

# Rapport d'activités 2012



## ● LA FRÉQUENTATION DE LA TOUR EIFFEL

En 2012, la tour Eiffel a accueilli 6 270 000 visiteurs, en recul de 11,50 % par rapport à 2011, qui marquait cependant une année record. La clientèle des groupes notamment est en retrait à 11,8 % en 2012 contre 15,3 % en 2011.

L'indisponibilité prolongée d'un des ascenseurs publics (ascenseur Nord) a impacté significativement l'exploitation du monument.

**Le sommet reste l'étage plébiscité par les visiteurs** : 54,3 % l'ont visité, soit une hausse de 4,4 points par rapport à 2011, conséquence de la baisse de fréquentation générale qui a rendu le sommet plus facilement accessible.

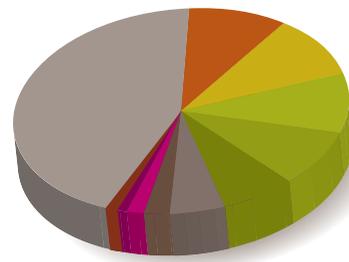
**La visite de la Tour** qui comprend les 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étages par ascenseur représente 22,40 % de la billetterie. La part de l'escalier croît à 23,5 % par rapport à 2011, et passe à 34 % avec les clients ayant acheté l'option sommet sur place, à l'arrivée de l'escalier au deuxième étage. Ce phénomène est à mettre en corrélation avec l'indisponibilité prolongée d'un des ascenseurs publics.

**Le taux d'achat en ligne** sur [www.tour-eiffel.fr](http://www.tour-eiffel.fr) est de 6,4 % pour les clients individuels. Pour des questions d'organisation des flux, les places mises en vente restent globalement en-deçà d'une demande croissante, qui reflète une tendance du visiteur à planifier sa visite et à anticiper son achat.

### Les visiteurs

La Tour accueille une clientèle internationale, avec près de **90 % de visiteurs étrangers**.

En 2012, **les Italiens et les Espagnols sont les premiers visiteurs** de la Tour après les Français.



France 10,4 %	Brésil 5,5 %
Italie 8,1 %	Russie 3,4 %
Espagne 8,1 %	Argentine 3,3 %
États-Unis 7,9 %	Chine 1,5 %
Royaume-Uni 7,4 %	Inde 1,6 %
Autres 42,8 %	

### L'observatoire des clientèles

La SETE conduit régulièrement des enquêtes auprès de ses visiteurs pour évaluer leur niveau de satisfaction concernant la visite de la tour Eiffel et les services qui y sont proposés. **5500 visiteurs ont été interrogés en 2012 entre avril et décembre.**

Le niveau de satisfaction se maintient globalement à un niveau élevé malgré les limitations d'exploitation induites par l'indisponibilité prolongée d'un des ascenseurs publics.

### Enquête de satisfaction 2012

- satisfaction globale (sur 10) : 8,5 (8,6 en 2011)
- satisfaction pour l'accueil et l'amabilité du personnel : 8,6 (8,5 en 2011)
- taux de satisfaction du temps d'attente aux caisses : 73 % (76 % en 2011)
- taux de satisfaction offre de restauration : 89 % (85 % en 2011)
- satisfaction boutiques officielles : 7,8 (7,7 en 2011)
- taux de recommandation : 98,7 % (99,3 % en 2011)



## SERVICES AUX VISITEURS

Les visiteurs de la tour Eiffel ont plus largement profité des services proposés sur le monument en 2012, du fait de la fréquentation moindre. Au total, **la dépense moyenne de services par visiteur** (hors Jules Verne) **progresses de 14 % par rapport à 2011, à 5,5€ HT.**

### Les restaurants

**Les restaurants ont connu une progression de 5,2 % jusqu'à fin octobre**, date de fermeture du restaurant «58 Tour Eiffel» pour les travaux de rénovation du bâtiment dans le cadre du projet architectural du 1<sup>er</sup> étage. Le résultat dégagé est stable à 37,3 M€.

Le restaurant « Le Jules Verne » a vu son chiffre d'affaires augmenter de 2,7 %, atteignant 16,8 M€ HT.

