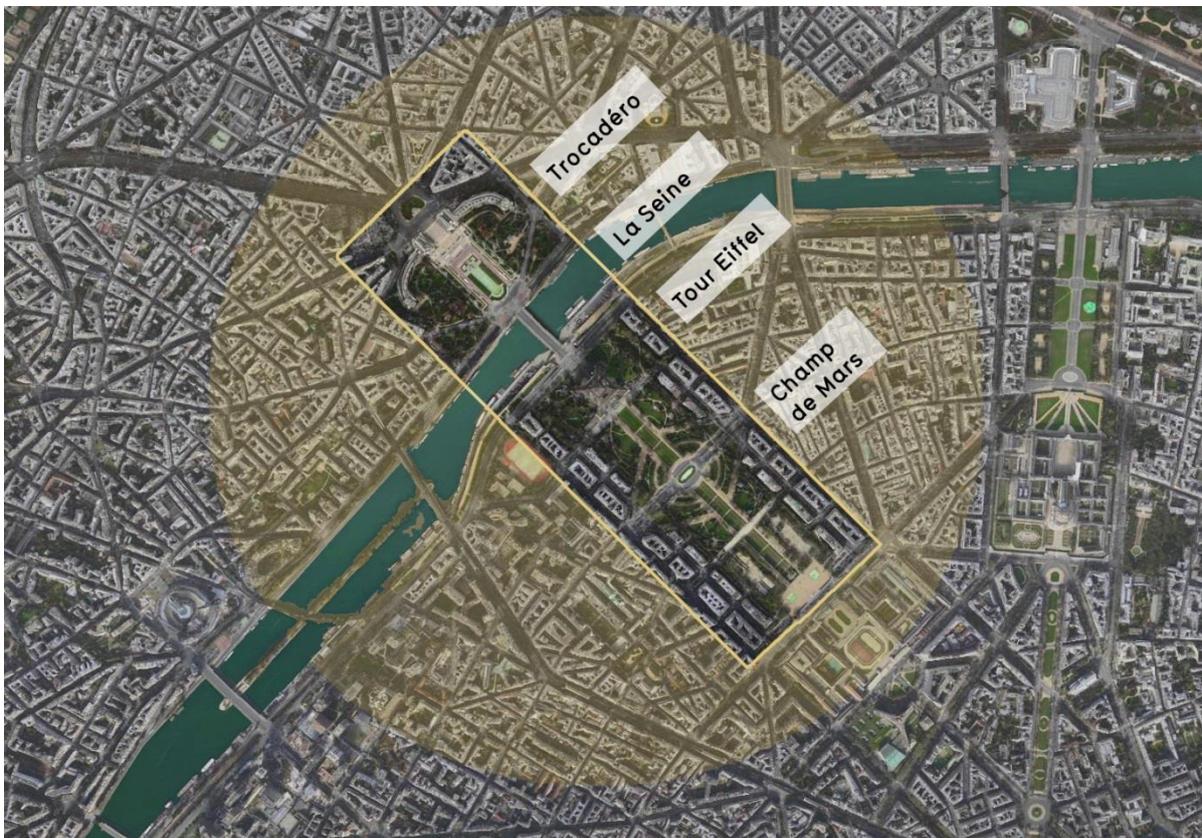


# SITE TOUR EIFFEL

---

*Découvrir, approcher, visiter*



# Site Tour Eiffel – découvrir, approcher, visiter

---

## *Les ambitions du projet – note d'accompagnement*

### **Contenu**

I.	Introduction.....	3
II.	Présentation du contexte du projet.....	4
A.	Rappel du contexte et des objectifs.....	4
B.	Maitrise d'ouvrage et conduite du projet.....	5
III.	« Site Tour Eiffel » .....	6
A.	La description du site et ses composantes.....	6
B.	Un rayonnement à plusieurs échelles.....	6
C.	De nombreux modes d'accès au site.....	7
D.	Inscription dans le contexte réglementaire et les politiques transverses de la Ville.....	7
E.	La fréquentation de la Tour Eiffel.....	8
F.	L'accueil sur le parvis de la Tour Eiffel.....	9
IV.	« Découvrir, approcher, visiter ».....	10
A.	Une approche sémiotique.....	10
B.	La notion d'accueil en site touristique.....	11
V.	La synthèse des ambitions du projet.....	12
A.	Un site à découvrir et redécouvrir, à révéler et à préserver.....	12
B.	Des parcours d'approche et de visite à repenser.....	13
C.	De l'accueil à l'embarquement vers la montée.....	13

ANNEXE 1 – Le dispositif de sécurisation

ANNEXE 2 – Les parties prenantes

ANNEXE 3 – Le calendrier prévisionnel

ANNEXE 4 – Les politiques transverses de la Ville de Paris

ANNEXE 5 – Une approche sémiotique

## I. Introduction

Le projet de nouvel accueil de la Tour Eiffel s'inscrit dans le cadre d'un « grand site » : la visite du monument ne se limite pas à sa dimension verticale, mais commence dès que le monument est aperçu, vu ou même imaginé. La représentation de l'architecture est, selon la formule de Claude Nicolas Ledoux, aussi importante que l'architecture elle-même. On ne saurait en trouver meilleure démonstration qu'avec la Tour Eiffel, signe inépuisable de Paris.

La notion de grand site est à comprendre au sens de grand site patrimonial, en l'occurrence l'un des plus prestigieux du monde, mais aussi au sens de grand site touristique jouissant d'une des plus fortes fréquentations. Elle est le fruit d'une réflexion, menée depuis plusieurs années sur des sites patrimoniaux du même ordre, qui s'écarte d'une appréhension stricte du monument et d'une approche fonctionnaliste de sa visite, telles que la billetterie les matérialise traditionnellement.

La visite du grand site de la Tour Eiffel se mettra en place comme un mouvement de flux collectifs, une chorégraphie de parcours en harmonie avec le monument. L'expérience de la Tour Eiffel est à valoriser selon un système de cheminements aussi fluide que sa ligne elle-même est épurée. Comme le constatait Roland Barthes, « prenez un crayon et laissez aller votre main, c'est-à-dire votre pensée, et c'est souvent la Tour qui naîtra, réduite à cette ligne simple dont la seule fonction mythique est de joindre la base et le sommet, ou encore la terre et le ciel. » Sur ce grand site / haut site, la visite devient alors un continuum horizontal - vertical.

Ainsi la visite du monument ne se distingue-t-elle plus de sa découverte ni de son approche, et l'expérience de la Tour Eiffel se trouve alors valorisée, au-delà des sept millions de visiteurs qui y montent chaque année, pour le nombre trois fois plus important – voire davantage dans un avenir proche – de ceux qui la pratiquent en restant sur l'esplanade, dans les jardins du Trocadéro, ou encore sur le Champ-de-Mars. Il s'agira donc de gérer de façon résiliente l'ensemble des sollicitations que subit le site.

