

OFFICE DE TOURISME D'AVIGNON

Dossier de renouvellement de classement

En 1^{ère} catégorie



SOMMAIRE

- I. L'Office de tourisme est accessible et accueillant
→ Critères 1 / 2 / 3
- II. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention
→ Critère 5
- III. L'information est accessible à la clientèle étrangère
→ Critère 7
- IV. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour
→ Critère 8
- V. Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés
→ Critères 9 / 10
- VI. L'Office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès
→ Critères 12 / 13 / 14
- VII. L'Office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission
→ Critère 16
- VIII. L'Office de tourisme assure un recueil statistique
→ Critères 17 / 18
- IX. L'Office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale
→ Critère 19

Légende :

Annexes PDF et papier

Annexes Internet

I. L'Office de Tourisme est accessible et accueillant

1/ L'espace d'accueil de l'Office de Tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Coordonnées du bureau principal Office de tourisme d'Avignon 41, cours Jean Jaurès BP 8 84004 Avignon Cedex 1 Téléphone : +33 (0)4 32 74 32 74 Mél : officetourisme@avignon-tourisme.com Web : https://avignon-tourisme.com	Coordonnées du bureau secondaire Accueil en saison (avril – septembre) Maison du Parc 225 Allée Marie-Josée Roig (anc. Allée Antoine Pinay) Ile de la Barthelasse 84000 Avignon Téléphone : +33 (0)4 32 74 32 74 Mél : officetourisme@avignon-tourisme.com Web : https://avignon-tourisme.com
Nos réseaux sociaux Facebook : Facebook Instagram : AVIGNON TOURISME® (@avignontourisme) • Photos et vidéos Instagram Youtube : Avignon Tourisme - YouTube LinkedIn : (21) Avignon Tourisme : Présentation LinkedIn	

Proximité des flux touristiques

L'Office de tourisme (BIT principal) se trouve à 250 mètres de la gare SNCF Avignon centre et du point de départ des trains desservant la gare d'Avignon TGV. De nombreux arrêts de bus urbains se trouvent à moins de 200 mètres de l'Office de tourisme, devant la Cité Administrative, la Poste et les remparts, et desservent les principaux lieux de la ville (lieux de visites et institutions).

La gare routière / PEM est à 300 mètres et le parking à proximité de la gare Avignon Centre peut accueillir jusqu'à 800 voitures. Enfin, à proximité immédiate de l'Office du tourisme, le parking Jean Jaurès offre plus de 700 places. Il est également situé à une minute en moyenne des stations de bus de ville, de Tram et des stations de Vélopop.

La Maison du Parc (BIT secondaire) quant à elle se situe à deux pas de deux grands campings avignonnais, d'une aire pour camping-cars, d'une piscine extérieure, sur un chemin fréquenté

par les piétons et les cyclistes, dans le poumon vert d'Avignon, sur l'île de la Barthelasse. Ce bureau d'information touristique saisonnier est à 5 minutes à pied du quai de la navette fluviale, à 5 minutes à pied du parking relais gratuit de l'île Piot (1100 places) avec bus gratuits pour se déplacer vers le centre-ville et d'une station de Vélopop.

Facilité de stationnement

Il existe de nombreuses solutions de stationnement à proximité de l'Office de tourisme (Parking Gare Centre, Parking Jean Jaurès) ainsi que deux places de parking pour personnes en situation de handicap ont été mises en place par la ville : une face à l'entrée de l'OT, l'autre à gauche de la façade du bâtiment, rue Henri Fabre.

Aussi, depuis le 1^{er} février 2018, une demi-heure de stationnement au parking Jean Jaurès est offerte aux visiteurs de l'OT, sur présentation de leur ticket de parking auprès des Conseillers en séjour.

De nombreux racks à vélo sont localisés à quelques pas ou à proximité immédiate de l'Office de tourisme et de la Maison du Parc. Une consigne à vélo sécurisée est positionnée sur le parvis de la gare centre (pour les abonnés).

Toutes les solutions pour stationner : [Où se garer à Avignon ? | Avignon Tourisme Créateur d'expériences – Avignon Tourisme](#)

Les accès

En train

- ❖ **La gare TGV**, ouverte en juin 2001, créée en Courtine par Jean-Marie Duthilleul, place la ville d'Avignon à 2h40 de Paris, 3h de Roissy Charles de Gaulle et à 1h de Lyon grâce au TGV Méditerranée (30mn de Marseille).
- ❖ **La gare Avignon Centre** : trains régionaux et Provence Alpes Côte d'Azur, trains nationaux.
- ❖ **Navettes ferroviaires Gare TGV <> Avignon Centre** : circulation entre la gare TGV et la gare Avignon centre.

Par la route

- ❖ En voiture : N7 / A7 / A9 / N100
- ❖ En bus via le Pôle d'échanges multimodal (gare routière)

A vélo

- ❖ Par la Via Rhôna et la Méditerranée à vélo

A pied

- ❖ Par la Via Avenio

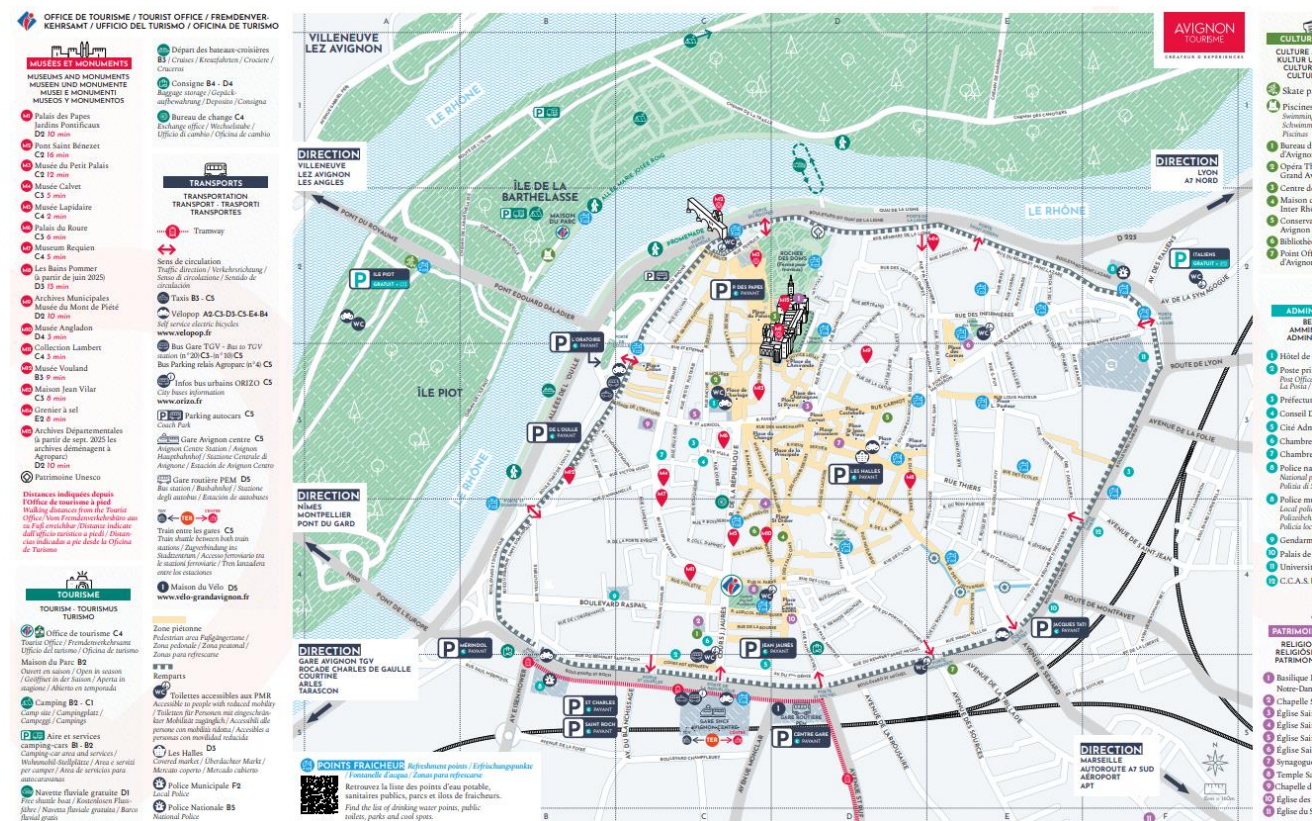
En bateau

- ❖ Port de plaisance
- ❖ Croisières

En avion

- ❖ **L'aéroport Marseille – Provence** se situe à 50 minutes en voiture ou 1h en train, il propose une centaine de destinations nationales et internationales.
- ❖ **L'aéroport d'Avignon** quant à lui accueille des vols privés et d'affaires à 10 minutes en voiture du centre-ville.

Tous les accès en détails : [Venir et se déplacer à Avignon | Avignon Tourisme Créateur d'expériences – Avignon Tourisme](#)



Cf. Annexe 1 – Plan de Ville

L'accès aux Personnes en Situation de Handicap

L'Office de tourisme est marqué Tourisme & Handicap pour les 4 handicaps depuis 2008 : moteur, visuel, auditif et mental. Le renouvellement de cette marque est prévu pour septembre 2025.

L'OT est donc accessible aux personnes à mobilité réduite (fauteuil, poussette, canne...), les portes étant assez larges et le bâtiment de plain-pied. En cas de défaillance du système

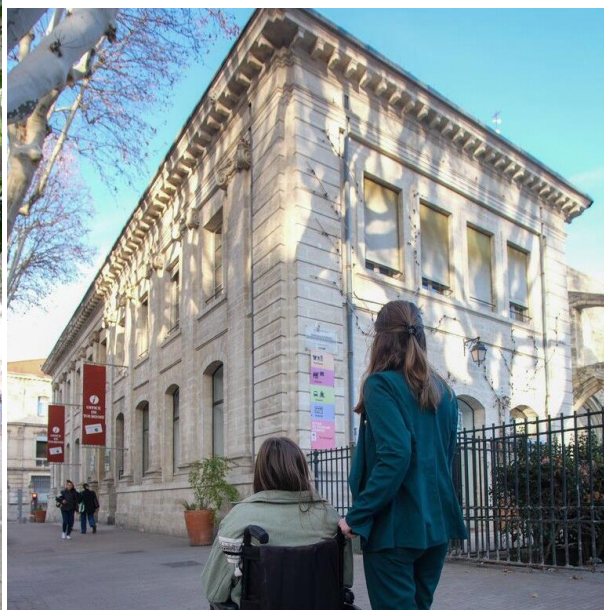
automatique des portes, une sonnette et un pictogramme sont positionnés à la porte d'entrée à une hauteur d'1m20 pour signaler au Conseiller en séjour d'aller ouvrir la porte mécanique au visiteur.

Un ensemble d'équipements en lien avec les 4 handicaps est mis à disposition des visiteurs par les Conseillers en séjour : [Tourisme et handicap | Avignon Tourisme Créateur d'expériences – Avignon Tourisme](#)

Cf. Annexe 2 – Décision d'attribution du droit d'usage de la marque Tourisme & Handicap 2020

Signalisation de l'Office de tourisme par une enseigne

L'enseigne et l'entrée de l'Office de tourisme se trouvent sur l'artère principale du centre-ville, axe gare centre – place du Palais des Papes.



La signalisation directionnelle et d'indication est conforme aux normes en vigueur

La politique de signalétique est gérée par la ville d'Avignon. Les panneaux à destination des véhicules motorisés et des piétons sont conformes aux normes en vigueur.

Au cas par cas, l'Office de tourisme sollicite ce service pour demander éventuellement la mise en place de panneaux supplémentaires.

Pour venir à l'Office de tourisme en voiture, il faut suivre les panneaux d'indications « Centre-ville » ou « Centre Historique » puis « Office de tourisme ».



Des panneaux signalétiques à destination des piétons sont également présents à proximité des monuments phares de la ville et des parkings principaux du centre-ville ainsi que dans les rues piétonnes.



L'Office de tourisme figure sur les plans Citi'Z gérés par le service communication de la ville. Ils sont installés aux portes de la ville, le long des remparts, et dans différents lieux de passage.