Enfin les buffets de restauration rapide ont enregistré une hausse de leur chiffre d'affaires de 4,2 % à 7,8 M€ HT, également grâce à l'installation d'un point de restauration rapide supplémentaire adjacent au restaurant éphémère.

### Les boutiques

**Les boutiques officielles ont enregistré en 2012 une progression d'activité de 8,2 % avec 12,7 M€ de chiffre d'affaires.**

- le taux de pénétration s'accroît de 2,2 points ;
- la dépense moyenne par visiteur augmente de 22,4 % par rapport à 2011, conséquence à la fois d'un repositionnement marketing plus distinct de chaque boutique et d'une visibilité plus importante des boutiques dans un contexte de fréquentation en recul.

### Les autres services

**Le chiffre d'affaires des autres services** (longues vues, visites des coulisses, guichet automatique bancaire) **avoisine les 582 K€ de chiffre d'affaires en 2012 (-9,8 %).**

Toutes ces activités annexes ont été impactées par le retrait global de la fréquentation. La redevance des GAB, outre la baisse de fréquentation, a été affectée par la baisse du taux interbancaire.

## ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

### La billetterie

**En 2012, la billetterie a généré 53,03 M€ HT de chiffre d'affaires**, en baisse de 10,6 % par rapport à 2011. Le ticket moyen se situe à 8,58€ HT.

### Les sous-concessionnaires et sous-occupants

**La redevance totale versée à la SETE par l'ensemble de ses sous-concessionnaires exploitants s'établit à 12,2 M€ en 2012.**

Les sous-concessionnaires et sous-occupants sont la restauration, les boutiques officielles, les autres services, tels les longues-vues, les distributeurs automatiques de billets (DAB).

Les sous-occupants sont restés les mêmes qu'en 2011 :

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

L'ensemble des sous-occupants cités ont généré pour la SETE un revenu de 144 K€ en 2012, contre 136 K€ en 2011.

### L'exploitation du salon Gustave Eiffel

**Le salon Gustave Eiffel, réservé aux événements professionnels, a été exploité jusqu'au 6 mars 2012**, date de début des travaux de déconstruction et reconstruction programmés dans le cadre du réaménagement complet du 1<sup>er</sup> étage du monument.

**Il a accueilli 4280 invités au cours de 18 manifestations représentant un chiffre d'affaires de 138 304 € HT.** Le salon Gustave Eiffel doit rouvrir en septembre 2013.

### La gestion de l'image de la tour Eiffel

**Le chiffre d'affaires s'élève en 2012 à un montant total record de 611 707€, en hausse de 173 % par rapport à 2011.**

Ces résultats sont d'autant plus notables que la présence de nombreuses zones de travaux et de multiples filets sur la tour Eiffel complique l'organisation des opérations de tournages et d'exploitation de son image.

L'année 2012 a été marquée par la signature de plusieurs contrats de cession de droits au profit d'annonceurs comme Lancôme, Schwarzkopf, Renault. Parmi les tournages notables de long-métrages figurent « Vive la France », « Grand Cop in Paris » et pour la première fois, un film indien. L'activité « produits dérivés » a fait l'objet d'un plan d'action spécifique visant à identifier les contrats à fort potentiels et consolider les marques tour Eiffel.



## ● COMPTE DE RÉSULTATS SIMPLIFIÉ

Produit d'exploitation	66,6 M€
dont chiffre d'affaires	66,5 M€
<b>Charges d'exploitation</b>	
dont frais de personnel	26,6 M€
Redevance Ville de Paris	9,6 M€
Dotations aux amortissements et provisions	3,9 M€
Résultat d'exploitation	-2,1 M€
Résultat courant avant impôts	-1,1 M€
Bénéfice net 2012	-0,9 M€

## ● LES RESSOURCES HUMAINES

En 2012, la SETE a employé en moyenne 313,7 personnes en équivalent temps-plein.

L'effectif en contrat à durée indéterminée au 31 décembre 2012 est de 299, contre 295 en 2011.