Chaque visiteur est impliqué dans un parcours, un mouvement où il s'agit de marcher et de voir simultanément. Alors que l'objet du spectacle reste immobile, le spectateur se déplace. Dès lors, sur ce grand site / haut site, le nouvel accueil ne peut plus être concentré en un lieu clos, mais il doit se diffuser, être pensé comme une attention continue sur l'ensemble de l'espace et du temps de la visite. Les standards d'accueil sur les grands sites touristiques mondiaux ont évolué, mais aucune transformation majeure n'a été entreprise pour adapter l'accueil de la Tour Eiffel ces dernières décennies.

Plutôt que de diluer les moyens, l'opération s'attachera à prioriser les interventions. Une fois résolus les différents « points durs » (confort des cheminements piétons, accessibilité, gestion des flux, temps d'attente, etc.) par une démarche d'acupuncture urbaine, le projet contribuera à faire émerger de nouvelles promenades piétonnes depuis tous les points d'accès au site, dans une relation apaisée aux véhicules motorisés, où les séquences du parcours de visite passeront par la scénarisation de moments spectaculaires. Il contribuera aussi à faire émerger le plus grand des parcs parisiens, avec un pied de chaque côté de la Seine, lui-même connecté avec le parc des Rives de Seine, promenade scénographique qui concentre la majorité des lieux touristiques de la ville la plus visitée du monde. C'est même une condition *sine qua non* pour réconcilier les Parisiens avec le site et réussir une mixité sociale aujourd'hui relativement faible entre riverains, Parisiens et touristes.

Enfin et surtout, le projet s'attachera à la question majeure du fonctionnement du parvis, de la gestion des files d'attente et des conditions d'embarquement des visiteurs, afin de les rendre le plus simple et le plus fluide possible, tout en déployant des services aux visiteurs, en réaménageant les espaces de travail des agents d'exploitation de la SETE et en intégrant les éléments structurants de fonctionnement et d'exploitation de ce site très fréquenté.

L'amélioration de l'accueil de la Tour Eiffel est un grand projet, au sens du XXI<sup>ème</sup> siècle, c'est-à-dire un projet sobre avec une ambition sans faille, nourrie de l'observation de la vie et des usages, pour améliorer avec intelligence le confort de visite et les différentes manières d'appréhender la Tour Eiffel.

Comment, en effet, à partir des pratiques réelles, de l'analyse des services offerts, des représentations de la Tour par les Parisiens et par les touristes internationaux, être capables de proposer une offre nouvelle à la fois généreuse et frugale, subtile et disruptive ? La démarche, directive et ouverte, qui s'appuie sur des données brutes, fruit des études menées par les meilleurs experts des usages des espaces publics, ou encore du design de service, permettra aux concepteurs d'exprimer au mieux leur créativité face à ces enjeux multiples.

Sur ce grand site patrimonial, l'écriture architecturale et paysagère sera nécessairement « interstitielle », nourrie du contexte et de la topographie : il faudra réfléchir à des solutions plus subtiles, plus astucieuses, reposant par exemple sur de l'urbanisme temporaire, ou jouant sur les notions de réversibilité et temporalité. La création contemporaine sous toutes ses formes doit y trouver sa place, enrichie par le contexte, par l'histoire et la mémoire du site, qui a vu défiler toutes sortes d'expérimentations urbaines, au rythme des expositions universelles. Plus qu'une somme de problèmes à résoudre, il s'agira d'imaginer une solution créative, accepter même le défi et le plaisir de se laisser surprendre par l'exceptionnalité de la Tour Eiffel comme on voudrait que l'éprouvent les visiteurs et les parisiens demain.

Le « juge de paix » de l'opération sera l'utilisateur plutôt que le seul maître d'ouvrage. Derrière cette volonté simple se cache un changement de paradigme. Pour le maître d'œuvre, le programme sera un « moteur de recherche » qui l'aidera à identifier les informations significatives pour que la création contemporaine soit au service de l'expérience de l'utilisateur. Toutes les interventions des architectes, paysagistes, designers de service, concepteurs numériques, bureaux d'études, devront contribuer au confort du visiteur et du passant, à sa sécurité, au plaisir, à l'étonnement, en faveur d'une appréhension du monument, simultanément cognitive, sensorielle, esthétique, physique et numérique.

## **II. Présentation du contexte du projet**

### **A. Rappel du contexte et des objectifs**

La Ville de Paris s'est engagée depuis plusieurs années dans des démarches visant à améliorer l'accueil et la sécurité du public aux pieds de la Tour Eiffel. En novembre 2017, dans sa délibération 2017 DFA 10, le Conseil de Paris a confié la délégation de service public (DSP) pour l'exploitation de la Tour Eiffel à la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel (SETE), pour quinze ans, et l'a doté d'un plan d'investissement ambitieux, consacré d'une part à la conservation du monument (travaux sur ascenseurs, scintillement, peinture,...), et d'autre part à l'amélioration des conditions d'accueil et de sécurité des visiteurs :

*« Engager des travaux visant à renforcer la qualité architecturale de la Tour Eiffel, et à en faire une vitrine irréprochable de la qualité de l'accueil parisien. »*

*« Améliorer les conditions d'accueil des visiteurs [...] :*

- ▶ *en assurant leur sécurité,*
- ▶ *en créant de nouveaux espaces d'accueil,*
- ▶ *en optimisant la gestion des billetteries et des flux,*
- ▶ *en améliorant leur accès à l'édifice,*

*[...] tout en s'intégrant dans le contexte paysager très contraint du Champ de Mars et en prenant en compte les préconisations des services de l'État, la réglementation du site, les contraintes de sécurité. »*

Les travaux de sécurisation ayant été engagés en urgence impérieuse, la nouvelle enceinte de sécurisation<sup>1</sup> est en cours de réalisation, sous maîtrise d'ouvrage SETE, et doit être achevée à l'été 2018.

## **B. Maîtrise d'ouvrage et conduite du projet**

Si l'objectif d'améliorer l'accueil de la Tour Eiffel est bien inscrit dans la DSP de la SETE, le périmètre de réflexion de ce projet s'étend bien au-delà du périmètre délégué à la SETE, jusqu'au Trocadéro et au Champ de Mars (voir chapitre suivant).

