishment work,
- the fast food area on the second floor was renovated to include a "self-service" zone. The Champagne bar at the summit has been smartened up,
- in terms of sustainable development, a certain number of developments encouraging accessibility (ramps, panels for the visually-impaired, etc.) have been carried out.

Visitor services

- The SETE has had a Client Research Institute for 3 years, to find out more about the visitors to the Eiffel Tower and assess how satisfied they were with their visit and the services offered. More than 8,000 visitors were surveyed in 2010 between 5 April and 31 December. The results revealed a high

level of satisfaction, confirming the results obtained since 2008:

- overall satisfaction: 8.6 out of 10 (8.6 in 2009),
- satisfaction for reception and staff friendliness: 8.5 out of 10 (8.6 in 2009),
- satisfaction with catering: 7.5 out of 10 (7.2 in 2009). The renovated restaurant "58 Tour Eiffel" obtained a very high overall satisfaction mark of 8.3 out of 10 (7.9 in 2009),
- satisfaction with stores: 7.7 out of 10 (7.8 in 2009),
- third party recommendation rate: 100 % (100 % in 2009).
- A multimedia tour guide on a digital iPad tablet has been tested since July 2010. Rental is available on the second floor of the Tower, for a duration of one hour at a cost of €7.
- A new website for the Eiffel Tower. The new official website, based around the "before-during-after visit" concept, has been designed to be adapted to the most up-to-date standards in terms of ergonomic browsing, referencing optimisation and links to social networking sites. It aims not only to provide essential practical and documentary information about the monument, but also to highlight the unique attractions and sensations which make the Tower an essential and unforgettable visit.

HUMAN RESOURCES

SETE employed on average 309 people in 2010 (full-time equivalent) up 1.1 %. The workforce in the Documentation and Information Centre at the end of 2010 (295 people), was up 2.4 % in relation to 2009.

Collective agreements have been signed with all trade union organisations, relating in particular:

- to the representation of the trade unions in the enterprise;
- to the training methods of staff representatives and trade union representatives;
- to the employee profit-sharing scheme linked to the performance of SETE.

2010 ACTIVITIES AND EVENTS

"Earth Hour" – 27 March

As it does each year, the Eiffel Tower took part in the international campaign by turning its main lighting off for 5 minutes at 8.30pm. The beacon was also switched off for 1 hour and the hourly sparking lights didn't flash at 9 pm.

LPE week – 19 to 16 May

The SETE took part in national LPE week, organised by the Federation of LPE (Local Public Enterprises) to inform the general public about these enterprises and highlight their public service missions. In addition to a press conference with the 15 Parisian LPEs held at the City Hall, the Eiffel Tower organised a web competition to highlight the new online Eiffel Tower entrance ticket purchasing and reservation service.

Taig Khris' "Mega Jump" – 29 May

Taig Khris, triple world roller-skate ramp champion and the most titled French extreme sports athlete, took up the challenge to beat the roller-skate jump world record by jumping from the first floor of the Eiffel Tower. A feat he pulled off!

The ephemeral garden – April/May

During the international year of biodiversity, the Eiffel Tower installed an ephemeral garden over 400m² on the first floor for two months. Visitors were invited to take a fresh look at the richness of the flora of the Paris region.

Designed in collaboration with the Green Space and Environment Department of the Paris City Hall, the Eiffel Tower's observation garden was in keeping with the Biodiversity Plan and the events season of the City of Paris in 2010, International Biodiversity Year.

Summer terrace – June/July/August/September

The garden was partly redesigned to make space for a landscaped terrace welcoming visitors in a countryside atmosphere: garden furniture, deckchairs, jets of water leaping from illuminated pots, grass seats.

"Journey to the centre of the Eiffel Tower" – October/November

The Eiffel Tower offered its visitors an amazing experience, a real tightrope walk along the monument's iron girders! Equipped with a visor with a mirror which reflected the décor above them, the visitors advanced along a winding path on the first floor marked out with a handrail.

A 200m² "High Tech" ice rink 57 metres above Paris – 15 December 2010 to 27 February 2011

After the success of the ice rink installed in 2004 and 2005, and the many requests from the public, the Eiffel Tower once again provided its visitors with the opportunity to go open-air ice-skating! The new addition: an "interactive" ice rink on real ice. Thanks to a process of projections and infrared sensors, the passing of ice-skaters in front of a point while going round changed images projected onto the ice, producing dynamic visual real-time effects. An open-air bar, in ice, was set up next to the ice rink enabling both spectators and ice-skaters to benefit! This activity was a great success receiving 600 to 1,200 ice-skaters a day, i.e. more than 50,000 during the period.

EXHIBITIONS

Tales of the Eiffel Tower

The Tales of the Eiffel Tower exhibition designed as part of the 2009 celebrations commemorating 120 years of the monument was extended. More than sixty panels, including some equipped with videos are still displayed on the visitors' circuit on the first floor and in the stairs of the monument.

"The Garabit viaduct, the work of Gustave Eiffel in the Cantal"

From 23 June to 5 September, the Eiffel Tower paid homage to another architectural feat of its designer Gustave Eiffel. Through 32 photographs exhibited in the open air on the first floor, the exhibition retraced the history of "this steel lace suspended in the air", its construction in 1884, and also its current news and unusual and little-known anecdotes.

The exhibition was provided in partnership with the Council of the Cantal and the Private-Public Entity of the Garabit Grandval Lake.

Extension to the "Follow Gus" children's circuit for visually-impaired and blind children

The activity on the first floor aimed at youngsters (a circuit of 12 themed panels spread over the gangway for 6/10 year olds who, equipped with games booklets, set out to look into and explore the life of Gustave Eiffel and all the mysteries of the monument) has been extended to young visitors who are visually-impaired or blind. 4 themed tactile sloping panels, presenting raised forms, text repeated in Braille and enlarged and optimised letters and colours providing information about the monument and its environment: size and shape of the Eiffel Tower, in particular comparing it to other well-known monuments; symbolic architectural items such as the rivets and girders; the daily life of the monument, through the noises it makes...