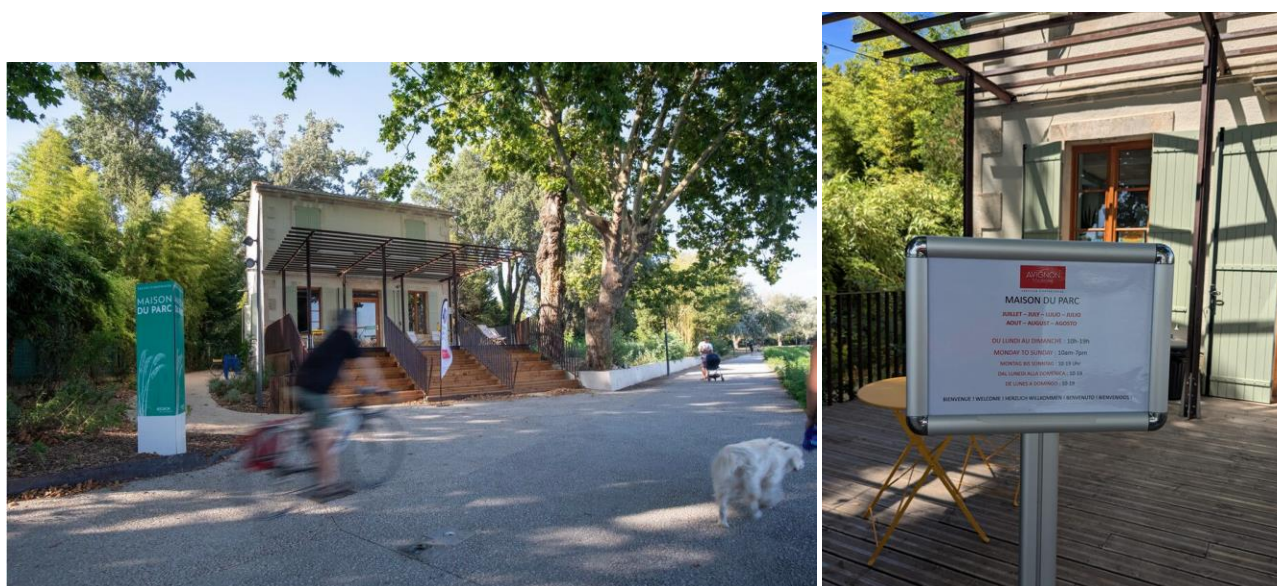
L'Office du tourisme d'Avignon adhère à la Fédération Nationale des Offices de tourisme de France (ADN Tourisme). Il adhère également à la Fédération Régionale des Offices de Tourisme (FROT Région sud) ainsi qu'à l'Agence de Développement Touristique de la France (Atout France).

Le logo national des « Offices de tourisme » figure sur nos éditions touristiques ainsi que sur la porte d'entrée de l'OT.

Signalétique de la Maison du Parc

Le lieu est indiqué par un totem vert et l'Office de tourisme par un oriflamme mobile.

Les horaires d'ouverture sont affichés à l'entrée en 5 langues.



2/ Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public.
L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information.
Le mobilier permet de s'asseoir.

A l'extérieur de l'Office de tourisme (BIT principal) :

A l'extérieur de l'OT, des informations essentielles sont consultables par nos visiteurs :

- Horaires d'ouverture
- Numéros d'urgence
- Labels
- Wifi gratuit



En complément, trois écrans vitrines diffusent en permanence et en rotation, les informations pratiques essentielles : les manifestations culturelles du jour, un plan de ville, les informations principales sur les monuments et musées, les consignes à bagages, la liste des hébergements, etc.



Des plans de villes sont également mis à la disposition des visiteurs et passants, sur la façade extérieure de l'Office, près de l'écran géant.

A l'intérieur de l'Office de tourisme (BIT principal) :



De plain-pied, le hall d'accueil de 80m2 (+ boutique de 56m2) a été aménagé de la manière suivante :

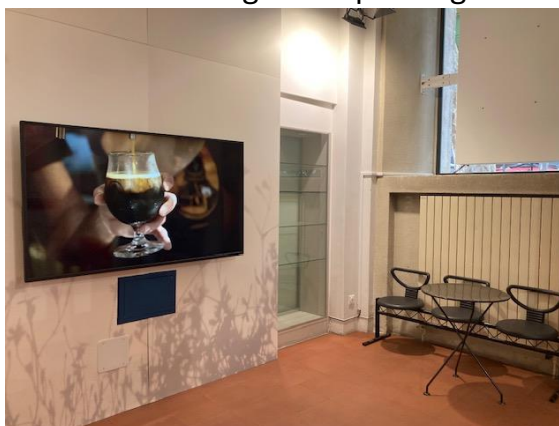
- ❖ Deux grands comptoirs d'accueil et 2 comptoirs d'accueil abaissés à 80cm pour le public en situation de handicap moteur.



- ❖ Un espace où sont affichés de manière visible : nos engagements qualité, notre charte d'engagement en termes de développement durable et notre certificat Qualité Tourisme.



- ❖ Deux espaces « détente » avec table et fauteuils pour permettre aux visiteurs de s'asseoir et de consulter notre documentation sur place et de réponse à notre enquête de satisfaction.
- ❖ Un grand écran a été positionné au cœur du hall et diffuse des vidéos de promotion du territoire et des événements culturels organisés par Avignon Tourisme.



- ❖ Quatre îlots avec présentoirs de documentations viennent rythmer la circulation dans le hall.



- ❖ Les différents murs du hall accueillent des présentoirs où la documentation est organisée par thèmes (hébergement, loisirs, culture et patrimoine, région...). Les présentoirs sont placés en deux hauteurs de façon à rester accessibles à tout public.



- ❖ Un espace dédié à la démarche Qualité a également été organisé : cahier de remarques et de suggestions. Questionnaires de satisfaction à disposition.



A la Maison du Parc (BIT secondaire) :

La documentation est mise à disposition du public dans le hall d'accueil.

Chaises et tables à l'intérieur et sur la terrasse extérieure permettent à chacun de s'installer et de prendre le temps de consulter la documentation ou de profiter de la vue spectaculaire.



L'Office de tourisme (BIT principal), labellisé Tourisme & Handicaps, a particulièrement travaillé sur l'accueil du public en situation de handicap.

L'ensemble du personnel d'accueil en vis-à-vis, permanents, saisonniers et stagiaires, est sensibilisé à l'accueil du public en situation de handicap grâce au module intégré dans notre système de formation. Une conseillère en séjour du Service Accueil, est également la Référente du dossier Handicap. Elle a la mission de former les saisonniers à l'accueil des publics spécifiques et auteure de notre nouveau guide accessibilité.

Un **guide « Accessibilité et Confort »** est remis gratuitement aux visiteurs (en français et en anglais).

Guide également disponible en ligne [Tourisme et handicap | Avignon Tourisme Créateur d'expériences – Avignon Tourisme](#)

Liste des dispositifs et des équipements (BIT Principal) :

⇒ **Handicap Visuel :**

- Présentation d'Avignon : document à caractères agrandis en français, anglais, allemand, espagnol et italien.

- Signalétique adaptée à la déficience visuelle (libre-service).
- Bandes adhésives sur les portes à hauteur réglementée.
- Extérieur : bandes podotactiles au niveau des trottoirs.
- Documents en braille présentation d'Avignon en français, anglais, allemand, espagnol et italien.
- Mp3 : présentation d'Avignon en français.

⇒ **Handicap Moteur :**

- Portes automatiques pour accès hall d'accueil.
- Rangement du libre-service à hauteur adaptée (entre 80 et 130 cm hauteur).
- Banque d'Accueil à hauteur réglementaire.
- Parcours confort (découverte de la ville) en français et en anglais.
- Extérieur : stationnement réservée devant OT. Sonnette handicap moteur.

⇒ **Handicap Auditif :**

- Boucle magnétique pour conversation avec personne malentendante appareillée.
- Accueil du public déficient dans la « zone » la plus calme de l'espace.
- Carnet et stylos sur demande pour communiquer par écrit.

⇒ **Handicap Mental :**

- Signalétique adaptée du libre-service du hall (grande police blanche sur fond rouge, accompagnée de pictogrammes).



Liste des dispositifs et des équipements à la Maison du Parc (BIT Secondaire) :

⇒ **Handicap Moteur :**

- Porte d'entrée battante laissée ouverte durant l'ouverture
- Rangement du libre-service à hauteur adaptée (entre 80 et 130 cm hauteur).
- Banque d'Accueil à hauteur réglementaire.
- Parcours confort (découverte de la ville) en français et en anglais.
- Extérieur : rampe d'accès pour fauteuil

⇒ **Handicap Auditif :**

- Accueil du public déficient dans la « zone » la plus calme de l'espace.
- Carnet et stylos sur demande pour communiquer par écrit.



3/ L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès Internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'Office de tourisme.

L'accès à Internet dans le hall de l'OT se fait par Wifi gratuit (mis en place en août 2014) :



- Nom du SSID = **Avignon_Tourisme**
- Connexion par portail captif sans mot de passe.
- Connexion 1 Mbps symétrique par équipement connecté.

- Connexion limitée à 30 minutes.
- Au bout de 30 minutes le client peut retourner sur le portail captif (<https://aplogin.com>) et démarrer une nouvelle session de 30 minutes.
- Une autre connexion gratuite Wifi au sein de l'OT est proposée par Vaucluse Provence Attractivité et se nomme « explore Vaucluse »

II. Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention

5/ L'Office de Tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal, ainsi que ceux présents dans les stations classées de tourisme de son ressort, au moins 240 jours par an, pour une durée minimale de 4 heures par jour et de 1680 heures par an. Les heures des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

L'Office de Tourisme d'Avignon (BIT principal) est ouvert : 349 jours par an, pour 3021 heures par an.

Les périodes et horaires d'ouverture de l'Office de tourisme sont :

ACCUEIL COURS JEAN JAURES	
du 1er avril au 4 juillet / du 27 juillet au 31 octobre 2025	
Du lundi au samedi	9h - 18h
Dimanches et jours fériés	10h - 17h
Festival : du 5 juillet au 26 juillet 2025	
Tous les jours	9h - 19h
du 1er novembre 2025 à fin mars 2026	
Du lundi au vendredi	9h - 18h
Les samedis	9h - 17h
Dimanches des vacances scolaires	10-13h
Autres dimanches	fermé
Jours fériés 1er et 11 novembre	10h - 17h
Jours fériés 25 déc 2024 et 1er janvier 2025	fermé

La Maison du Parc (BIT secondaire) est ouverte : 168 jours par an, pour 1406 heures par an.

Maison du Parc (accessible PMR, stationnement vélo) :

Ouverture saisonnière d'avril à septembre :

ACCUEIL MAISON DU PARC	
du 12 avril au 30 juin / du 1er septembre au 28 septembre 2025	
Tous les jours	10h30-18h30
juillet - août	
Tous les jours	10h-19h

Même si le tourisme est présent toute l'année à Avignon, la saison touristique s'étend particulièrement d'avril à octobre. La fréquentation augmente fortement au mois de juillet à l'occasion du Festival d'Avignon et du Festival Off et au mois d'août pour les grandes vacances scolaires.

Boutique, billetterie :

Ouverture d'avril à octobre :

Du lundi au samedi : de 10h à 17h30

Les dimanches et jours fériés : 10h-13h / 14h-16h30

Période Festival d'Avignon :

Du 5 juillet au 26 juillet 2025 : 9h-18h30 tous les jours

Les horaires et périodes d'ouverture sont affichés en français, anglais, allemand, espagnol et italien **aux portes d'entrée** et sur le **site Internet de l'OT**.

Un **QR code** figure également sur nos éditions et renvoie vers la page dédiée du site web : [L'Office de tourisme à votre service | Avignon Tourisme Créateur d'expériences – Avignon Tourisme](#)

Les horaires et périodes d'ouverture sont signalés sur les messages des répondeurs du standard téléphonique de l'Office de tourisme en français, anglais et espagnol concernant : l'OT, le Palais des Papes et le Pont d'Avignon.

III. L'information est accessible à la clientèle étrangère

7/ Il existe un service permanent d'accueil en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal, ainsi que dans les bureaux d'information touristique des stations classées de Tourisme du ressort de l'Office de Tourisme. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

Il existe un **service trilingue permanent** d'accueil pendant les horaires et périodes d'ouverture de l'espace d'accueil de l'Office de tourisme et de la Maison du Parc. La fonction et les langues parlées du personnel sont identifiées sur un badge.