La Ville de Paris assure la maîtrise d'ouvrage en phase amont de cette opération. Pendant cette phase, la Mission Tour Eiffel de la Direction Constructions Publiques et Architecture (DCPA) pilote l'ensemble du projet « Site Tour Eiffel : découvrir, approcher, visiter » et assure la coordination entre les nombreux acteurs impliqués<sup>2</sup> : la SETE, bien sûr, mais aussi les services de l'État (Architectes des Bâtiments de France, Inspection des Sites, Préfecture de Police), les cabinets des adjoints à la Maire de Paris et des Mairies d'arrondissement concernées (7<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup>), le Secrétariat Général de la Ville de Paris et les autres directions de la Ville de Paris (direction des Finances et des Achats, direction des Espaces Verts et de l'Environnement, direction de la Voirie et des Déplacements, direction de l'Attractivité et de l'Emploi, direction de l'Urbanisme), etc.

Le résultat des études préalables menées entre juillet 2017 et janvier 2018 par la Mission Tour Eiffel constitue un état des lieux de la situation existante : synthèse des études antérieures, analyse de l'état existant et évaluation des besoins de locaux pour les visiteurs et le personnel, benchmark, fréquentation piétonne (comptages), modélisation des flux VL et piétons, enquête qualitative, sémiologie, offre de services aux visiteurs, observation et analyse des usages de l'espace public, étude sur l'accessibilité du site, plan guide des jardins mené par la direction des Espaces Verts et de l'Environnement, etc. Ces études seront annexées au dossier de consultation des concepteurs, qui sera remis aux candidats sélectionnés pour participer au dialogue compétitif de conception<sup>3</sup>. Elles permettent d'affiner les connaissances urbaines et paysagères sur le grand site, d'en expliciter les potentialités et les contraintes, et de mettre en évidence les questions à résoudre lors du dialogue, portant notamment sur la qualité de l'expérience visiteur et la gestion de flux sur le site.

---

<sup>1</sup> Voir annexe 1 – Le dispositif de sécurisation

<sup>2</sup> Voir annexe 2 – Les parties prenantes.

<sup>3</sup> Voir Annexe 3 – Le calendrier prévisionnel du dialogue

### III. « Site Tour Eiffel »

#### A. La description du site et ses composantes



Le « Site Tour Eiffel », objet de la présente opération, s'inscrit de part et d'autre de la Seine entre le Trocadéro et l'École militaire, et le long des quais entre le pont de Bir-Hakeim et le pont de l'Alma. Le monument Tour Eiffel est situé en son centre.

Ce grand site comprend plusieurs lieux :

- la place du Trocadéro, l'esplanade du Trocadéro et les équipements qui la composent ;
- les jardins du Trocadéro, comprenant les escaliers, la fontaine de Varsovie, des jardins et espaces de voirie ;
- une section de la Seine, comprenant le Pont d'Iéna, les deux carrefours qui le jouxtent, les terrasses, les quais hauts et les quais bas jusqu'aux ponts de Bir-Hakeim et de l'Alma ;
- le périmètre sécurisé autour du parvis de la Tour Eiffel et le parvis lui-même ;
- le Champ-de-Mars.

#### B. Un rayonnement à plusieurs échelles

Si la lecture du grand site tel que délimité ci-dessus s'impose clairement du point de vue des mobilités, de la logique d'approche et des perspectives paysagères, ce périmètre comporte de nombreuses porosités urbaines, notamment en termes d'offre culturelle et touristique. De par sa situation géographique privilégiée et son extraordinaire popularité, la Tour Eiffel mérite d'être mieux connectée à d'autres sites touristiques et à une offre culturelle étendue à plusieurs échelles :

- A proximité immédiate : le Musée du Quai Branly, la Cité de l'Architecture et du Patrimoine, le Palais de Tokyo, l'Aquarium, le Musée d'Art Moderne, le Palais Galliera, etc.

- A l'échelle parisienne et notamment via le parc des Rives de Seine, promenade scénographique qui concentre la majorité des lieux touristiques de la ville : les Tuileries, le Louvre, le Grand Palais, les Champs Elysées, l'Île de la Cité, etc.
- A l'échelle métropolitaine et nationale : la Tour Eiffel est directement reliée aux grands aéroports et à d'autres sites tels que le Château de Versailles, le parc d'attractions Disneyland, ou via des circuits organisés par des tours opérateurs, le Mont Saint Michel, etc.

Toutes ces porosités représentent des « orbites » de la Tour Eiffel, à considérer dans leur globalité. Une réflexion géographique élargie s'impose pour inscrire durablement ce grand site dans son environnement et permettre, à terme, de favoriser un effet de diffusion autour de cet axe patrimonial remarquable et irréductible.

### **C. De nombreux modes d'accès au site**

En raison de son étendue géographique et de ses nombreuses composantes (espaces verts, dessertes viaires, portuaires, etc.), les accès au site sont variés. Si la majorité des visiteurs du Site Tour Eiffel utilisent les transports en commun ferrés (métro via Bir-Hakeim et Trocadéro, et, dans une moindre mesure, RER via Alma et Champ de Mars-Tour Eiffel), une proportion non négligeable y vient à pied, via les quais bas rive gauche notamment mais aussi la rive droite et l'avenue d'Iéna.

Près d'une dizaine de lignes de bus RATP desservent le site à différents endroits, du Trocadéro à l'École Militaire. Par ailleurs, les cars touristiques sont évidemment nombreux (plus de 300 par jour en forte saison) : les points de stationnement – avenue Joseph Bouvard, avenue de Suffren, quais bas rive gauche, avenue des Nations Unies – présentent l'un des taux de rotation les plus élevés à l'échelle de Paris. La dépose et la reprise sont par ailleurs réalisées en de nombreux points du site, de manière peu coordonnée, et engendrent une nuisance importante tant pour les riverains que pour la perspective paysagère, perpétuellement encombrée par les cars. Des lignes touristiques régulières (Opentour, Cars Rouges, Hop on hop off) traversent également le grand site.

En été, ce sont près de 150.000 piétons par jour qui fréquentent le grand site, dont 50.000 qui empruntent le pont d'Iéna. Un flux important est mesuré entre les quais hauts et les quais bas témoigne du succès de l'offre de services via le port : transport vers d'autres sites parisiens, croisières à l'heure du dîner...

Enfin, l'accès par des mobilités douces et notamment le vélo est de plus en plus important: il sera encore renforcé demain avec la mise en place du Réseau Express Vélos rive gauche.

Ce sont tous ces accès, tous ces cheminements, dont certains sont aujourd'hui inconfortables et encombrés, que le projet vise à requalifier, et à rendre accessible à tous en visant le label Tourisme et Handicap. Il s'agira également d'anticiper la réduction du nombre de cars diesel de grand gabarit au profit du développement de nouveaux modes d'accès innovants et non polluants.

