



## Grève annoncée à la tour Eiffel le 1<sup>er</sup> août

### LES RAISONS D'UNE COLÈRE

**Depuis le 2 juillet dernier, un dispositif de prévente permet aux visiteurs d'accéder à la tour Eiffel « sur rendez-vous » —à des créneaux horaires choisis. Déployé par la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel (SETE), le projet vise à répondre à la volonté de la Ville de Paris d'un meilleur accueil des visiteurs de la tour (réduction des temps et files d'attente, satisfaction client).**

**Seulement voilà : depuis son lancement, c'est l'inverse qui se produit : le process mis en œuvre par la SETE génère des files d'attentes parfois monstrueuses —et souvent totalement déséquilibrées. Au-delà du gâchis généré en termes d'efficacité (insatisfaction des visiteurs...) —et cela à l'une des périodes les plus importantes de l'année en termes de fréquentation—, les agents d'accueil sont à bout. Ce raté manifeste n'est pourtant pas une fatalité. Différentes solutions et options existent pour « corriger le tir ». Depuis plusieurs semaines, la CGT les défend. La direction de la SETE les refuse, persistant dans un process rigide démontrant jour après jour son inadaptation opérationnelle. Au bout du rouleau, les salariés de la tour Eiffel ont, par le biais de leurs organisations syndicales représentatives, déposé un préavis de grève pour le 1<sup>er</sup> août. Détails.**

En soi, le projet était défendable : ouvrir 50% de la billetterie de la tour Eiffel à un système de prévente en ligne. L'idée : permettre aux intéressés de planifier leur visite par l'achat de billets prépayés les invitant à se présenter le jour dit à un horaire précis —formule censée leur éviter d'importants temps et files d'attente.

Malheureusement, la solution mise en œuvre par la SETE depuis le 2 juillet dernier ne fonctionne pas. Ou, plus exactement, n'est pas adaptée aux contraintes d'exploitation du monument. Explications : Le principe retenu par la direction consiste à dédier l'un des deux piliers d'accès à la tour (le pilier nord) aux seuls billets achetés en prévente, et un second pilier (le pilier ouest) à tous les autres visiteurs<sup>(1)</sup>.

Problème : dès le 2 juillet, jour de lancement, de très importantes distorsions apparaissent dans les deux files d'attente. Loin d'être équivalents, les flux de visiteurs respectivement dédiés aux piliers nord et ouest génèrent depuis —et quotidiennement— de véritables inepties opérationnelles. A savoir :

- certains créneaux horaires (soirée et début d'après midi) étant très peu réservés par la prévente, il est fréquent de voir l'ascenseur dédié monter quasiment à vide, alors même que des files d'attente parfois interminables se constituent sur le pilier ouest (jusqu'à trois heures d'attente) —voir vidéo jointe.

- à l'inverse, lorsque certaines tranches horaires successives sont vendues « à plein » en prévente (en surcapacité évidente), c'est cette fois l'ascenseur du pilier nord qui est dans l'incapacité d'absorber le flux auquel il doit faire face. Les clients qui disposent de billets prévendus doivent ainsi souvent patienter plus d'une heure —et cela alors même qu'un système de rendez-vous sans file d'attente leur a été promis.

Pour faire simple : à une période où la tour Eiffel accueille 25000 visiteurs par jour, il n'est pas rare de voir l'un des deux ascenseurs ne transporter que 35% d'entre eux (et cela en montant quasiment à vide plusieurs heures par jour). A charge alors pour le second d'assurer, lui, la montée des 65% restants dans de bonnes conditions —ce qui est évidemment impossible.

Au-delà de l'inefficacité de la solution déployée et des sentiments de gâchis, de frustration et d'insatisfaction qu'elle génère (parmi les visiteurs de la tour comme chez ses salariés), deux autres décisions de la SETE nourrissent également la déception et la colère des agents d'accueil<sup>(2)</sup> :

- la suppression de la « caisse groupe », qui permettait auparavant de fortement faciliter l'accueil et la gestion des groupes<sup>(3)</sup>.
- la réduction de la cellule dédiée au service et à l'accompagnement client sur site (c'était évidemment tout l'inverse qu'il aurait été judicieux d'anticiper et d'engager, ne serait ce que pendant la phase transitoire de calage et de consolidation de la nouvelle formule).

Que faire ?

Loin de remettre en cause le principe même de la prévente, la CGT a, depuis plusieurs semaines, émis à la direction de la SETE plusieurs propositions :

- D'abord, revenir sur le principe de séparation des deux flux—structurellement inadapté aux contraintes d'exploitation du monument. Comment ? En permettant à la totalité des visiteurs (billets prévendus ou non) d'accéder aux deux piliers —et cela avec une file prioritaire dédiée aux clients munis de billets achetés en prévente.
- Ensuite, remettre à nouveau en place une caisse dédiée à l'accueil des groupes.
- Enfin, renforcer l'équipe des agents d'accueil chargée du support et de l'assistance client sur le parvis.

Face aux refus réitérés de la direction de la SETE de revoir le dispositif opérationnel, les organisations syndicales représentatives ont déposé un préavis de grève pour le 1<sup>er</sup> août. Ce préavis a volontairement été déposé très en avance, afin de laisser à la direction une grande latitude pour réagir.

Encore une fois, le but n'est pas de revenir sur le principe d'une augmentation des ventes sur internet, mais bien de trouver des solutions opérationnelles permettant d'accueillir dignement nos visiteurs<sup>(4)</sup> —ce qui est l'essence même du projet souhaité par la Ville de Paris. La qualité d'accueil à la tour Eiffel est primordiale : elle est une vitrine hautement significative et symbolique du tourisme en France.

(1) Trois des quatre piliers de la tour Eiffel sont équipés d'un ascenseur. En haute saison, les visiteurs sont accueillis et transportés au sein de deux de ces trois piliers. Le troisième reste alors « en secours » si nécessaire (panne d'un ascenseur, notamment).

(2) Malgré beaucoup de bonne volonté, les agents d'accueil ne parviennent pas à gérer sereinement et efficacement les deux flux de visiteurs. Engagée suite à un droit d'alerte des délégués du personnel, une enquête conduite par la direction courant juillet a démontré l'état d'extrême fatigue physique et/ou morale des salariés en charge de l'accueil.

(3) La suppression de la « caisse groupe » a notamment eu pour conséquence que les groupes sont désormais condamnés à stagner et patienter dans la file d'attente générale. Leur présence et leurs tailles parfois conséquentes impactent ainsi fortement l'accès de tous les autres visiteurs à l'ensemble des caisses (quatre caisses par pilier).

(4) Au-delà des dysfonctionnements déjà évoqués, le dispositif actuel présente également l'inconvénient de renforcer la constitution de longues files d'attente à l'extérieur du périmètre de sécurité —générant ainsi des problèmes significatifs de sécurité et de nuisances pour les riverains. A signaler : contrairement à une explication relayée par la presse courant juillet, les importants travaux d'aménagement actuellement conduits (l'édification du mur de sécurité en verre dressé autour du parvis, notamment) ne sont *en rien* responsables des distorsions considérables existant entre les deux flux de files d'attente (prévente et vente directe).

Démonstration par l'image : vidéo datée du 13 juillet (situation quasi identique chaque jour) :

<https://we.tl/s-ZZK8Uiy5zF>

**En savoir plus : Denis Vavassori —06 09 45 64 35**