Badge (année, prénom, fonction, langues parlées) :



Les langues parlées du jour sont également annoncées sur les écrans positionnés au-dessus des comptoirs d'accueil pour la gestion des files d'attente.



L'équipe d'accueil en vis-à-vis est constituée d'une **Responsable et de 6 Conseillers en séjour permanents**.

L'équipe est renforcée par des saisonniers de mars à octobre, au moment du Festival en juillet et pendant les vacances scolaires.

D'avril à septembre, un bureau d'information touristique saisonnier ouvre à la Maison du Parc et deux conseillers en séjour sont à ce poste pendant cette période.

L'équipe permanente de l'Accueil à Distance gérant l'accueil téléphonique, les mails et le courrier est également composée d'un personnel multilingue. Ainsi les langues parlées dans cette activité sont : l'anglais, l'espagnol et l'italien.

Lors du recrutement des saisonniers, la pratique courante de langues étrangères parlées fait l'objet d'une attention particulière. Le but est d'élargir au maximum le nombre de langues pratiquées au sein de l'équipe d'accueil.

Trois langues sont parlées au minimum à la banque d'accueil chaque jour. Le choix des langues est réalisé en fonction des nationalités observées : français, anglais, espagnol, allemand, italien.

Un lexique avec les formules clés d'accueil est à disposition du personnel.

Des dictionnaires sont également à disposition des agents.

Nos quatre Conseillers permanents en Accueil en Vis-à-Vis répondent aux visiteurs en français et 5 langues étrangères : anglais, espagnol, allemand, italien, serbe.

Cf. Annexes 3 – Fiches de postes (Conseiller en séjour et Responsable Accueil)

IV. L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour

8/ L'Office de Tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative :

- à l'offre d'hébergement ;**
- aux sites touristiques ;**
- aux événements et animations ;**
- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;**
- à tout autre service utile aux touristes.**

L'Office de tourisme dispose du Système d'information Touristique "APIDAE Tourisme" permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser les informations sur l'offre touristique locale. C'est un outil national utilisé par les Offices de tourisme vauclusiens et régionaux ainsi que par Vaucluse Provence Attractivité et le CRT Région sud pour assurer une cohérence et une efficacité en back office.

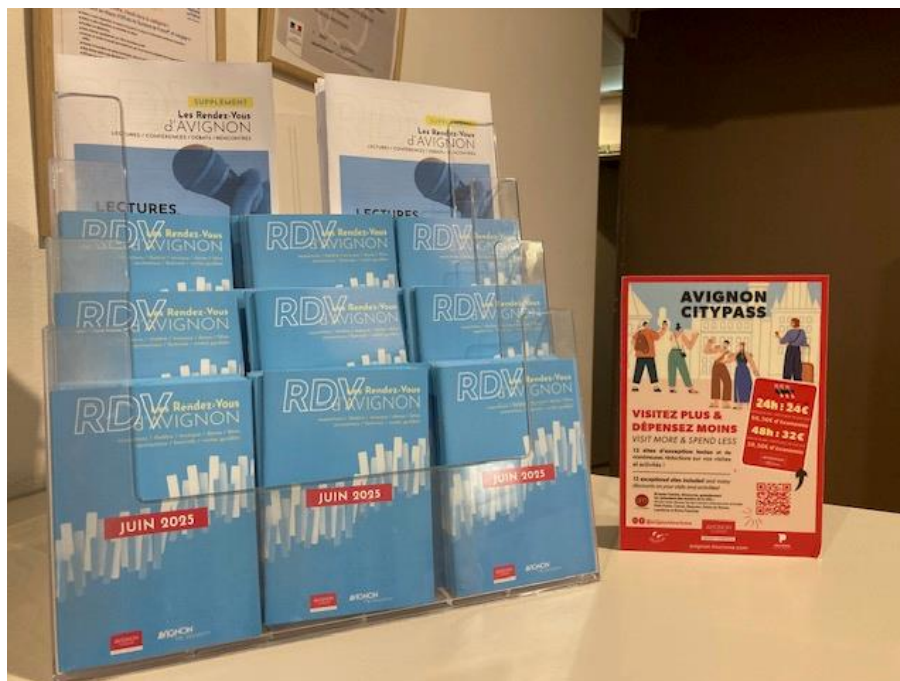
Toutes ces informations sont disponibles sur le site web de l'OT.

L'Office de tourisme diffuse de nombreuses informations sur support papier sur sa zone géographique de compétence en libre-service et/ou à la demande et pour la grande majorité disponible via son site web :

Voir paragraphe V (**Les supports d'informations touristiques**) pour le détail des éditions.

- Un plan Loisirs & Patrimoine qui inclut l'information sur le City Pass
- Un plan de ville pratique
- Une carte région « Autour d'Avignon »
- Un plan des îles Barthelasse et Piot
- Un guide sur la gastronomie

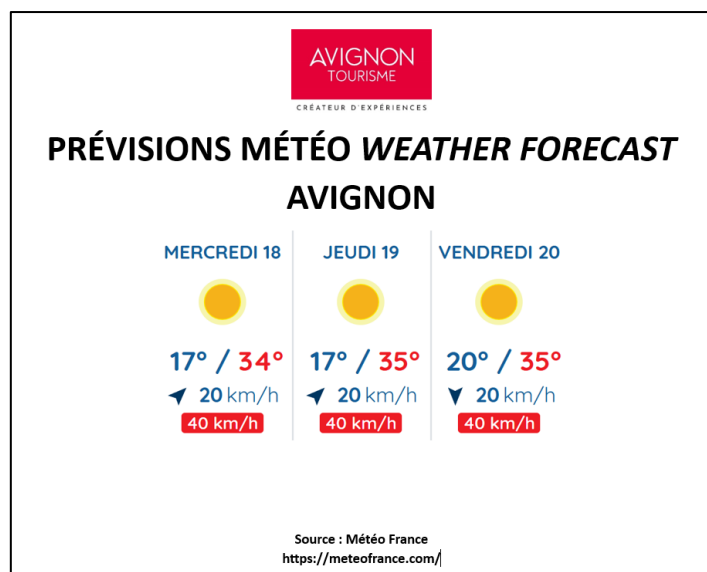
- Un guide des hébergements
- Un agenda mensuel des manifestations « Rendez-vous d'Avignon »



- Une liste des grandes manifestations de l'année
- Un guide Avignon à Vélo
- Un guide Accessibilité et Confort (Tourisme & Handicap)
- Un guide Avignon en famille
- Un guide sur la mobilité pendant les festivals

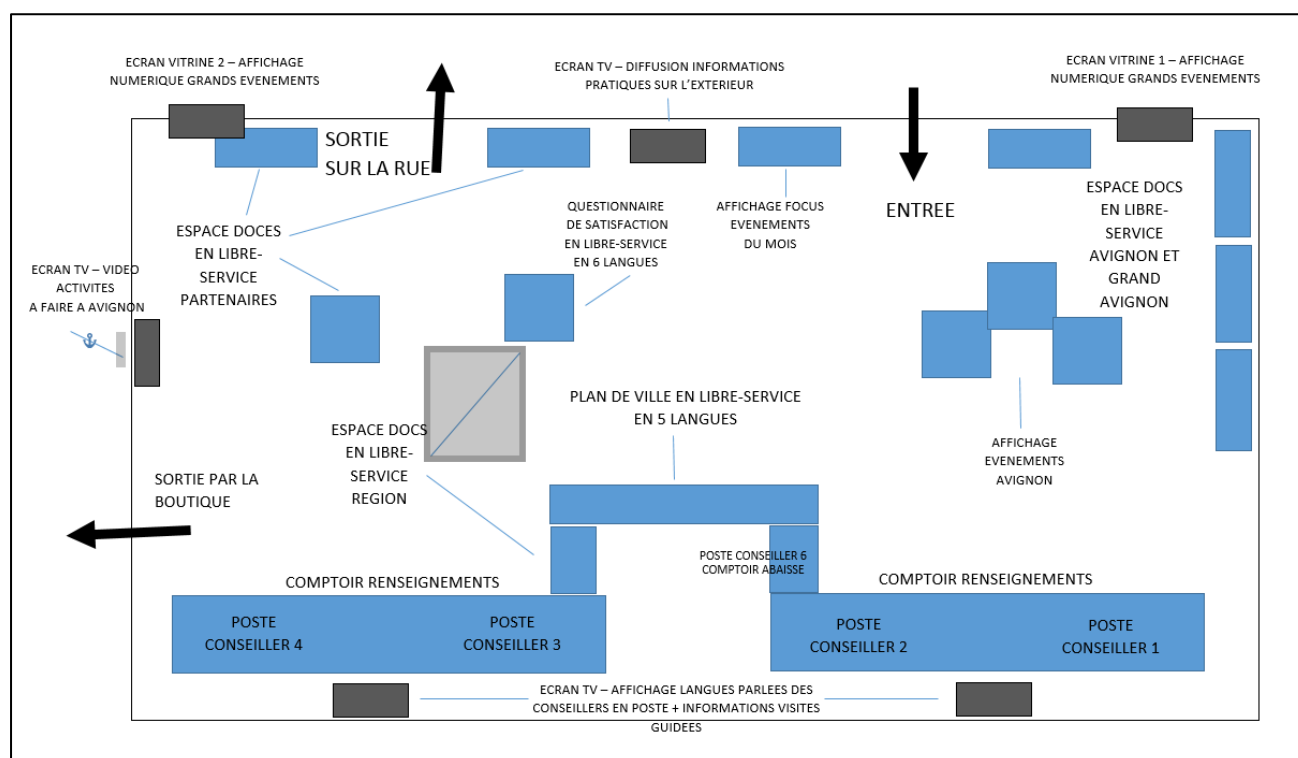
D'autres éditions ponctuelles pour des promotions touristiques :

- Les plans et fiches horaires des transports (bus, Tram, TER) de la ville et de la région
- Les flyers de nos partenaires excursionnistes et transports privés
- Les flyers de partenaires socio-professionnels (hébergements, restauration, commerces, culturels, structures de loisirs etc.)
- Les flyers de manifestations culturelles, animations et événements sportifs ponctuels
- Une liste des locations de voitures et tout autre véhicules (bus, utilitaires, vélo) est remise à la demande
- Une liste des bornes de recharge pour les véhicules électriques
- La météo à 3 jours est affichée dans le hall et mise à jour quotidiennement



- Les numéros de téléphone d'urgence affichés (en français, anglais, allemand, espagnol et italien) aux portes d'entrée de l'Office

Schéma d'organisation des espaces du hall d'accueil :



A la Maison du Parc :

L'information diffusée est la même qu'au BIT principal tout en focalisant davantage sur les besoins des visiteurs de ce bureau secondaire : informations sur l'île de la Barthelasse (balade

et prestataires), sur la pêche en Vaucluse, sur les balades à vélo ou encore sur Villeneuve-lès-Avignon.