### **D. Inscription dans le contexte réglementaire et les politiques transverses de la Ville**

A l'articulation du Site et de la Tour Eiffel, de l'horizontal et du vertical, se trouve le périmètre sécurisé, dont les travaux sont en cours de réalisation et seront achevés à l'été 2018, sous la maîtrise

d'œuvre de Dietmar Feichtinger Architectes. Il s'agit d'une donnée d'entrée du projet. Conjuguer cet impératif de sûreté avec un accueil exemplaire est un des défis majeurs du nouvel accueil de la Tour Eiffel. Le périmètre sécurisé constitue l'entrée dans la Tour Eiffel, et le visiteur doit y trouver toutes les qualités d'une salle d'embarquement.

Les solutions proposées devront apporter des réponses astucieuses et convaincantes aux différentes contraintes règlementaires qui s'imposent :

- l'inscription de la Tour Eiffel à l'inventaire des Monuments Historiques ;
- les deux sites classés au titre du code de l'environnement (des jardins du Trocadéro et du Champ de Mars) ;
- l'inscription du site au Patrimoine mondial de l'Unesco ;
- l'inscription d'une grande partie du site en espace boisé classé au titre du PLU ;

Ces réglementations impliquent une prise en compte fine de l'esprit des lieux : les compositions paysagères, la préservation du caractère largement ouvert et planté des espaces, un maintien de l'équilibre global existant entre les pleins et les vides.

Ce site accueillera également une partie des aménagements prévus dans le cadre des Jeux Olympiques en 2024 ; il s'agira d'adopter une logique de mutualisation et d'anticipation de l'héritage.

Par ailleurs, la direction des Espaces Verts et de l'Environnement établit actuellement un plan guide pour les jardins du Champ de Mars et du Trocadéro. Sur la base d'études historiques, paysagères, architecturales, environnementales, d'évolutions d'usages, de fréquentation et d'entretien, la démarche comporte :

- une analyse patrimoniale du site (critique d'authenticité, critique de cohérence et qualification écologique) ,
- un document cadre pour la mise en œuvre des orientations paysagères, écologiques et patrimoniales (travaux à mener et guide d'entretien au quotidien)

La critique de cohérence identifiera les ensembles patrimoniaux intangibles et les secteurs pouvant évoluer et/ou offrant des marges d'évolutions possibles. Le projet Site Tour Eiffel sera réalisé conformément à ce plan guide.

Tous les aménagements seront emblématiques des stratégies de la Ville de Paris<sup>4</sup> en faveur du Tourisme (Stratégie Tourisme 2022), de la résilience (Stratégie Résilience), des mobilités douces (Plan Vélo, Paris Piéton), et du handicap (Stratégie Handicap Inclusion et Accessibilité Universelle 2021).

L'ensemble du projet sera conduit par la préoccupation climatique inscrite dans le Plan Climat, le Plan Économie Circulaire, le Plan Biodiversité et la stratégie de résilience de la Ville de Paris, dans une logique d'économie globale de ressources et de maîtrise du bilan carbone global de l'opération.

## **E. La fréquentation de la Tour Eiffel**

La fréquentation de la Tour Eiffel, ouverte 365 jours par an, répond à une logique de saisonnalité touristique :

- une haute saison l'été, de juin à septembre avec environ 150.000 personnes/jour sur le site, et 20.000 à 30.000 personnes/jour sur la Tour ;
- une moyenne saison autour de Noël et Pâques, avec 15.000 à 20.000 personnes/jour sur la Tour ;

---

<sup>4</sup> Voir annexe 4 – Les politiques transverses de la Ville de Paris

- une basse saison le reste de l'année, avec 9.000 à 15.000 personnes/jour sur la Tour.

La visite de monument ne se distingue pas de sa découverte ni de son approche : 7 millions de personnes montent chaque année à la Tour Eiffel, et pourtant, plus de 30 millions déclarent avoir visité la Dame de Fer. Ce sont donc plus de 3 à 4 fois plus de visiteurs du grand site qui pratiquent la Tour sans y monter, en restant en bas, sur le parvis, sur l'esplanade ou les jardins du Trocadéro, ou encore sur le Champ-de-Mars. Le Champ de Mars est également un parc urbain où riverains et promeneurs peuvent apprécier un moment de détente, contempler le ciel et le paysage, avoir un contact avec la nature, en y exerçant une activité sportive, ludique ou culturelle à l'échelle du quartier.

Enfin, une quarantaine d'évènements importants chaque année se déroulent sur le Champ de Mars notamment : cette forte sollicitation participe de son rôle d'espace vert emblématique de Paris, fréquenté par les Parisiens comme par les visiteurs du monde entier. Cela suppose en contrepartie un haut niveau d'entretien.

## F. L'accueil sur le parvis de la Tour Eiffel

Le parvis de la Tour Eiffel est aujourd'hui le point d'intersection entre les fonctionnalités offertes aux visiteurs et le cœur de l'exploitation du monument pour le personnel. C'est un lieu essentiellement dédié à l'achat de billets (80% de la vente est à ce jour réalisée sur place, non horodatée) et à l'attente pour accéder aux moyens d'ascension, offrant quelques services d'accueil aux touristes (accueil Salon Eiffel, offre commerciale, commodités) et très peu d'espaces de repos.



Il est occupé par des espaces dédiés aux files d'attentes guidées - fixes pour certaines, mobiles pour d'autres - pour les accès à la billetterie, aux contrôles de sécurité, puis aux ascenseurs. S'y trouvent également des guérites isolées, de la petite restauration (sandwichs et boissons), des fonctions d'accueil pour les espaces particuliers dans la Tour (salon Gustave Eiffel, etc.), quelques services (distributeur de bille, etc.), une boutique de souvenirs. Par ailleurs, les caisses des ascenseurs et escaliers des piliers, des bureaux du personnel d'exploitation et des points d'information occupent des espaces directement accolés aux rez-de-chaussée des 4 piliers de la Tour.

Aujourd'hui, ces fonctions sont partiellement abritées dans des locaux dispersés dans les piliers, sur le parvis ou dans des locaux annexes en périphérie de la Tour Eiffel et représentent environ 1500 à 2000 m<sup>2</sup> peu qualitatifs.



L'enjeu principal du projet est de repenser dans son ensemble l'accueil des visiteurs sur le parvis et jusqu'aux pieds de la tour, voire dans ses dessous ou dans les plis du terrain, en installant services et commodités, espaces de repos, protection contre les intempéries, etc., tout en revisitant le lien avec les jardins en contrebas. En parallèle, il s'agira d'offrir des conditions et des locaux de travail satisfaisants pour les agents d'accueil et d'exploitation.