Ramenée en équivalent temps-plein, la rémunération annuelle brute moyenne s'établit à 56 831€, en hausse de 2 % par rapport à 2011.

L'entreprise a signé un accord collectif avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives en 2012 sur les modalités de formation des représentants du personnel et des représentants syndicaux.

## ● LES PROJETS MARKETING

### Stratégie numérique

La fréquentation des sites Internet (bureau et mobiles) de la tour Eiffel a connu une progression importante en 2012, avec une moyenne de 430 000 visites par mois.

Le site en version bureau est désormais intégralement disponible en espagnol en plus de l'anglais et du français.

Concernant les applications pour smartphones développées en anglais et en français, l'application gratuite d'aide à la préparation de la visite sur iPhone a été téléchargée 24 800 fois, portant son total à 55 200 téléchargements depuis son lancement début 2011.

L'application payante guide de visite de la tour Eiffel, développée et lancée toute fin 2011 en version iPhone, a été déclinée sur système Android et lancée en juin 2012. Cette application a été téléchargée 10 000 fois tous systèmes confondus depuis son lancement.

Enfin, la page Facebook a connu un développement très important de son nombre de fans sur l'année 2012 pour dépasser les 800 000 fans à la fin de l'année (et même le million depuis).

## ● MAINTENANCE, ENTRETIEN, TRAVAUX

Les opérations notables de gros entretien technique ayant marqué 2012, ont été les suivantes :

- poursuite des essais de l'ascenseur du pilier Ouest jusqu'en juillet, puis consignation de l'ascenseur pour réalisation des travaux liés aux avenants n°3 et n°4 au marché de base
- travaux de remplacement des parois des trémies de l'ascenseur Ouest aux 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étages
- début des travaux des postes de travail de l'ascenseur Ouest
- travaux de remplacement des variateurs d'alimentation électrique du moteur de l'ascenseur du pilier Nord
- travaux de remplacement de la motorisation de l'ascenseur du restaurant Le Jules Verne
- attribution et exécution du marché de pose d'anti-escalade sur la toiture des caisses
- fin des travaux de remplacement du plancher de la galerie technique sous le 1<sup>er</sup> étage
- fin des travaux de remplacement du pavillon de sûreté à l'accès visiteurs de l'ascenseur Nord
- suite du concours pour le remplacement de l'illumination événementielle
- remplacement de deux poulies de voie de l'ascenseur Est
- attribution du marché de réparation des éclissages des rails de roulement de l'ascenseur de service
- remplacement d'un moteur hydraulique de l'ascenseur Est

L'ascenseur public Nord a dû être immobilisé pendant les sept premiers mois de l'année. Des désordres, diagnostiqués par un organisme indépendant suite à des contrôles commandés par la SETE en 2011 et portant sur l'ensemble des parties mécaniques de cet ascenseur ont entraîné des recommandations d'arrêt d'exploitation au public. Les travaux nécessaires ont été réalisés.

## ● LES PROJETS D'AMÉNAGEMENT

### Développement durable

Des tests de bandes podotactiles aux abords des escaliers publics ont été menés afin de renforcer l'accessibilité générale du monument.

### Au sol

Le réaménagement des entrées et sorties du pilier Ouest s'est poursuivi.



## Au 1<sup>er</sup> étage

Les travaux de réaménagement de l'étage ont débuté au printemps avec l'installation au centre du parvis de la plateforme de levage et la mise en place des emprises chantier.

Le pavillon Eiffel, abritant la salle dédiée aux événements professionnels, a été entièrement déconstruit, les locaux techniques situés en sous-face réalisés, la construction du nouveau pavillon entamée, pour une livraison au deuxième semestre 2013.

Les travaux de construction de la nouvelle façade du restaurant « 58 Tour Eiffel » ont été entamés.

## Au 2<sup>e</sup> étage

Une nouvelle caisse a été installée sur la plateforme inférieure de l'étage et exploitée à compter de juin.

Les améliorations de signalétique à cet étage se sont poursuivies avec la mise en place notamment de deux écrans diffusant un film informatif pour les visiteurs accédant à l'embarquement pour le sommet.