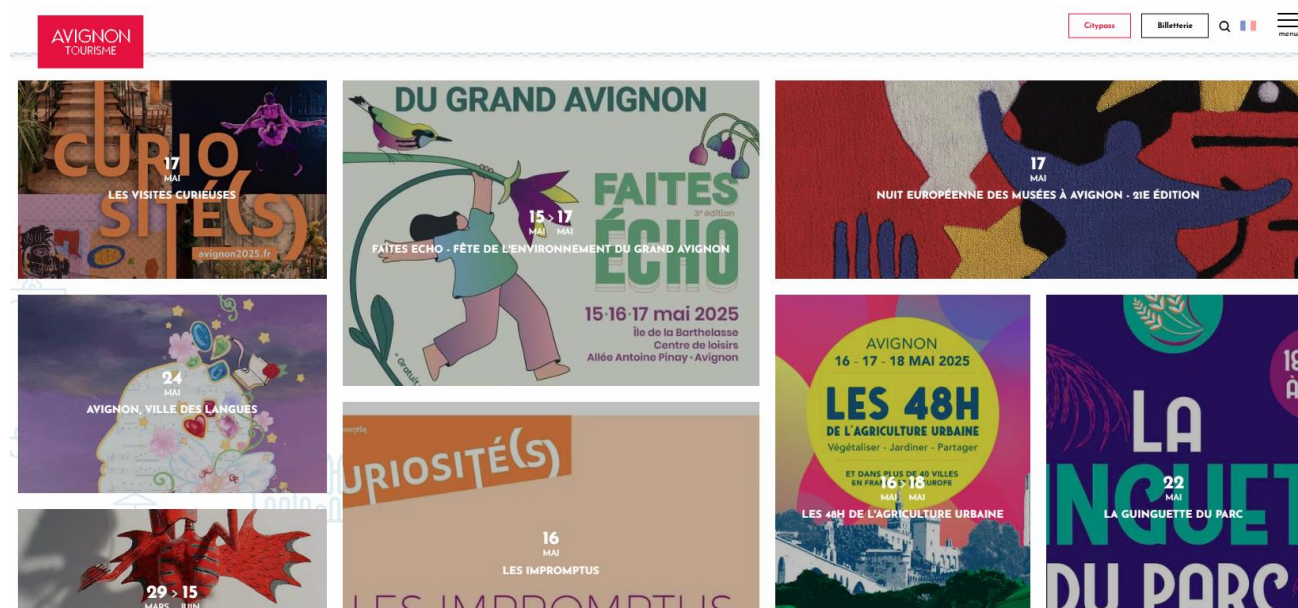
La météo à 3 jours est affichée dans le hall et mise à jour quotidiennement.

De nombreuses animations organisées par la Ville, pour tous sont proposées tout au long de la saison dont les ateliers pour enfants et les soirées guinguettes.

[La Maison du Parc \(Avignon\) | Avignon Tourisme Créateur d'expériences - Avignon Tourisme](#)

Notre site Internet propose un agenda exhaustif des manifestations et activités ayant lieu sur notre zone géographique d'intervention :

[Agenda | Avignon Tourisme Créateur d'expériences – Avignon Tourisme](#)



AGENDA

Théâtre, expositions, concerts, visites guidées, activités pour les enfants, festival ou marché provençal... Faites le plein d'idées et retrouvez ici tous les événements à Avignon et sur la destination.

[f](#) [X](#) [in](#) [Q](#) [p](#) [✉](#)

489 résultats
Le plus grand choix pour préparer votre séjour

LISTE

CARTE

17 €
Tarif plein

dagogies de l'Ech
de Pierre I
Mise en scène Valérie-Emmanuelle G
arie POLITELLO Valérie-Emmanuelle
Voix Off Stéphane

Gratuit
LA GRANDE
90'S
2000'S
EN EXTÉRIEUR
VENDREDI 16 MAI

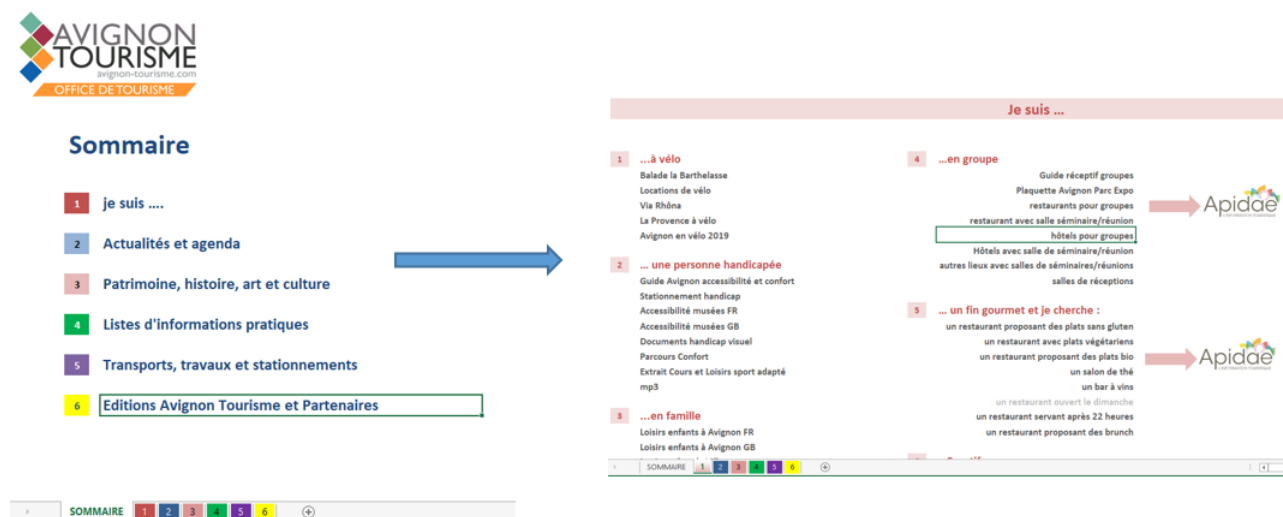
Gratuit
OPÉRA
GRAND AVIGNON
SAISON 24•25
femmes!

▪ Nos systèmes de gestion informatisés :

Le service du Gestion et valorisation de l'Information a mis en place une **arborescence documentaire** informatisée et gère au niveau patrimoine, infrastructure, animations et manifestations culturelles la base de données **Apidaé**. Ces deux outils sont alimentés et mis à jour quotidiennement.

→ **L'Arborescence** permet le partage de très nombreuses informations, pour les accueils au sein de l'Office de Tourisme et des services de la société Avignon Tourisme : actualités, agenda, patrimoine, histoire, art, culture, transports, travaux, stationnement, éditions, balades à vélo et à pied, Tourisme & Handicaps, en famille, en groupe, gastronomie, sports etc.

Arborescence, extrait du sommaire et d'un onglet :



Le service Gestion et valorisation de l'Information constitue et met à jour un **ensemble de listes d'informations exhaustives** adapté aux demandes des visiteurs. Ces listes sont consultables en réseau par nos services d'accueils et sont communiquées à la demande à nos visiteurs.

Arborescence, onglet liste pratiques :

LISTES INFOS PRATIQUES				
> DOSSIER SPECIAL COVID-19				
1 Commerces Antiquités-brocantes Bouquinistes et librairies en ancien Ouverture des commerces les dimanches et jours fériés Changements et nouveautés Fabricateurs - artisans - boutiques éphémères Laveries centre-ville	4 Hébergement Agences immobilières Organismes immobiliers Label chambre d'hôtes / classement meublés Changements et nouveautés établissements Taxe de séjour	7 Média Cyberspaces Presse Radios - TV et web radios Dossier de presse AT	10 Tourisme Consigne à bagages Agences réceptives et autocaristes Ambassades et consulats Offices de tourisme de Vaucluse OT/CDT/CRT Région Tourisme fluvial Promotions : Bienvenue en Poe... Monnaie Paris + Médailles	
2 Enfance et jeunesse Loisirs enfants à Avignon FR Loisirs enfants à Avignon GB Garderies petite enfance Enseignement et vie étudiante >> Livret accueil étudiants	5 Location Vélo Voitures de tourisme, utilitaires Minibus et autocars	8 Services publics et administrations Services publics et administrations Services de changes et bancaires Avignon et alentours Centres d'information Cimetières et pôles funéraires Consommateurs organismes	11 Traditions provençales Marchés hebdomadaires Avignon et région Halles Foires, brocantes, antiquités Avignon et région Groupes de tradition provençale	
3 Gastronomie Restaurants d'Avignon liste Chambre de commerce >> vers guide Savourer Spécialités vauclusiennes Spécialités vauclusiennes GB Changements et nouveautés établissements Autour du vin Cours et ateliers culinaires	6 Loisirs et bien-être Cours et activités de loisirs année en cours Portail associations Ville Lieux pour noctambules Spas et hammams Cinémas Bibliothèques et centres de documentation Liste théâtres permanents	9 Social Emploi Hébergements, restaurants, services pour personnes en difficulté Organismes sociaux Informations séniors Infos diverses	12 Urgences et santé Urgences + hôpitaux et cliniques Divers santé	
			13 E-Tourisme - applis	
			14 Développement durable Liste ressources biodiversité - document visiteur	

→ **L'information touristique et culturelle pour notre site Internet et le réseau des Offices de tourisme du Grand Avignon et du Vaucluse** (et d'autres départements utilisant cette même base de données) **est quotidiennement mise à jour via APIDAE.**

Les mises à jour sont immédiatement disponibles sur le réseau, en consultation auprès des différents services (accueil, administration, partenariats, communication).

Ces mises à jour sont disponibles sur notre site web à J+1 lorsque cela concerne une création ; et quasi-instantanément pour les mises à jour.

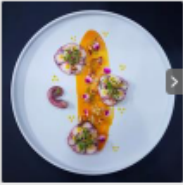
Les informations Fêtes et Manifestations ainsi que les loisirs culturels ou sportifs remontent dans la rubrique « Agenda » du site Internet : [Agenda | Avignon Tourisme Créateur d'expériences – Avignon Tourisme](#)

Le service Partenaires de l'Office de tourisme, quant à lui, met à jour et alimente cette base de données pour toutes les fiches de nos partenaires socio-professionnels : hébergements, commerces, restaurants, loisirs, vignobles etc.

Extrait d'une fiche APIDAE d'un partenaire de l'OT :

Hiëly-Lucullus

4658613



Restauration

Restaurant

Catégories : Restaurant gastronomique

Spécialités : Cuisine gastronomique

jag 180x120px

Le plus ancien restaurant (gastronomique) de la ville, fondé en 1938, idéalement situé au cœur du centre ville dans un décor unique de style Majoraella, vous fera découvrir sa cuisine "Pérouvencia" !

Descriptif détaillé

+

Informations principales

Multimédia et suggestions

Location de salles

En savoir plus

Diffusion de l'information

Classification

Classement guides : Gault&Millau - 2 toques 2025 - Michelin - Etoile verte 2025

Chaines : Tables et auberges de France

Nom du chef : Gérald Azoulay

Capacité

Nombre de salles :

Nombre maximum de couverts :

Nombre de salles climatisées :

Nombre de couverts en terrasse :

Descriptif des salles :

Décor belle époque de style Majoraella.

Ouvertures

Ouvert tous les jours sauf mardi et mercredi.

Le lundi, vendredi, samedi de 12h à 13h et de 19h30 à 20h30.

Le jeudi de 19h30 à 20h30.

DE MAI A OCTOBRE (dimanche de 19h30 à 20h30)

DE NOVEMBRE A AVRIL (dimanche de 12h à 13h).

Période : Printemps - Eté - Automne - Hiver

Tarifs

Menu adulte : 105 € (Menu dîner)

Menu du jour : 55 € (Menu déjeuner, hors week-end, jours de fêtes et fêtes).

Tarif groupe à partir de 20 personnes.

Modes de paiement : American Express - Carte bancaire/crédit - Espèces

Descriptifs Thématisés

Tourisme durable

- Nous valorisons au maximum chaque produit et limitons les déchets à leur minimum.
- La quasi-totalité des ingrédients et condiments servant à nos préparations (sauf le tigre, Panhucula...) ne sont pas jetés. Ils sont séchés puis servent de « sel » d'assaisonnements à nos plats salés et sucrés. Puissants et concentrés, ils sont de profonds exhausteurs naturels et cohérents de goûts.
- Nous effectuons le tri sélectif des déchets résiduels et ceux compostables sont collectés.
- Nous ne stockons pas et effectuons le marché plusieurs fois par semaine.
- Nos commandes sont réalisées en fonction des réservations afin de minimiser tout gaspillage.
- Nous cultivons nos herbes Péruviennes dans notre potager familial et chez notre pépiniériste / horticulteur.
- Nos poissons sont sauvages de petite pêche, dont les ressources ne sont pas menacées.
- Nous avons réduit de 85% la part des viandes rouges sur notre carte à l'année.
- L'ancienne cave à charbon est aménagée en cave d'affinage pour notre cachacha, cave de lacto-fermentation, fermentation acétique pour la production de nos vinaigres, cave de séchage des charcuteries de terre et de mer.
- Nous avons réduit de 90% le plastique au profit du verre et de l'inox en cuisine.
- Nous travaillons avec une blanchisserie éco-responsable pour le traitement de notre linge de table.
- Nous utilisons des produits d'entretien respectueux de l'environnement.
- Nos énergies (gaz et électricité) sont dites "vertes" certifiées "Garanties d'origine".
- Gestion optimisée de l'eau et récupération à 100% de toutes nos eaux propres de mise en place.