Une réflexion globale et des études particulières en lien avec l'exploitation du monument sont à conduire sur la réaffectation des espaces disponibles dans les piliers (en orange ci-dessus), ainsi qu'en amont de l'enceinte sécurisée (deux pavillons à requestionner – en jaune ci-dessus). Un équilibre est à trouver entre les fonctions liées à l'accueil, à la sécurité et aux nouveaux services aux visiteurs, d'une part, et celles liées aux conditions d'exploitation d'autre part, dans un contexte futur (2021) où 80% des billets seront disponibles en prévente, en ligne, et horodatés. Les 20% restants seront vendus sur site. Bien entendu, l'enceinte de sécurisation et son nouveau fonctionnement constituent une donnée d'entrée du problème.

Pour cela, les arbitrages et les compromis à inventer entre la réponse aux besoins des visiteurs et de l'exploitation d'une part, et les potentialités offertes par le parvis et ses abords d'autre part, seront à construire au fur et à mesure du dialogue compétitif, dans une itération entre contraintes réglementaires et budgétaires, programme et projet, afin d'emporter l'adhésion des parties prenantes.

## IV. « Découvrir, approcher, visiter »

### A. Une approche sémiotique

Les trois verbes « Découvrir, Approcher, Visiter » forment un véritable mot d'ordre pour la conception de l'accueil et son amélioration. Ils peuvent être compris, sur un mode narratif, comme un enchaînement de séquences successives : on découvre – l'objet est encore virtuel –, puis on approche – il s'actualise –, puis on visite – c'est la réalisation. Mais l'analyse montre plutôt leur

entrelacs, et soutient l'idée que découverte, approche et visite sont perméables les uns aux autres : tout le parcours, qu'il soit horizontal ou vertical – jusqu'au troisième étage –, est fait simultanément d'approches et de (re)découvertes au sein même de la visite. Cette coprésence de ces trois actions dans l'expérience touristique est confortée par l'analyse de chacun des verbes, à découvrir en annexe<sup>5</sup>.

## B. La notion d'accueil en site touristique

*"Faire de la Tour Eiffel une vitrine irréprochable de la qualité de l'accueil parisien"* : telle est la visée du projet « Site Tour Eiffel ». Par sa portée symbolique pour Paris et pour son image, ce projet porte en lui une ambition majeure, rappelée dans le schéma de développement touristique : *"Faire de Paris la ville qui accueille le plus de visiteurs au monde, mais aussi la ville qui accueille le mieux au monde"*.

Dans le monde, de nombreux grands monuments et lieux culturels ont fait l'objet, ces dernières décennies, de rénovations profondes des conditions d'accueil de leurs visiteurs. Nous l'avons dit plus haut, l'enjeu pour le projet « Site Tour Eiffel » est de taille : atteindre et dépasser ces standards internationaux réévalués, tout en réinterrogeant le concept d'accueil ; profiter à bon escient des retours d'expérience de ces sites, tout en parvenant à s'en différencier dans la démarche. En effet, le projet ne se réduit pas ici à installer un accueil avant la visite de la Tour Eiffel, ou sur/sous son parvis, mais il s'agit bien de rendre accueillante l'ensemble de la visite de la Tour Eiffel, car on entend, par visite, ce continuum horizontal et vertical à l'échelle du grand site / haut site.

Peut-être plus encore que les grandes réalisations menées ailleurs dans le monde, le projet trouvera avantage à s'inspirer des réflexions menées parallèlement sur la notion même d'accueil et d'hospitalité comme par exemple, celles développées par Jacques Derrida. L'intérêt de ces réflexions est de conscientiser le défi d'accueillir en grand nombre, pour aider à le relever. L'accueil y est défini comme une relation d'échange sur un territoire, mettant en jeu les identités respectivement liées au territoire et à celui qui y est accueilli. Comme cette relation porte sur un enjeu identitaire, elle ne peut avoir lieu qu'à une échelle individuelle. C'est pourquoi, dans le contexte d'une fréquentation de masse, lorsque le nombre de personnes accueillies se compte en millions comme sur le grand site de la Tour Eiffel, la question de l'accueil prend encore plus d'importance et simultanément plus de complexité. Accueillir un grand nombre, c'est d'abord singulariser pour engager l'échange. C'est, ainsi, un problème d'arithmétique sociale auquel se superpose un problème de relation à l'autre.

L'enjeu du projet est de résoudre de façon originale cette double problématique de manière à répondre ainsi à l'ambition fixée par la Ville de Paris. C'est en ce sens qu'est rédigé le programme général du nouvel accueil sur le grand site de la Tour Eiffel auquel devront répondre les concepteurs dans le cadre du dialogue compétitif. Le programme se base sur des hypothèses quantitatives de flux, envisagées sur un long terme, sur lequel il pose des critères qualitatifs à l'attention individuelle du visiteur.

D'emblée, déterminons quel pourrait être un indicateur de réussite du projet de nouvel accueil. Ce ne serait pas strictement l'accroissement du nombre de touristes venus voir la Tour Eiffel, car cela n'en serait qu'un effet induit. Un véritable indicateur serait paradoxalement la venue des parisiens et habitants du Grand Paris, en ce qu'ils représentent, à la différence des touristes, une clientèle non captive. Une relation d'accueil qui s'instaurerait auprès d'un public proche serait révélatrice d'un

---

<sup>5</sup> Voir Annexe 5 – Une approche sémiotique

changement envers l'ensemble des publics. Aujourd'hui, les Parisiens délaissent aux touristes la Tour Eiffel, bien qu'ils se reconnaissent sans aucun doute dans son emblème. Peut-être même est-ce la raison pour laquelle ils ne viennent pas la visiter. En se référant à l'enjeu identitaire sous-jacent à la relation d'accueil, il apparaît que les Parisiens ne se reconnaissent probablement pas du côté des accueillis, mais plutôt de celui des accueillants. Et réciproquement, du point de vue des visiteurs qui, de plus en plus, se défient d'une exclusivité imposée par un tourisme de masse, en ce qu'elle déprécie l'expérience touristique. Au travers du Schéma de Développement Touristique, le Ville de Paris entend ainsi promouvoir un tourisme urbain faisant de Paris : *"une ville accueillante et ouverte sur le monde [...] où les habitants sont parties-prenantes de l'expérience touristique"*.

## V. La synthèse des ambitions du projet

### A. Un site à découvrir et redécouvrir, à révéler et à préserver

1. Un **grand site patrimonial de 54ha en 3 dimensions**, avec des perspectives à concilier (Trocadéro/Iéna/Champ de Mars/Ecole Militaire ; le fleuve ; la Tour Eiffel) et des continuités à retrouver.



