

En chantier permanent, l'emblème traditionnel de Paris se réinvente jour après jour pour continuer de plaire.

TOUR EIFFEL

La Dame de fer et ses hommes

Plus de 300 employés font vivre ce phare de la capitale. Leur mission : assurer, 365 jours par an, l'accueil du public et l'entretien du monument.

Par Julie Krassovsky
Photos : Marc Chaumeil pour Management

20
MÉTIERES
TECHNIQUES
DIFFÉRENTS

80
EMPLOYÉS
SAISONNIERS
PAR AN

10%
DE CDD



HAUTE VOLTIGE Pour travailler sur ce monument, qui culmine à 300 mètres, mieux vaut être rompu aux techniques de l'escalade!

Chaque matin, un peu avant 8 heures, Hubert passe sous le pilier sud de la tour Eiffel, vers l'entrée du personnel. Avec ses collègues mécaniciens, électriciens, soudeurs ou menuisiers, il est l'un des 60 techniciens chargés de la maintenance du plus célèbre monument français, ouvert 365 jours par an. Tous font partie de quelque 300 employés de la Société d'exploitation de la tour Eiffel (Sete), qui administre la Dame de fer pour le compte de la Ville de Paris, sa propriétaire. Après avoir enfilé sa tenue, ce serrurier de formation commence par vérifier ses ordres de travail sur un écran tactile. Au programme du jour : l'entretien des portes palières à l'est, puis un essai des griffes des ascenseurs. Mais, tout d'abord, Hubert doit accomplir sa tournée rituelle d'une heure pour vérifier le bon fonctionnement des ascenseurs.

DU FOLKLORE AU JOYSTICK. Au sous-sol du pilier ouest, une mécanique de précision, révisée chaque matin, actionne les ascenseurs hydrauliques historiques, en activité depuis 1899. Le piston nécessite encore un graissage régulier qu'on n'effectue plus à la main depuis longtemps. «Un système automatique a remplacé la serpillière, mais on le fait encore nous-mêmes quand les télévisions étrangères viennent filmer la tour», dit Hubert en souriant. Il faut aussi entretenir le folklore ! En temps normal, le rôle du technicien consiste surtout à faire monter les cabines à vide depuis le poste de pilotage du pilier ouest. Manœuvrant le joystick, il respecte une vitesse de maintenance de 0,7 mètre par seconde, contre 2 mètres en vitesse moyenne d'exploitation. Ces monte-charge, qui parcourent chaque année plus de 103 000 kilomètres et embarquent jusqu'à 20 000 visiteurs par jour, sont des éléments vitaux. «Tous les employés doivent savoir les faire fonctionner», précise Hubert.

A 9 heures, les agents chargés de l'accueil se mettent en place avant l'arrivée des premiers visiteurs. A raison d'une rotation toutes les heures, ils assurent aussi bien la gestion des files d'attente au sol et entre les étages que la vérification des billets ou l'élévation des cabines jusqu'aux deuxième et troisième étages. Ce sont eux, aussi, qui devront faire évacuer la cabine en cas de panne. «Nous sommes régulièrement formés à ces procédures», confirme la pimpante Amal dans son uniforme kaki, au deuxième étage. Juchée sur un tabouret, séparée des visiteurs par une petite rambarde, elle manœuvre la cabine et gère les entrées



EN MONTÉE Les mécanismes d'élévation sont inspectés quotidiennement. Tous les employés ne sortent pas sur les piliers, mais ils doivent savoir faire fonctionner les ascenseurs.

et les sorties. «*This way please*, le sac à la main s'il vous plaît, *cuidado...*» enchaîne-t-elle en sautant d'une langue à l'autre.