Clientèle et groupe

Publies : Accueil groupes

Taille de groupes : de 20 à 55 personnes

Animaux acceptés : Non

Accueil des personnes en situation de handicap

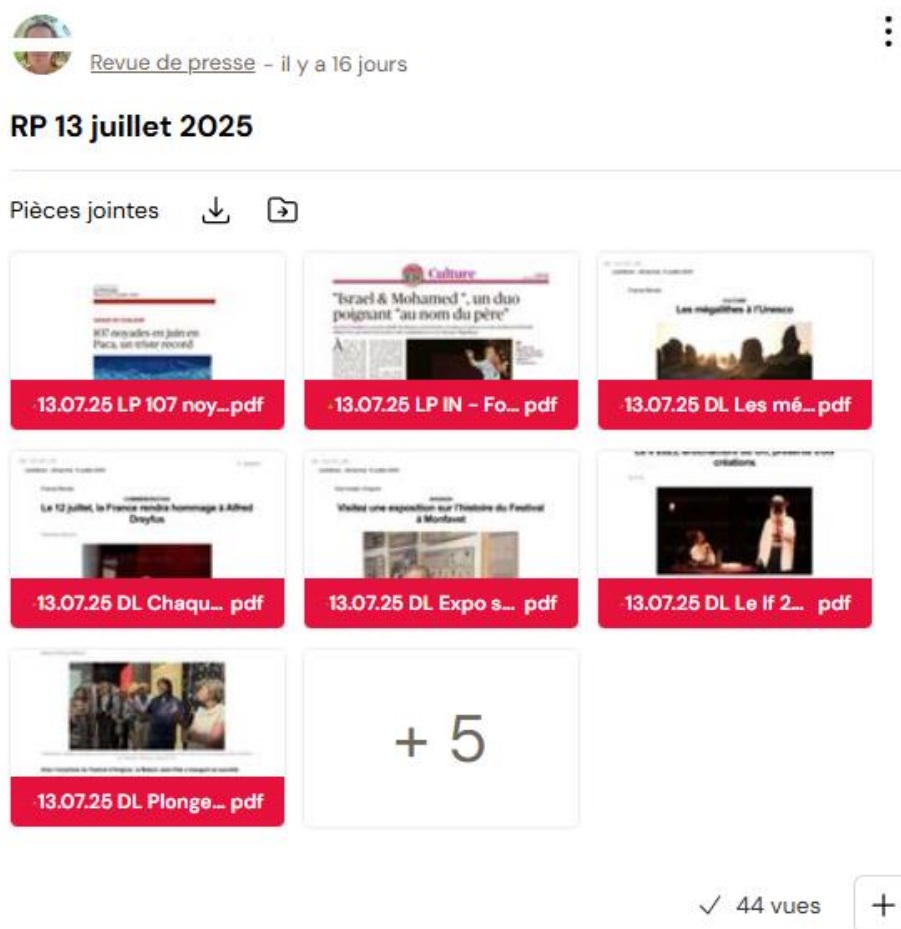
Tourisme adapté : Non accessible en fauteuil roulant

Label Tourisme et Handicap : Non

Nb pers. pouvant être accueillies simultanément en fauteuil roulant :

La presse (activité touristique, vie locale de la commune et actualité sur le développement durable) fait l'objet d'une revue de presse quotidienne. Le lien des articles du jour est envoyé à l'ensemble des services par messagerie Outlook et diffusé sur le réseau social interne. Les articles sont classés et archivés au fil des jours dans l'Arborescence.

Exemple de publication sur le réseau social interne, dossier « revue de presse » :



V. Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés
9/ L'Office de Tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

Notre périmètre de compétences :

L'actualité culturelle

Avignon, Grand Avignon et région à environ 1h de voiture autour d'Avignon.

Les documentations d'appel

Avignon, Grand Avignon et région grand sud-est.

Listes de domaines d'information

Territoire d'Avignon.

Partenaires – service Partenariat

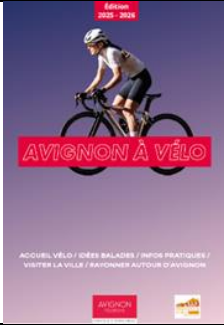
Le territoire de compétences défini par la Direction correspond à une sélection géographique et territoriale de nos partenaires en fonction de leur activité et de la collaboration avec le Grand Avignon :

- Commerces (lavomatiques, librairies, pâtisseries...) : Avignon et Grand Avignon
- Théâtres, musées et producteurs : Avignon et Grand Avignon (et région pour les producteurs)
- Excursionnistes : pour être partenaires, doivent avoir leur siège social à Avignon ou Grand Avignon et signer une charte
- Restaurants : Avignon et 20 kms autour (communes du Grand Avignon et hors G.A.)
- Hébergements : Avignon et 20 kms autour (communes du Grand Avignon et hors G.A.)
- Attractions / loisirs de la région : hors Grand Avignon à 1 journée aller/retour d'Avignon

Nous tenons gratuitement à disposition de nos visiteurs les éditions papier suivantes :

Un plan guide Loisirs & Patrimoine qui inclut l'information sur le City Pass : plan de ville, musées, partenaires loisirs Avignon Tourisme et Grand Avignon et 10 circuits balades Avignon + Villeneuve). En 2024 : Tirage 1 : 148 750 ex - Tirage 2 : 94 240 ex Total : 242 990 exemplaires Tirage en 2 fois pour ajuster les impressions en fonction de la demande. Langues disponibles : FR, ANG, ES, IT, ALL	
Un plan de ville pratique intra et extra muros. Tirage : 100 000 exemplaires Document multilingue FR/ANG/ES/IT/ALL	
Une carte région « Autour d'Avignon » Cartoguide présentant les partenaires Avignon Tourisme et Grand Avignon sur la région. Carte et liste d'offre de loisirs et visites culturelles. En 2024 : Tirage 1 : 20 000 ex Tirage 2 : 9500 ex Total : 29 500 exemplaires Tirage en 2 fois pour ajuster les impressions en fonction de la demande.	

Langues disponibles : FR, ANG	
Un “Guide gourmand” qui rassemble l’offre gastronomie d’Avignon et du Grand Avignon – ajout de nouvelles rubriques orientées développement durable. Tirage 2024 : 6800 exemplaires Document multilingue FR/ANG/ES/IT/ALL	
Un guide des hébergements qui rassemble l’offre Hébergement des partenaires Avignon et Grand Avignon. Guide numérique imprimé à la demande. Langues disponibles : FR, ANG	
Les Rendez-vous d’Avignon : calendrier mensuel des événements culturels d’Avignon. Nouvelle maquette depuis janvier 2024. Tirage de 2500 à 3000 ex. / mois Document en FR, traductions en ANG, ES, IT, ALL sur le site Internet	
Un guide Avignon en famille qui rassemble l’offre culturelle et loisirs destinée aux familles. Tirage 2024 : 800 exemplaires Langues disponibles : FR, ANG	
Nouveauté 2025 : Un guide Avignon à Vélo qui regroupe toute l’offre Vélo : balades, partenaires, conseils de sécurité...	

Tirage 2025 : 800 exemplaires Langues disponibles : FR, ANG	
Un plan des îles Barthelasse et Piot qui valorise les acteurs présents sur ce territoire (commerces, activités de loisirs, fermes) et les balades à vélo et randonnées. Tirage 2024 : 10 000 exemplaires Document multilingue FR/ANG	
Un document sur la mobilité pendant les Festivals : En 2024 sous forme de plan de ville édité à 7000 exemplaires. Document multilingue FR/ANG Nouveau en 2025 : Guide du Festivalier Eco-responsable Edition qui centralise les informations pratiques responsables pour les visiteurs de juillet. Réalisée avec le Festival d'Avignon et le Festival Off Avignon. Edité en 6000 exemplaires Document multilingue FR/ANG	 
Un livret des visites guidées Offre de visites guidées d'Avignon Tourisme, des musées et de partenaires culturels. Edition numérique imprimée en interne. Document en FR, traductions en ANG, ES, IT, ALL sur le site Interne	
Les Grands Rendez-vous d'Avignon Planning prévisionnel des manifestations annuelles d'Avignon. Document en FR	

	
Un guide Accessibilité et Confort (Tourisme & Handicap) qui présente les services proposés par l'Office de tourisme, les accès aux monuments et musées d'Avignon, les balades adaptées et informations pratiques. Langues disponibles : FR, ANG	

Ces éditions sont téléchargeables au format numérique sur notre site [Brochures et plans | Avignon Tourisme Créateur d'expériences – Avignon Tourisme](#).

Nous les envoyons également par mail et par courrier.

[Accueil](#) → [Brochures et plans](#)



BROCHURES

Envie de recevoir notre documentation touristique au format papier ? Sélectionnez la brochure de votre choix en cliquant sur "Commander".

Liste des documentations



Rendez-vous du mois de Mai

[Visualiser](#)

☐ Commander



Programme des conférences du mois de Mai

[Visualiser](#)

☐ Commander



Manifestations majeures d'Avignon 2025

[Visualiser](#)

☐ Commander



11/ Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatibles avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français, en anglais et dans au moins une autre langue étrangère, en adéquation avec la clientèle accueillie ; les traductions sont réalisées par des personnes qualifiées.

Le site internet de l'OT dispose d'un nom de domaine dédié « **Avignon Tourisme** » et est adapté à la navigation pour tous les supports fixes et mobiles ainsi que dans toutes les versions les plus récentes des navigateurs tels que Internet Explorer, Safari, Opéra, Firefox, Google Chrome...

Tous les systèmes d'exploitation tels que Windows, Mac Os ou Linux permettent l'accès au site dans son intégralité.

Il est disponible en **5 langues** : français, anglais, allemand, italien et espagnol : [Avignon Tourisme Créateur d'expériences – Avignon Tourisme](#). Le site, développé sous le CMS Woody par l'agence Raccourci, est traduit en 5 langues. Une fois la page publiée en français, le module

de traduction basé sur Deepl permet de générer automatiquement chaque version étrangère à partir de la version française, via l'option "Importer et traduire avec Deepl".

En cas de page contenant des liens vers des sites externes multilingues, la traduction automatique est désactivée pour éviter d'écraser les liens spécifiques à chaque langue : la mise à jour se fait alors manuellement, toujours à l'aide de Deepl.

Notre site web présente toute l'offre touristique avignonnaise et de notre zone de compétence, classée par rubrique et par type de clientèle. Le service Communication digitale met à jour en permanence les informations du site et des comités éditoriaux mensuels sont organisés en collaboration avec les autres services de l'OT.

Il est également mis à jour de manière quotidienne par APIDAE via les services Gestion et valorisation de l'Information et Partenariats.

VI. L'Office de Tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

12/ L'Office de Tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

L'Office de tourisme s'inscrit dans une démarche **d'amélioration continue**.

Chaque service dispose d'un certain nombre de procédures formalisées permettant d'assurer la qualité de service et la formation des nouveaux arrivants. Les outils évoluent régulièrement afin de rester pertinents et adaptés à l'évolution du secteur et aux besoins de nos visiteurs. Les procédures sont révisées annuellement afin d'identifier et de corriger les dysfonctionnements et de maintenir la conformité avec nos labels.

Cf. Annexe 4 – Tableau de bord service Accueil OT

Cf. Annexes 5 - procédure Hall réappro affichage + procédure Réservation parcours confort Palais

Le Responsable Qualité organise et anime avec la Direction de l'Office de tourisme une fois par an un réunion qualité ; il suit également le plan d'actions qualité de l'OT avec tous les responsables de services tout au long de l'année.

L'Office de tourisme s'engage et agit pour garantir la **satisfaction de ses visiteurs et partenaires**, en prenant en compte leurs avis, suggestions et réclamations, et en mettant en œuvre des actions permettant d'améliorer continuellement le niveau de qualité de nos services et celui de la destination.

Nous avons pour cela mis en place les indicateurs suivants :

▪ **Les suggestions et avis clients :**

Un cahier de suggestions est à disposition des visiteurs dans le hall d'accueil.

Les suggestions sont relevées toutes les semaines par l'équipe de l'accueil en vis-à-vis et transmises pour information et actions correctives à la Responsable du service, à la Direction de l'OT et au Responsable Qualité puis sont transmises le cas échéant : aux responsables de service concernés, aux partenaires concernés, aux institutions concernées.