## Au sommet

Les nouveaux dispositifs d'information culturelle et ludique à destination des visiteurs du sommet de la tour Eiffel ont été mis à la disposition du public en janvier 2012.

Au 3<sup>ème</sup> étage, de nouvelles tables panoramiques présentent les grands monuments emblématiques à travers le monde, en particulier les tours. L'histoire du sommet est présentée au travers d'une belle sélection de photographies noir et blanc rétroéclairées et grâce à des petits écrans disposés au-dessus des files d'attente.

Au 4<sup>ème</sup> étage, les sciences et télécommunications sont à l'honneur et une maquette du sommet de la Tour de 1889 réalisée à l'échelle 1/50<sup>ème</sup> montre aux visiteurs la physionomie de l'étage à l'époque.

## Consultation pour une nouvelle illumination

Afin d'anticiper l'obsolescence des équipements qui assurent aujourd'hui le scintillement du monument, un concours a été lancé pour la conception d'une mise en lumière événementielle de la tour Eiffel en remplacement de l'actuel scintillement, l'éclairage « doré » étant conservé. Le système proposé doit permettre également des mises en lumière ponctuelles.

Le nouveau dispositif devra être innovant et respectueux de l'environnement en s'inscrivant dans la stratégie de réduction des consommations énergétiques du monument.

L'année 2012 a vu le lancement du concours et le choix par le jury de 4 équipes admises à participer au dialogue compétitif.

## LES ANIMATIONS ET ÉVÈNEMENTS

L'année 2012 a été marquée par les opérations suivantes (moins nombreuses que les années précédentes en raison des nombreux travaux sur le monument) :

### Une patinoire « acidulée » - du 15 décembre 2011 au 31 janvier 2012

La patinoire de la tour Eiffel, rendez-vous attendu, a été reconduite au premier étage du monument. Les Parisiens et tous les visiteurs de la capitale ont pu profiter d'une surface de glace de 200 m<sup>2</sup>, à 57 mètres au-dessus de Paris, dans un décor pop acidulé.

La patinoire a battu des records de fréquentation en accueillant environ 50 000 patineurs, soit 10 000 de plus que l'année précédente.

### Participation à des salons professionnels

- **Tourissima**, du 10 au 12 février, à Lille.

Plus de 20 800 visiteurs sont venus au salon grand public consacré au tourisme.

- **Heavent**, du 27 au 29 novembre, à Paris.

Présentation du futur Salon Gustave Eiffel aux professionnels de l'événementiel.

### Vente aux enchères de mobilier et matériel de sonorisation et d'éclairage de la salle Gustave Eiffel (à l'occasion de sa déconstruction) - 30 mars salle Drouot Montmartre

Tous les lots mis en vente ont trouvé acquéreur. L'ensemble de la vente a permis de récolter près de 22 000 €.

### Marathon de Paris - 15 avril

5 collaborateurs de la SETE ont participé à l'édition 2012 du marathon de Paris. Ils ont couru aux couleurs de la SETE.

### Le « Lounge Tour Eiffel » - juin 2012 à juin 2013

Un restaurant éphémère a été installé sur la terrasse surplombant le Champ de Mars pour pallier le manque à gagner que les travaux de réaménagement du 1<sup>er</sup> étage génèrent pour l'offre de restauration sur le monument (restaurant «58 Tour Eiffel» et buffets). Le restaurant se composait d'un espace terrasse d'une capacité de 132 places et d'une salle de 94 m<sup>2</sup>, permettant d'assurer jusqu'à 44 couverts.

### Exposition grand public du projet d'aménagement du 1<sup>er</sup> étage - juin 2012 à mai 2013

Illustrations, vidéos, plans ont présenté au sein du Cineiffel (pavillon Ferrié) l'ensemble du projet d'aménagement du 1<sup>er</sup> étage.

### Exposition du projet d'aménagement du 1<sup>er</sup> étage à la XIII<sup>ème</sup> Biennale de Venise 29 août/25 novembre

L'agence Moatti-Rivière, avec l'aide de la SETE, a exposé le projet du 1<sup>er</sup> étage de la Tour à cette Biennale renommée. Maquette, visuels et plans ont été présentés au public.