2. Un site **concentrant/agrégeant de nombreuses attentes à satisfaire** afin de renforcer son attractivité pour tous : les 100.000 promeneurs du grand site – essentiellement parisiens, souvent fidèles - et les 20.000 visiteurs de la tour – essentiellement internationaux.
3. Une **richesse historique et patrimoniale à redécouvrir** : une **expérience de visite au choix**, proposant une diversité d'offres et de parcours touristiques, culturels, en lien avec les musées et monuments alentour, des parcours sensoriels, une visite virtuelle, etc.
4. Un site offrant une **fenêtre de respiration pour tous les âges et tous les usages**, pour les riverains et les parisiens : déplacement, promenade, sport, évènementiel, accès aux jardins,

en dialogue avec un Champ de Mars requalifié, et en préservant la qualité des compositions paysagères.

5. Une conception **intégrant les conditions d'un entretien ultérieur optimum et d'une maintenance facilitée** du site et des ouvrages réalisés (agents d'exploitation de la SETE, des jardins, de la voirie, collecte des déchets, etc.), afin qu'il soit toujours respectable et respecté, **et compatible avec l'accueil de grands évènements à venir** (dont les JO de 2024).

## **B. Des parcours d'approche et de visite à repenser**

1. **Rééquilibrer l'espace public au profit des piétons**, en créant des **cheminements piétons agréables, lisibles et accessibles à toutes et à tous, depuis toutes les arrivées** (TC, bus, métros, car, bateaux, etc.), dans une relation apaisée aux véhicules motorisés.
2. Une **offre de services (contenant et contenu) à concevoir tout au long du parcours, exploitant les potentiels jusqu'aux pieds des ascenseurs de la Tour**, adaptée aux usages actuels et à venir, **innovante et de qualité**, s'insérant dans l'écriture patrimoniale du site, de manière saisonnière et évolutive: commodités, propreté, point d'accueil, repos, abri, restaurations, informations, etc.
3. Une **scénographie urbaine et paysagère**, de jour/de nuit, intégrant des évènements, animations, compositions artistiques, etc., saisonniers et éphémères, permettant au site de se renouveler tout en gardant son identité, ses vues, sa cohérence patrimoniale et d'ensemble.
4. Une **visite 2.0 proposant un continuum d'information avant, pendant et après** la visite : billetterie, conditions d'accès aux sites, temps d'attente et informations en temps réel, évènements, etc.

## **C. De l'accueil à l'embarquement vers la montée**

1. **Un dispositif de sécurité couplé avec un dispositif d'accueil bienveillant**, allant au-devant des visiteurs, attentifs à la diversité de leurs besoins et leurs attentes, **graduel, efficient et intégré** tout le long du parcours.
2. Un **parvis de la Tour repensé, désencombré, adapté aux flux, en lien avec les jardins**, et offrant des espaces d'attente et d'embarquement en plein air, mais abrité des intempéries.
3. Davantage **d'espaces disponibles dans les pieds de la Tour Eiffel et alentour** pour une offre renouvelée de visite (redécouverte des espaces dans les pieds du monument), ou de services commerciaux aux visiteurs.
4. Des **locaux de travail adaptés, correctement éclairés et bien positionnés** pour l'accueil, la sécurité, l'exploitation, et la logistique du personnel de la Tour.

# Site Tour Eiffel : découvrir, approcher, visiter

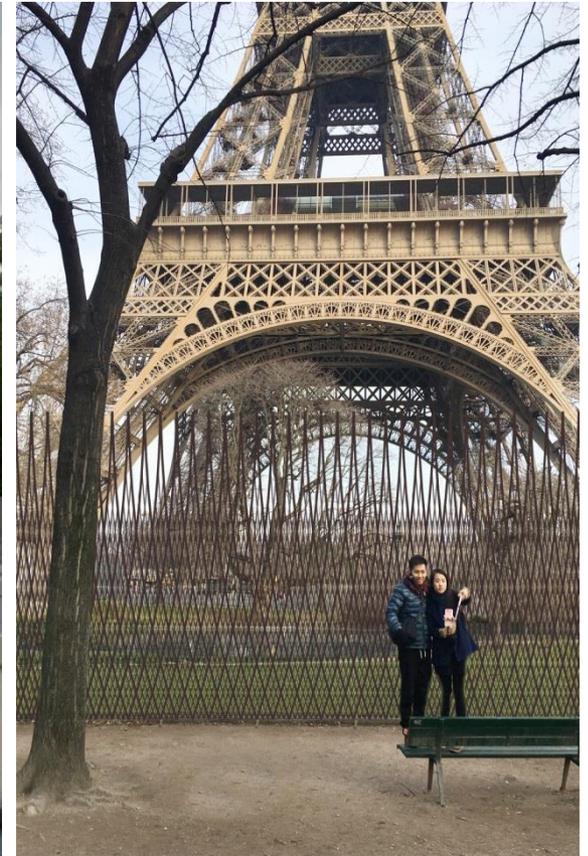
Annexes à la note  
d'accompagnement de l'AAPC

# Sommaire des annexes

- Annexe 1: le dispositif de sécurisation du parvis
- Annexe 2 : les parties prenantes
- Annexe 3.1 : le calendrier global
- Annexe 3.2: le calendrier du dialogue compétitif
- Annexe 4 : les politiques transverses de la Ville de Paris
- Annexe 5 : une approche sémiotique