Il en est de même pour les suggestions et avis clients reçus par mail, par téléphone, par courrier et éventuellement par les réseaux sociaux.

L'ensemble de toutes ces remarques fait l'objet d'une compilation annuelle de la part de la Direction de l'Office et du Responsable Qualité et est analysé lors de la réunion qualité annuelle des responsables d'activités.

Cf. Annexe 6 – Bilan des remarques & suggestions 2024

▪ **Les enquêtes de satisfaction :**

Des questionnaires sont mis à disposition des clients, en libre-service et toute l'année sous format papier et QR code. Les visiteurs déposent le questionnaire papier dans une urne fermée. Des membres dédiés de l'équipe d'Accueil enregistrent les résultats sur un logiciel de traitement des enquêtes (Sphinx). Si une anomalie est décelée l'information est transmise immédiatement aux services internes concernés pour action corrective.

Ces résultats sont compilés et transmis à la Direction de l'OT et au Responsable Qualité qui en fait état aux participants de la réunion qualité annuelle.

Un autre questionnaire en ligne permet aux clients ayant acheté des prestations via l'équipe d'Accueil et le site Internet de recueillir leur satisfaction. Le traitement de ces résultats est automatique et analysé lors de la réunion qualité annuelle.

Cf. Annexe 7 – Bilan de la satisfaction clients 2024

▪ **Les réclamations :**

Les réclamations peuvent être reçues par tout type de source écrite.

Toutes les réclamations sont transmises à la Direction de l'Office et au Responsable Qualité afin d'être gérées (traitement + suivi) :

- Les réclamations relatives à la qualité des services de l'OT ou de la société Avignon Tourisme sont adressées directement aux responsables de services concernés pour traitement et actions correctives.
- Les réclamations relatives aux socio-professionnels ou aux services de la ville leur sont transmises pour traitement et éventuellement actions correctives.

Les **réclamations** sont ensuite analysées lors de la réunion qualité annuelle.

Extraits du tableau de suivi des réclamations :

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
FICHIER DE SUIVI DES RÉCLAMATIONS 2024					A noter que pour les réclamations arrivant par le biais de l'Accueil et de la fiche contact du site web, l'ACAD accuse réception dans les 24h max								
					Les réclamations identifiées sur les réseaux sociaux (cf. procédure gestion avis clients pôle com) : Messenger par la Com' sous 72h / Instagram par la Com' sous 72h / Citybreak par la Com' au moins 1 fois par semaine								
MOIS	Date envoi récla par le plaignant	Date ENRG de la réclamation	NOM DU PLAIGNANT	CANAL DE RÉCEPTION	ORIGINE PLAIGNANT	ETABLISSEMENT/ MONUMENT / PRODUIT CONCERNÉ	TYPLOGIE	CATEGORIE INSTITUTIONNELLE	PARTENAIRE OT ?	DETAILS SUJET DE LA RECLAMATION	Date réponse au plaignant sous 3 jours ouvrés	Date envoi de la plainte au service concerné	Date réponse service concerné (sous 8 jours)
JANVIER													
Janv	01/01/2024	02/01/2024		Email adresse OT	Arc sur Tille	Palais des Papes	Accessibilité / PMR	AVIGNON TOURISME	N/A	Grande Expo inaccessible; Info non visible	08/01/2024	08/01/2024	08/01/2024
Janv	14/01/2024	15/01/2024		Email adresse OT	Non indiqué	Port d'Avignon	Billetterie / Réservation	AVIGNON TOURISME	N/A	Impossible de visiter le Port (billet combiné) car fermé à 17h.	15/01/2024	15/01/2024	15/01/2024
Janv	08/01/2024	08/01/2024		Email adresse OT	Non indiqué	Palais des Papes	Tarifcation	AVIGNON TOURISME	N/A	Problème réduction malgré carte PMR	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024
Janv	08/01/2024	09/01/2024		Email adresse OT	Non indiqué	Palais des Papes	Tarifcation	AVIGNON TOURISME	N/A	Réduction non accordée malgré justificatif RSA	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024
Janv	04/01/2024	05/01/2024		Email adresse OT	Fleurieux sur l'Adrestie	City Pass	Information / Communication	AVIGNON TOURISME	N/A	50% des sites fermés et non indiqué	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024
Janv	01/01/2024	01/01/2024		Email adresse OT	allemand	City Pass	Information / Communication	AVIGNON TOURISME	N/A	50% des sites fermés et non indiqué	09/01/2024	09/01/2024	09/01/2024
Janv	16/01/2024	16/01/2024		Fiche contact site web	74000	Toilettes Ville	Propreté	VILLE	N/A	Toilettes Rocher des Doms immondes	18/01/2024	16/01/2024	N/A
Janv	15/01/2024	15/01/2024		Fiche contact site web	Mognard	Palais Jardins	Qualité prestation	AVIGNON TOURISME	N/A	Petits, mauvais état, tarifs élevés	18/01/2024	15/01/2024	N/A
Janv	18/01/2024	19/01/2024		Email adresse OT	Non indiqué	Cheval Passion	Qualité de l'accueil	AVIGNON TOURISME	N/A	Mauvais accueil et renseignement parking PMR des ADS	19/01/2024	19/01/2024	19/01/2024
Janv	25/01/2024	25/01/2024		Email adresse OT	Bruxelles	Hôtel Le Petit Manoir (aux Angles)	Autre	PRESTATAIRE	Part. GA	Annulation suite grève agriculteurs, hôtel refuse remboursement hors délai.	25/01/2024	26/01/2024	29/01/2024
FEBVIER													

Q	R	S	T
	Clôturé		
	Aucun retour plaignant ou pro		
	En cours de traitement		
ÉTAT	Délai réponse client sous 3 jours	Délai réponse service concerné sous 8 jours	Délai traitement dossier sous max 15 jours
Clôturé	6	0	7
Clôturé	0	0	1
Clôturé	1	0	1
Clôturé	0	0	1
Clôturé	4	0	5
Clôturé	8	0	8
Clôturé	2	#VALEUR!	2
Clôturé	3	#VALEUR!	3
Clôturé	0	0	1
Clôturé	0	3	4

Cf. Annexe 8 – Procédure Gestion des Réclamations

Cf Annexe 9 – Liste des organismes de défenses des consommateurs

13/ L'Office de Tourisme est certifié ou labellisé ou détenteur d'une marque sur la base d'un référentiel national ou international relatif à la qualité de service se caractérisant par un dispositif de reconnaissance par une tierce partie.

L'Office de tourisme a été évalué et jugé conforme aux exigences des règles de certification NF Service – Offices de Tourisme et à la norme NF X50-730 par AFNOR Certification jusqu'à avril 2024.

Depuis avril 2024, nous sommes marqués Qualité Tourisme. Une marque qui évolue en label Destination d'Excellence d'ici décembre 2026.

Extrait du site [Qualité Tourisme | Atout France](#) :

Le label « Destination d'excellence », créé au 1er mai, a vocation à remplacer « Qualité Tourisme ». Il reprend l'essentiel du dispositif « Qualité Tourisme », en particulier la garantie du haut niveau de qualité de l'accueil, et renforce le niveau d'exigence en matière d'écoresponsabilité et d'information des publics en situation de handicap quant à l'accessibilité des prestations proposées. Il est géré par Atout France.

Cf. Annexes 10 – Courrier d'ADN Tourisme & Diplôme QT

Engagements qualité et développement durable de l'Office de Tourisme :

« L'Office de tourisme s'engage et agit pour garantir votre satisfaction, en prenant en compte vos avis, suggestions et réclamations, et en mettant en œuvre des actions permettant d'améliorer continuellement le niveau de qualité de nos services et celui de la destination. L'Office de tourisme intègre également le développement durable dans son fonctionnement, ainsi que de la réflexion au déploiement de ses missions et actions. »

Notre Charte d'engagements en matière de développement durable et de tourisme responsable est communiquée en 5 langues sur notre site Internet : [OT-Charte-Engagements-FR.pdf](#)

L'Office de tourisme, dans sa démarche d'inclusion et d'hospitalité, est également marqué Tourisme & Handicap (pour les 4 handicaps) et Accueil Vélo.

Toutes nos démarches sont explicitées sur cette page de notre site web : [Démarche qualité | Avignon Tourisme Créateur d'expériences – Avignon Tourisme](#)

14/ L'Office de Tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

Les réseaux sociaux d'Avignon Tourisme servent à promouvoir la destination touristique, ses activités, son patrimoine, son art de vivre, ses actualités et ses événements en :

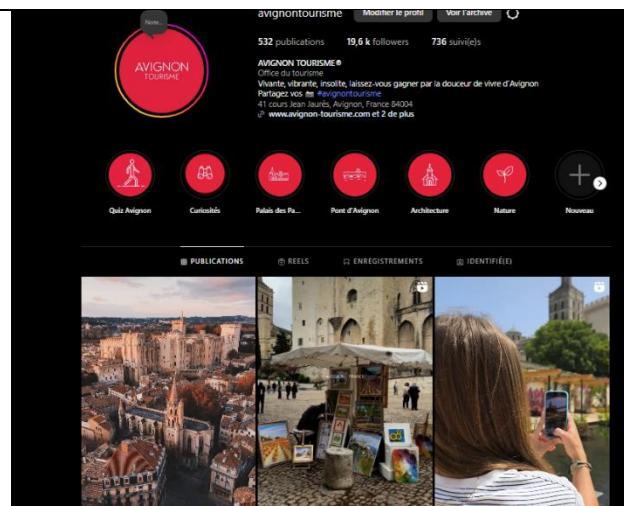
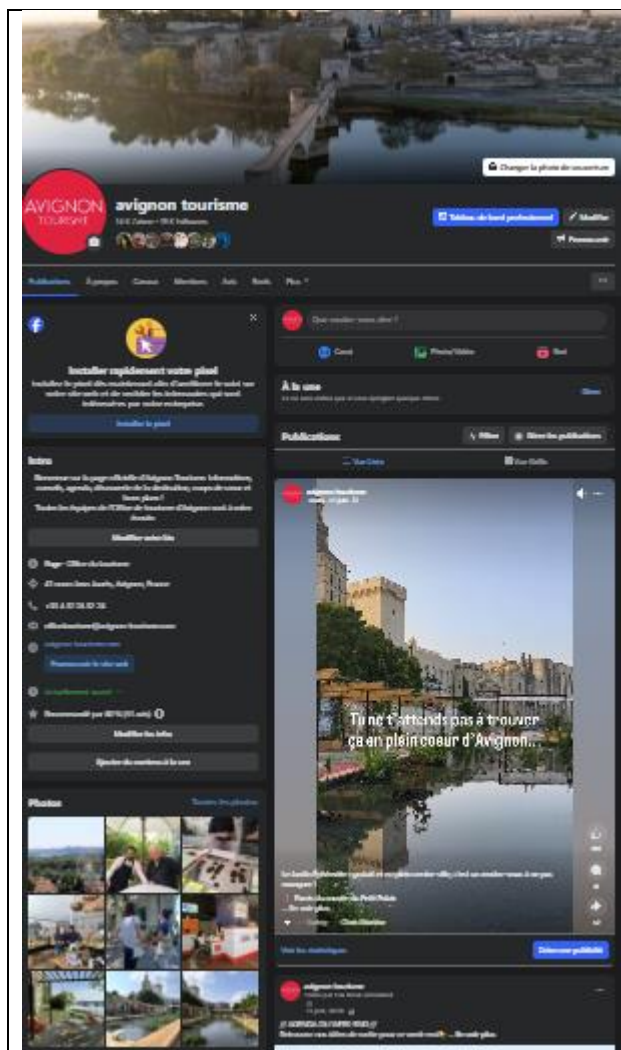
- Séduisant et convaincant par le sentiment d'immersion expérientielle et de conseil expert,
- S'appuyant sur les avantages concurrentiels de la destination,
- Proposant une expérience et des contenus personnalisés.