GESTION MILLIMÉTRÉE DES FLUX. En moins de deux minutes, l'aller-retour est bouclé. Mais, dès que le compteur lumineux affiche «400», les agents arrêtent de scanner les billets, et la file se fige. «Il y a trop de monde là-haut», explique Amal. Pour réduire le flux, les visiteurs sont acheminés par deux ascenseurs au lieu de quatre, pendant qu'Amal monte seule dans un autre pour faire redescendre les touristes qui attendent au sommet. «Cela s'appelle une évacuation, on tient la cadence pendant un quart d'heure pour résorber le surplus.» Au même étage, Paolo, son chef de brigade, alerté par talkie-walkie, transmet le message au sol aux employés des caisses. Référent des ●●●



LES LUMIÈRES DE LA VILLE Pas moins de 336 projecteurs sont nécessaires pour illuminer la structure. Depuis quelques années, des ampoules fluo permettent de multiplier les jeux de couleurs.

EN CHIFFRES

77,8 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2016.

CENTRE NÉVRALGIQUE Au PC de gestion des ascenseurs, les techniciens s'activent pour débloquer une cabine en panne. Si l'immobilisation se prolonge, tous les flux de visiteurs seront désorganisés.

7 millions de visiteurs par an, soit près de 20 000 visiteurs par jour. (Source: Sete)



RÉDUIRE L'ATTENTE La priorité des prochains mois : mieux gérer la billetterie pour en finir avec les files interminables qui s'étirent sur le parvis.

SAVOIR-FAIRE MULTIPLES

Electriciens, soudeurs, mécaniciens... Pas moins de 20 métiers techniques se relaient sur les flancs et dans les artères de la Dame de fer.

POUR RÉDUIRE L'ATTENTE, LA NOUVELLE DIRECTION VA PROPOSER DES CRÉNEAUX DE VISITE À HEURES FIXES

... agents d'accueil, il passe sa journée à renseigner, à orienter ou à répondre à des touristes impatients. Comme cette famille chilienne qui ignorait que ses tickets ne lui donnaient accès qu'au deuxième étage et qui vient de faire une demi-heure de queue pour le sommet. De fait, avec plus de 1 000 visiteurs par heure en période de pointe, la tour est saturée. L'interminable file d'attente qui s'étire sur le parvis reste le gros point noir auquel la direction actuelle, arrivée dans le cadre du renouvellement de la délégation accordée par la Mairie de Paris fin 2016, entend remédier en priorité. Un objectif qui passe par un sérieux dépoussiérage de la billetterie: à présent, seules 10% des ventes de billets sont faites en ligne, et il faut compter au moins un mois et demi pour la mise à disposition des réservations.

«Dès 2018, nous serons à 50% des billets vendus en ligne et à 80% environ fin 2020», assure Stéphanie Renault, la nouvelle responsable du marketing digital de la Sete, qui va proposer des créneaux de visite à heures fixes afin de fluidifier le parcours des touristes. Mais le projet prévoit aussi la suppression de cinq des neuf caisses au sol. Les agents se sont d'ailleurs mis en grève pendant cinq jours, pile au début des vacances de Noël 2016, reprochant notamment à la direction son absence de transparence. Un épisode que le DRH, François Irrmann, esquive d'un sourire poli: «Nous avons, depuis, entrepris des discussions nourries avec les syndicats sur la mobilité interne.» Et surtout sur le maintien des emplois.

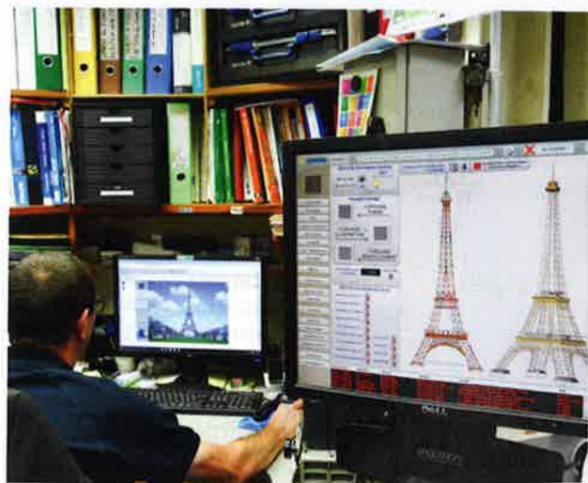


2 MÈTRES À LA SECONDE
Entrés en service il y a cent dix-huit ans, les pistons d'origine continuent d'assurer l'élévation des cabines.