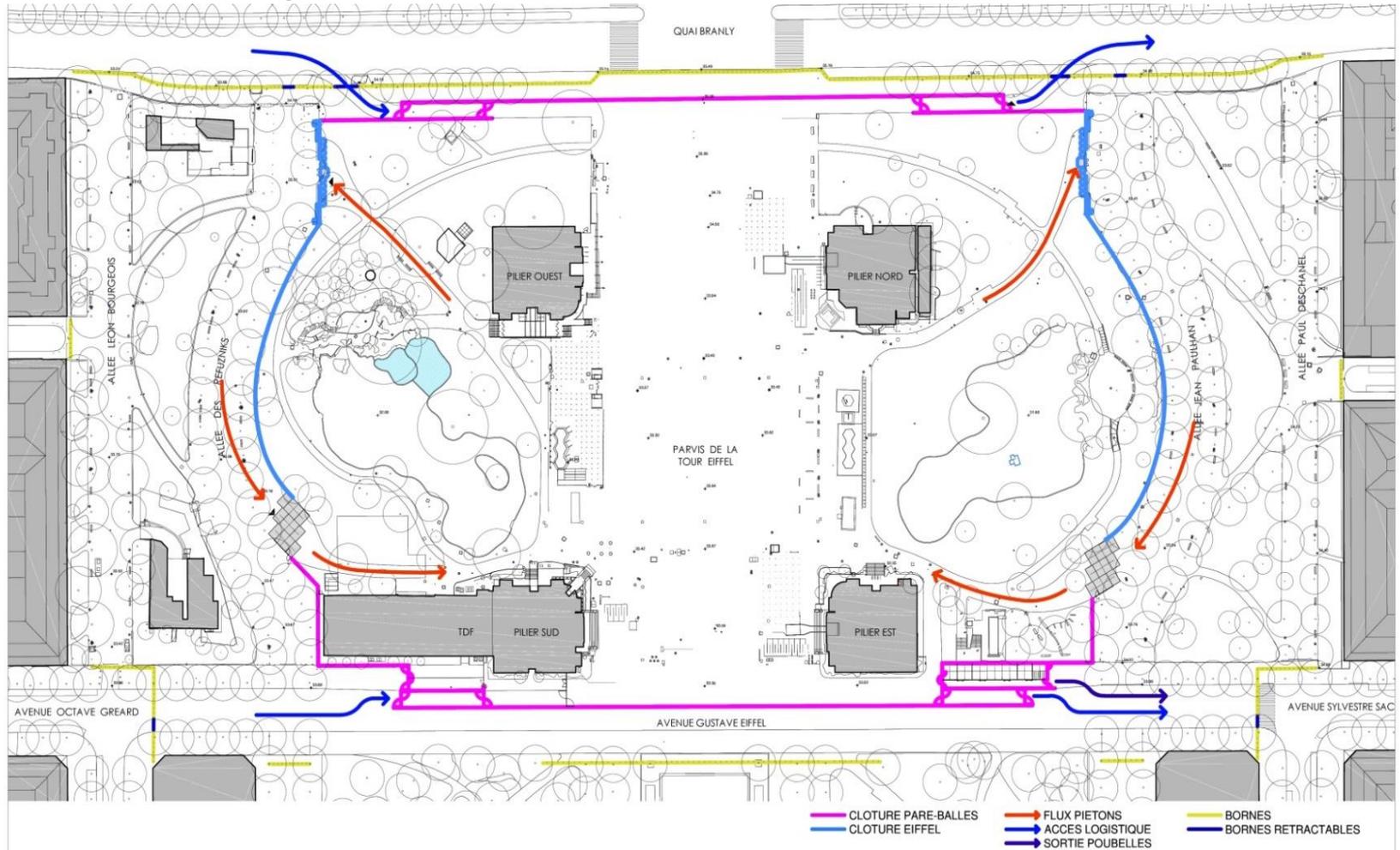
# Annexe 1 : le dispositif de sécurisation du parvis (travaux en cours)

*Fin prévisionnelle des travaux : août 2018*



*Crédit : Agence Dietmar Feichtinger Architectes*

# Annexe 1 : le dispositif de sécurisation du parvis (travaux en cours)



Crédit : Agence Dietmar Feichtinger Architectes

Site Tour Eiffel - Annexes

# Annexe 2 : les parties prenantes

Mairies du 7<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup>

**Exécutif / Elus centraux** (Jean-François Martins, Jean-Louis Missika, Pénélope Komitès, Christophe Najdovski) / **Secrétariat Général**

Ville de Paris - Autres directions:

- Direction des Espaces Verts et de l'Environnement (DEVE)
- Direction de la Voirie et des Déplacements (DVD)
- Direction des Affaires Juridiques (DAJ)
- Direction de l'Attractivité et de l'Emploi (DAE)
- Direction de l'Urbanisme (DU)
- Direction de la Jeunesse et des Sports (DJS)

Direction  
Constructions  
Publiques et  
Architecture –  
**Mission Tour  
Eiffel**

**AMO**

Programmation et  
accompagnement  
du dialogue

Direction des  
Finances et des  
Achats – Service  
des Concessions

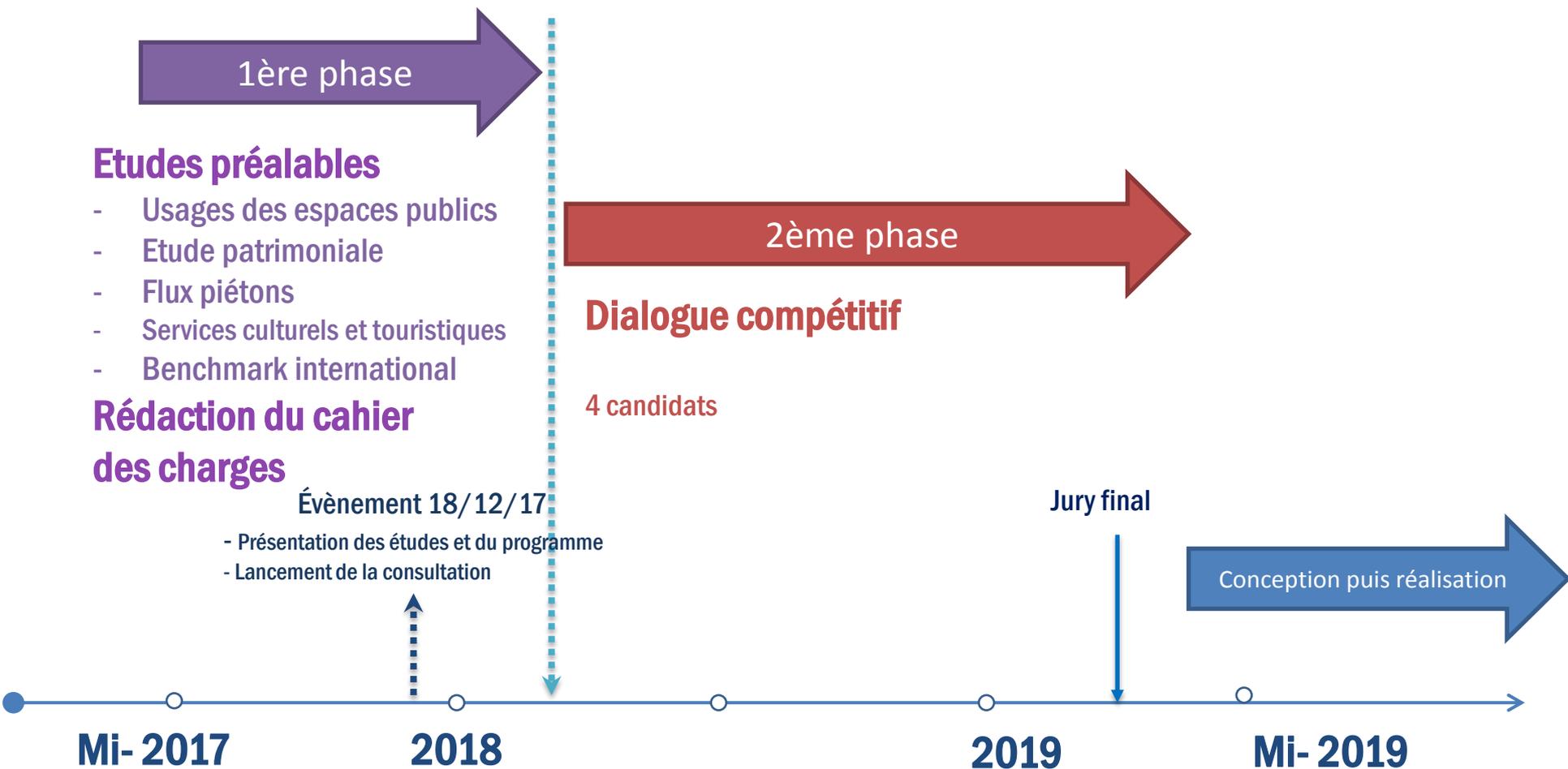
SETE –  
Société  
d'Exploitation  
de la Tour  
Eiffel