Facebook : 19700 abonnés

<https://www.facebook.com/avignontourisme/>

Instagram : 19650 abonnés

<https://www.instagram.com/avignontourisme/>

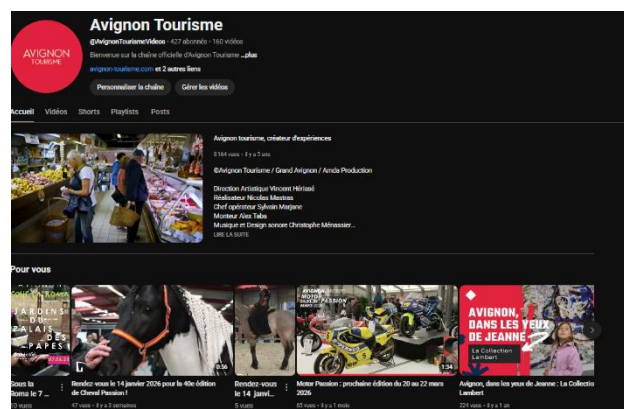


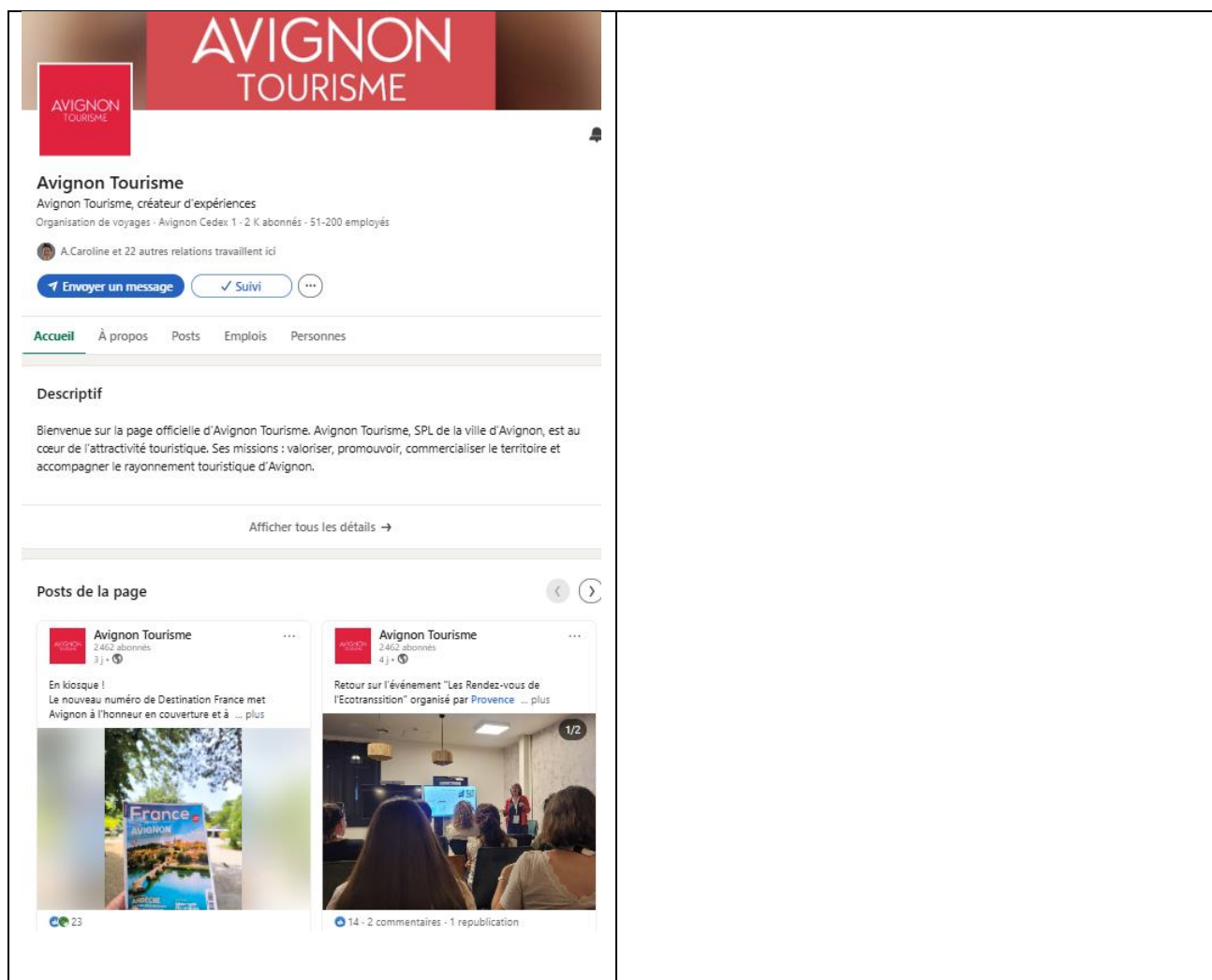
LinkedIn : 2460 abonnés

<https://www.linkedin.com/company/avignontourisme/>

Youtube : 427 abonnés

https://www.youtube.com/channel/UCe1Q_bhYjxYvaUIO7sqFrVQ





La gestion des réponses aux questions et avis publiés se trouvent ici : **Cf. critère 18 « L'Office de Tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client ».**

VII. L'Office de Tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission

16/ L'Office de Tourisme emploie un directeur justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 6 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 5 équivalents temps plein travaillé.

Les moyens humains pour assurer ses missions :

L'Office de tourisme compte 16 salariés permanents (Direction + services Accueil OT, Partenariat, Gestion de l'information, commercialisation et Boutique), quand Avignon Tourisme en compte plus de 140.

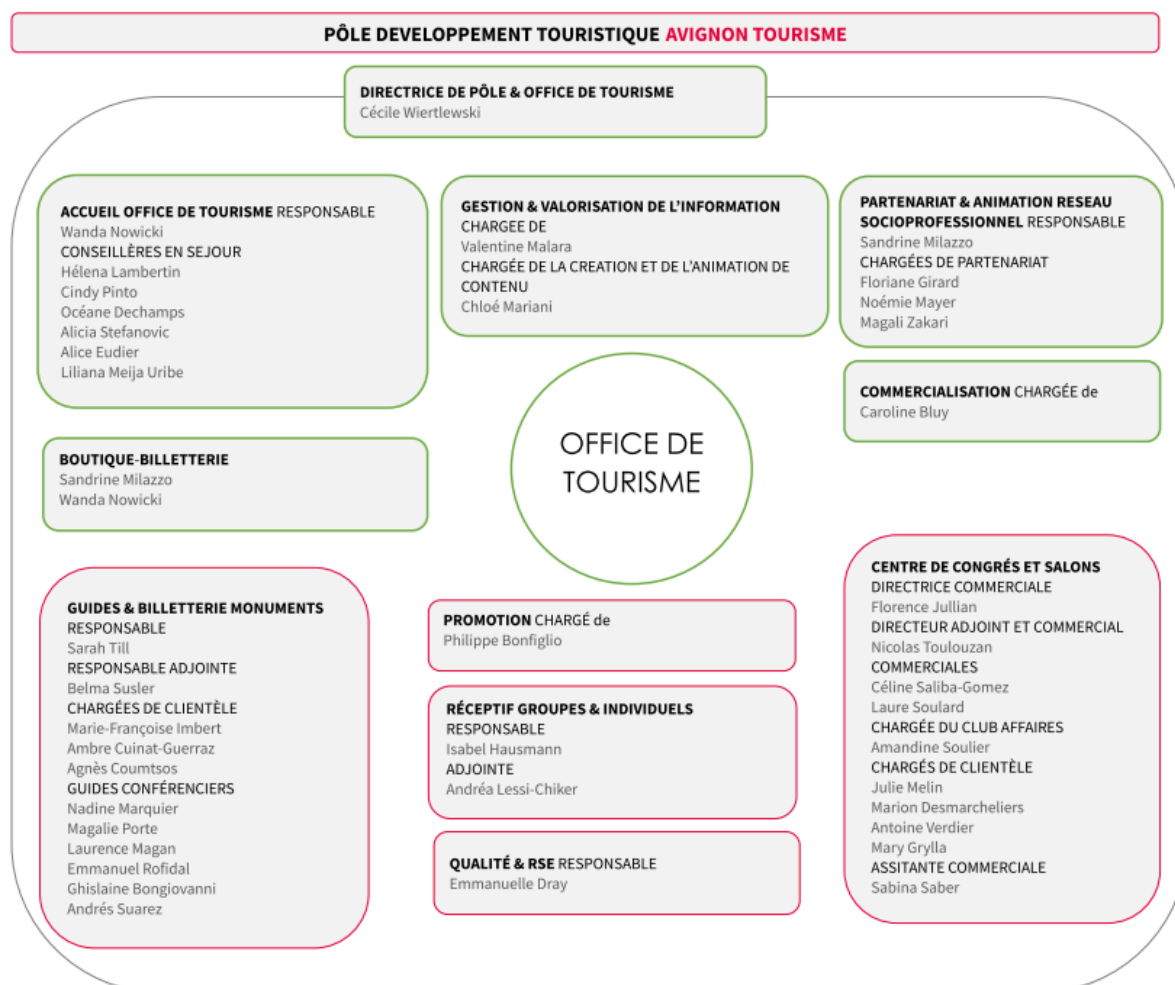
Cf. Annexe 11 – Tableau ETP



La Directrice de l'Office de tourisme, Madame Cécile WIERTLEWSKI justifie d'une expérience dans le secteur du tourisme : 8 ans à la Direction de l'Office de Tourisme d'Avignon et du Pôle Développement Touristique d'Avignon Tourisme, 12 ans en tant que Responsable du Service Partenariat et de 9 ans en tant que Conseillère en séjour.

Le service Accueil de l'Office de Tourisme compte 7 conseillers en séjour permanents ainsi que 2 étudiants en alternance BTS Tourisme. Pour la période d'avril à octobre, dite "haute saison touristique", l'OT recrute entre 10 à 12 saisonniers pour venir renforcer les équipes permanentes d'accueil (vis à vis et à distance), le bureau secondaire "Maison du Parc" et la Boutique de l'Office de Tourisme.

L'Office de tourisme est donc organisé selon l'organigramme ci-dessous :



Le Directeur Général d'Avignon Tourisme

- Fait appliquer les décisions du conseil d'administration de la SPL et lui apporte un soutien technique,
- Définit les objectifs de la SPL et de la politique touristique de la ville d'Avignon.

La Directrice de l'Office de tourisme et du Pôle Développement Touristique

- Fait appliquer les décisions du Conseil d'Administration et de la Direction de la SPL,
- Définit les objectifs de l'Office de tourisme et du Pôle Développement Touristique dans le cadre de la SPL,
- Représente l'OT auprès des institutionnels et des professionnels locaux,
- Développe une cellule pour le tourisme et le développement durables avec la Responsable RSE,
- Définit et met en œuvre les actions de promotion et marketing des clientèles individuelles, groupes et affaires,
- Participe et fait participer ses équipes à la collecte de données de l'observatoire statistique interne (reportings mensuels, connaissance des clientèles, activité hôtelière, enquêtes départementales et régionales).

En collaboration avec la Direction du Pôle Communication :

- Définit et fait appliquer les modalités de communication (messages de communication, charte graphique), sur l'ensemble des supports de communication (guides, site internet, brochures...) destinés aux différentes cibles de clientèle.

La Responsable Qualité

- Gère les dossiers d'audits et audits internes,
- Gère le plan d'actions,
- Gère les réclamations, les remarques et suggestions.

La Responsable RSE

- Conseille et accompagne la Direction de l'OT,

- Conseille et accompagne les services de l'OT dans leurs pratiques,
- Effectue le suivi des actions environnementales de l'OT.

La Responsable de l'Accueil

- Gère le service et le personnel placé sous sa responsabilité : établit les plannings, organise et répartit le travail, supervise le système de formation/tutorat,
- Coordonne la répartition du travail dans les 3 activités du service : Accueil en Vis-à-Vis, Accueil à Distance et Maison du Parc,
- Définit la feuille de route du service en corrélation avec les objectifs de la Direction,
- Gère et applique la démarche Qualité pour son service,
- Développe les contacts avec les institutionnels locaux dans le but d'offrir une meilleure qualité d'Accueil du public,
- Établit les commentaires d'activités mensuels et les statistiques annuelles du service.