AVEC LE SOURIRE Pour les agents d'accueil, la mission principale consiste à orienter des visiteurs souvent un peu énervés par l'attente et la foule environnante.

LES FEUX FOLLETS DE LA TOUR. Car ici, peut-être plus qu'ailleurs, on tient à son emploi! L'électricien Eric Camdessanche, vingt-deux ans de maison, ne travaillerait ailleurs pour rien au monde. Perché à 125 mètres de hauteur, en équilibre sur les montants de la tour, il fixe une ampoule sur l'un des 336 projecteurs qui, le soir, illuminent la structure. «Avec le remplacement progressif des lampes incandescentes par des ampoules fluocompactes de longue durée (15 000 heures environ), on peut désormais programmer en amont des changements de lampes», se réjouit-il. Dans son petit bureau du pilier est, un logiciel de GTB (gestion technique du bâtiment) permet de contrôler toute la distribution électrique dans la tour. Jusqu'à la fermeture, à 23 heures, Eric veillera une fois encore sur l'illustre dame. ●



LA FÉE ÉLECTRICITÉ
Un logiciel de gestion du bâtiment permet désormais de contrôler toute la distribution électrique.



Delpeyrat Comment remplumer la filière du foie gras?

Fragilisé par deux épisodes de grippe aviaire, Delpeyrat, l'un des grands producteurs français de foie gras, va devoir trouver le remède miracle... Par Pauline Darasse



PHILIPPE CARRÉ, directeur général du groupe Maisadour.

Jusqu'à-là, tout allait bien. Contrairement à d'autres secteurs agroalimentaires, comme le lait ou la viande, la filière du foie gras restait épargnée par les crises. Mais en 2015, puis en 2016, deux épizooties d'influenza aviaire, le virus de la grippe aviaire, ravagent les élevages de canards du Sud-Ouest, les faisant passer de 38 à 23 millions de têtes. La France, principal producteur de foie gras au monde, y perd 40% de ses volumes. La crise frappe de front les deux principales marques du secteur, Labeyrie et Delpeyrat.

Cette dernière se voit alors privée de 30% de matière première, l'équivalent de près de 5 millions de canards. Le choc de la seconde épizootie a été d'autant plus rude que, contrairement

à l'année précédente, les réserves étaient vides. Pour le groupe Maisadour, qui exploite la marque, la crise est à son paroxysme: deux tiers de son chiffre d'affaires reposent sur l'exploitation des canards-foies, magrets et confits.

Arrivé en 2015 dans la coopérative – il a été nommé à sa tête en février 2017 –, Philippe Carré a fait toute sa carrière dans l'agroalimentaire. Une expérience suffisante pour lui permettre de sortir le groupe de cette mauvaise passe? ●

TROIS SOLUTIONS S'OFFRAIENT À LUI

1. Recourir à l'importation en se tournant vers les canards "étrangers"

Le foie gras reste une spécialité bien française, mais la Hongrie et la Bulgarie élèvent des canards. Delpeyrat pourrait y acheter des foies, quitte à finaliser la découpe et la mise en conserve dans ses propres unités. Une opération a priori intéressante, sachant qu'un canard produit dans les pays de l'Est revient deux fois moins cher que celui produit en France: 13,50 euros au lieu de 23.

2. Réduire l'activité foie gras au profit de marchés plus stables

Face à la pénurie de matière première et aux risques liés à son exploitation, Delpeyrat pourrait légitimement se poser la question de la poursuite de cette activité, d'autant que celle-ci dépend aussi de l'exportation (10% de ses volumes). L'entreprise a perdu des marchés entiers, comme le Japon. Elle pourrait se recentrer sur ses autres activités, le saumon et le jambon de Bayonne.

3. Revoir son modèle, pour mieux faire face aux crises sanitaires

Dans la filière industrielle, on élève dans un endroit, on gave dans d'autres installations et, enfin, on transforme encore ailleurs. Selon certains experts, ce mode de production, qui multiplie les transports des animaux, a favorisé la propagation du virus. Une telle crise peut être l'occasion de repenser totalement l'organisation, en établissant de nouvelles normes de biosécurité.