Services de l'Etat :

- DRIEE / Inspection des Sites
- DRAC / ABF
- PP / Préfecture de Police

Autres acteurs : Mission JO, Atelier Parisien d'urbanisme (APUR), RATP, SNCF, Port Autonome de Paris, équipements culturels voisins, acteurs du tourisme ...

# Annexe 3.1 : le calendrier global



# Annexe 3.2 : le calendrier du dialogue à titre indicatif

	2018					
	FEV	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL
			jury			
Phase candidature		candidatures	analyse	remise		
Phase dialogue - 1er tour				DCC 1er rendu int.		analyse et dialogue
Phase dialogue - 2e tour						
Phase dialogue - offre finale						

					2019	
AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	JAN	FEV
						jury
	2e rendu int.		analyse et dialogue			
				offre finale		analyse

# Annexe 4: Politiques transverses

REEMPLOI DE MATERIAUX

sobriété

réutilisation

NEUTRALITE CARBONE



## STRATÉGIE TOURISME

EXPERIENCE UNIQUE

qualité d'accueil

TOURISME DURABLE

0 déchet

résilience



## PLAN VELO

## PARIS PIÉTON

partager la voirie

ORIENTER

continuités piétonnes

MOBILITE DOUCE

## STRATÉGIE HANDICAP

## INCLUSION ET ACCESSIBILITÉ

## UNIVERSELLE 2021

standards internationaux

ville bienveillante

«sans couture»

accueillante et hospitalière

ici, demain!  
ensemble pour le climat

## PLAN CLIMAT

économie de ressources

économie sociale et solidaire

## PLAN ECONOMIE CIRCULAIRE



ressources en eau

ÉCOLOGIE URBAINE

transition écologique

désimperméabilisation

ilot de fraîcheur

# Annexe 5 : Approche sémiotique

## A. Découvrir

Dans l'idée de découverte, il y a celle de **commencement** : l'événement de la première fois. Or, dans le contexte d'un événement esthétique – la vision de la tour Eiffel en est un – le fait de **découvrir** répond à un schéma particulier, le **schéma de la sensation**. C'est ce schéma « esthétique » qui conduit à l'émotion esthétique.

Il se différencie du modèle narratif de base qui fonde tous les récits de quête et dont le noyau est : 1. *Etat de manque* > 2. *Liquidation du manque*. Ce modèle s'illustre de façon élémentaire avec le sentiment de la faim qui s'épuise dans le corps rassasié. Le modèle esthétique serait l'inverse :

1. **Satisfaction éprouvée, inattendue – complétude, éblouissement, effet waouh !**
2. **Engendrement d'un manque : désir de renouveler l'expérience, de la revivre**

Le plaisir éprouvé appelle son retour, la découverte demande son renouvellement. Paul Valéry écrit : « Dans l'ordre des choses esthétiques (...) la satisfaction fait renaître le besoin, la réponse régénère la demande, la présence engendre l'absence, et la possession le désir. » (« L'infini esthétique », *in Œuvres*, T. 2, La Pléiade, p. 1342)

C'est bien le cas avec la Tour Eiffel, dont la découverte est toujours une **redécouverte** – Tout le monde l'a déjà vue, en petit ou en image. Découverte paradoxale : ce n'est jamais la première fois, et c'est toujours une première fois. La surprise de la découverte se renouvelle à chaque expérience. Là est sa force, à l'instar de l'amour.

# Annexe 5 : Approche sémiotique

## B. Approcher

*Approcher* a une triple signification : **spatiale, émotionnelle et spirituelle**. C'est tout d'abord le **mouvement** d'une distance qui diminue, envisagée du point de vue d'un marcheur, par exemple, qui vient de loin pour appréhender un lieu, entrer dans sa familiarité, se l'approprier. Or ici, plus on s'approche plus l'objet grandit jusqu'à devenir colossal, et intimidant. Ce que confirme la deuxième signification d'*approcher*, qui signale une réserve, une **prudence** face à ce qui impressionne : on approche pas à pas, doucement, on fait des « travaux d'approche », on étudie, on calcule, on apprivoise.

C'est ce triple mouvement qui caractérise **l'approche de la Tour Eiffel** : ce monument incarne la Monumentalité, dans un sens **quasiment sacré**.

## C. Visiter

*Visiter* (< issu du fréquentatif latin « voir » + intensité, répétition), c'est aller voir quelque chose de l'intérieur, de manière approfondie et fouillée, mais c'est aussi se rendre chez quelqu'un de proche. Visiter, c'est dans tous les cas vivre une **expérience de l'intériorité**, même si on reste à l'extérieur. Ainsi, on peut « visiter » la tour Eiffel depuis le Trocadéro. Peut-être parce que ce monument laisse voir son intériorité depuis l'extérieur (ses membrures, sa structure).

Il y a de *l'échange*, au sens narratif de communication réciproque des valeurs, dans la visite d'une personne : on la rend parce qu'on nous l'a donnée (*on rend visite* comme *on rend sa visite* à quelque parent), c'est un contre-don. C'est ainsi que la visite **nourrit un lien** et le consolide. Elle est un **passage** sans prédation, sans altération, en toute transparence et toute légèreté. De toutes les relations d'échange, c'est sans doute une de celles qui est marquée par le plus haut degré de gratuité – d'où son lien avec l'esthétique : on visite un monument, un musée, un « haut-lieu ».