Les Conseillers en séjour

- Accueillent et renseignent le public en plusieurs langues : visiteurs, locaux, partenaires, groupes ...
- Assurent la promotion de l'ensemble de l'offre touristique locale sur le territoire de compétence de l'OT et au-delà (grand Sud Est),
- Commercialisent les prestations des partenaires, des services de la société et des non-partenaires,
- Établissent des statistiques quotidiennes et mensuelles,
- Recueillent les avis clients,
- Assurent la formation et le tutorat des équipes saisonnières et des stagiaires,
- Peuvent intervenir à l'extérieur pour assurer la promotion de la Destination,
- Effectuent des traductions et relectures selon les besoins du service,
- Conçoivent, rédigent et /ou vérifient des textes, dossiers pratiques et thématiques destinés au public ou à usage interne,

- Peuvent être amenés à effectuer des guidages si titulaires de la carte de guide-conférencier.

Outre ces activités, le service Accueils assure la constitution, la gestion et le suivi de plusieurs dossiers au sein du Pôle Développement Touristique :

- Label Tourisme & Handicap et supports,
- Marque Accueil Vélo (sensibilisation et supports) ; représentation de l'OT dans les réseaux de la filière vélo, repérage et création de circuits,
- Développement de la thématique Rando, représentation de l'OT dans les réseaux de la filière rando, repérage et création de circuits.

Le service Gestion et de la valorisation de l'Information

- Organise et répartit le travail dans l'activité,
- Recherche et gère l'information et la documentation nécessaires au bon fonctionnement des services, en priorité des accueils de l'Office du tourisme, afin de maintenir la satisfaction constante des visiteurs par la qualité, la pertinence et la diversité des informations fournies,
- Enregistre et classe les informations dans la base de données interne *Arborescence* pour diffusion dans les activités d'Accueil et tous les services d'Avignon Tourisme,
- Réalise un panorama de presse quotidien pour les services OT et Avignon Tourisme,
- Rédige du Rendez-vous mensuel d'Avignon en collaboration avec le service Editions du Pôle Communication,
- L'assistante de l'activité a pour missions principales la saisie d'informations événementielles dans la base de données en ligne Apidae Tourisme, pour diffusion interne et externe (informations reprises sur les sites www.avignon-tourisme.com, VPA et CRT et autres supports numériques) et la veille sur les contenus du site Internet. Elle intervient pour créer, mettre à jour et structurer du contenu destiné au site web. Elle est également chargée du contenu de la newsletter mensuelle.

- Le service assure aussi la création et/ou l'apport de contenu de certains dossiers thématiques tels que :
 - o Avignon en famille (devenu une édition en 2024) en français et en anglais,
 - o Agendas des activités en famille pendant les vacances scolaires,
 - o Livret des visites guidées en français et en anglais,
 - o Livret Cours et Loisirs,
 - o Agenda prévisionnel des grandes manifestations annuelles.

Le service Partenariat et Animation du Réseau socio-pro

- Gère le service et le personnel placé sous sa responsabilité (formation, recrutement, organisation du travail),
- Définit la feuille de route du service en corrélation avec les objectifs de la Direction,
- Gère et applique la démarche Qualité pour son service,
- Établit les commentaires d'activités mensuels et les statistiques annuelles du service,
- Est la référente œnotourisme et Via Rhône (participe au Comité Technique Via Rhône et aux rencontres œnotourisme),
- Assure la relation et l'interface entre Avignon Tourisme et les partenaires concernés (Avignon et région) et représente l'OT auprès des fournisseurs locaux,
- Anime des actions d'information et de sensibilisation à l'intention des partenaires et du personnel : journée de la doc pour les partenaires avec bilan des actions Avignon Tourisme et objectifs de l'année, mailings, planning de visites des partenaires, éductours, ateliers de sensibilisation etc.
- Crée et organise un calendrier annuel d'ateliers à l'intention des partenaires et institutionnels sur des thématiques variées en lien avec la stratégie touristique de la Ville et les orientations stratégiques d'Avignon Tourisme (labels, développement durable, réseaux sociaux etc.),
- Développe et assure la gestion d'opérations promotionnelles en liaison avec les partenaires afin de promouvoir et développer l'image de la destination Avignon et sa région,

- Administre la base de données Apidae pour tous les partenaires OT, participe au Comité Technique régional et aux réunions biannuelles de Vaucluse Provence Attractivité,
- Gère la mise à jour de l'information des partenaires sur le site de l'OT,
- Sensibilise les professionnels aux démarches qualité de leurs filières ainsi qu'au développement durable,
- Met en valeur les labels des professionnels engagés dans des démarches reconnues (éditions et site internet),

Le service Commercialisation et vente en ligne

- Définit la feuille de route du service en corrélation avec les objectifs de la Direction,
- Établit les reportings mensuels et le bilan annuel du service et les transmet à la Direction,
- Gère et applique la démarche Qualité pour son service,
- Recherche des partenariats et canaux de vente, négocie les commissions et contractualise,
- Gère la plateforme de vente Citybreak : paramétrage, mise en ligne des offres,
- Gère la plateforme de l'Avignon City Pass,
- Communique en interne et auprès des partenaires Citybreak et Avignon City Pass : mise en ligne des produits et toute information relative aux produits,
- Informe sur les mobilités douces et met en valeur des professionnels et produits engagés dans des démarches environnementales et/ou labellisés.

Le service Boutique-Billetterie

- Gère le service et le personnel placés sous sa responsabilité (formation, recrutement, organisation du travail, établissement des plannings),
- Définit la feuille de route du service en corrélation avec les objectifs de la Direction,
- Établit les commentaires d'activités mensuels et les statistiques annuelles du service et les transmet à la Direction,

- Gère la boutique (stocks, commandes, factures, analyse ventes et statistiques recherche de rentabilité, inventaire),
- Gère et applique la démarche Qualité pour son service,
- Recherche et propose de nouveaux produits à la vente,
- Met en valeur des produits français, locaux et Bio.
- Accueillent, renseignent et commercialisent les produits boutique auprès des visiteurs,
- Vérifient chaque jour la caisse de la veille et transmettent les écarts à la Responsable du service,
- Gère la boutique (stocks, commandes, bons de livraison, analyse ventes et statistiques).

Le Pôle Communication est composé des membres suivants :

- La Directrice du Pôle qui orchestre l'ensemble de ses services et réalise le plan de communication.
- Une attachée de Presse chargé de la promotion de la destination et de l'événementiel auprès des clientèles individuelles de loisirs en France et à l'étranger via les médias et autres communicants (plan d'action presse, suivi du budget, réalisation des dossiers de presse, voyages de presse, workshops...).
- Une responsable des Editions qui gère les éditions récurrentes de l'OT et les éditions communes avec le Grand Avignon (suivi des budgets, rédactionnel, suivi auprès des agences et imprimeries, traductions...).
- Un graphiste PAO qui crée les supports de communication événementiels de l'OT et d'Avignon Tourisme dont le carnet des « Rendez-vous d'Avignon » mensuels, affiches et flyers et gestion de la photothèque.
- Une responsable de la communication digitale qui planifie l'administration des contenus des sites Internet d'Avignon Tourisme, du Palais des Papes et du Pont d'Avignon ; organise la création des newsletters de tous les services de l'OT et les envoie ;

- Un webmaster, qui administre et met à jour les contenus des sites web et des newsletters de la société
- Un chargé de communication médias, qui produit les contenus photos et vidéos et organise la photothèque accessible en ligne : <http://phototheque.avignon-tourisme.com:8047/Avignon-Tourisme>
- Une responsable de la Communication Interne qui a pour vocation de répondre aux besoins d'Avignon Tourisme et de son Pôle Ressources Humaines de communiquer sur l'actualité de la société auprès de ses employés.
- Une responsable de la communication des événements, qui organise et supervise la production des supports en lien avec les événements organisés par Avignon Tourisme
- Une Chargée de communication qui structure et organise des procédures efficaces de gestion de la e-réputation, supervise le budget communication, participe à la production des contenus rédactionnels pour les réseaux sociaux, et collabore aux accueils presse.

Le service Promotion qui :

- En collaboration directe avec les institutions et les professionnels du tourisme régional, le service promotion opère une analyse approfondie des marchés nationaux et internationaux, des tendances et des évolutions pour pouvoir mettre en œuvre un plan de promotion adéquate de notre destination
- Salons, accueils in-situ, démarchages à l'étranger ou organisation de conférences : autant d'actions qui ont pour objectif de valoriser notre ville et ses atouts, améliorer sa notoriété et aider au développement de liens commerciaux forts
- Accueille la presse touristique, en collaboration avec le Service Presse du Pôle Communication

Le service Guides et Billetterie Monuments qui :

- Gère le planning des guidages et les affectations des guides en fonction de leur disponibilités et compétences

- Traite les réservations de visites guidées et de billetterie du Palais des Papes et du Pont d'Avignon pour groupes constitués
- Met en place une programmation régulière de visites guidées à destination de la clientèle individuelle, en collaboration avec le Service Promotion
- Assure le relationnel commercial avec les professionnels du tourisme pour les visites guidées et les entrées monuments
- Dispose de 80 guides conférenciers parlant 8 langues étrangères

Le service Réceptif Groupes et Individuels qui :

- Crée et structure les offres sur mesure destinées aux clientèles locales, régionales et internationales en collaboration avec le Service Promotion
- Promeut cette offre auprès des professionnels du tourisme au niveau local, national et international
- Traite les réservations des offres packagées

Par ailleurs, l'OT bénéficie des différents services de la SPL concernant :

L'Administration :

- Le service Comptabilité et le Contrôle de Gestion gèrent l'ensemble de la comptabilité des activités de la société.
- Le service Ressources Humaines

La logistique :

- Le service Entretien et Maintenance réalise et suit les travaux spécifiques demandés par l'OT.
- Le service Informatique assure la maintenance, le développement et l'harmonisation des matériels et logiciels informatiques nécessaires à la gestion des équipements et à la gestion des différentes fonctions dont celles relatives à l'accueil des publics et la vente.

VIII. L'Office de Tourisme assure un recueil statistique

17/ L'Office de Tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'Office de Tourisme, la fréquentation du site Internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

L'Office de tourisme établit chaque mois un reporting global de la fréquentation de l'OT sur la base des données transmises par le service Accueils, le service Communication Digitale, la commercialisation (tous canaux de vente et Avignon City Pass) et la Boutique, ainsi que les services Promotion, Tourisme d'affaires, Réceptif Individuels et Groupes, Guides.

Ces données mensuelles sont transmises à la Direction d'Avignon Tourisme et sont disponibles en interne sur Teams.

L'OT collecte également les statistiques des monuments (Palais des Papes et Pont d'Avignon) ainsi qu'un ensemble d'éléments sur le périmètre de la Ville tels que les bilans des festivals.

Traitement des statistiques par l'Accueil à distance : les chiffres sont enregistrés quotidiennement dans un tableau reprenant le nombre d'appels téléphoniques, de demandes écrites par mail ou courrier. Ils permettent d'effectuer un comparatif quantitatif et d'analyser les demandes par provenance et mode de demande.

Traitement des statistiques par l'Accueil en vis-à-vis : effectuées par les Conseillers en poste de travail sur les sites. Elles permettent d'analyser les demandes par nationalités.

Traitement des statistiques web : la Responsable de la Communication Digitale utilise Matomo Analytics pour sortir un état mensuel des fréquentations du site Internet, Meta pour les statistiques des réseaux sociaux de l'OT et Mailjet pour les statistiques de newsletters.

→ L'Office de tourisme établit un bilan annuel des fréquentations à destination des professionnels du tourisme.



Concernant la fréquentation **des hébergements touristiques marchands** classés sur la zone géographique d'intervention, l'Office de tourisme bénéficie des données transmises par la société **MKG** et les observatoires statistiques de Vaucluse Provence Attractivité (VPA) et du CRT Région sud.

Extraits d'un reporting mensuel :

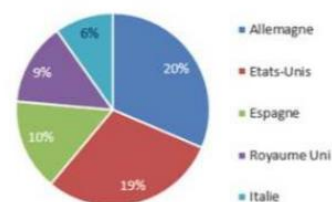
Accueils - Office de Tourisme

Top 5 clients internationaux		
	% sur total internationaux	
1 Allemagne	20%	334
2 Etats-Unis	19%	315
3 Espagne	10%	163
4 Royaume Uni	9%	147
5 Italie	6%	104

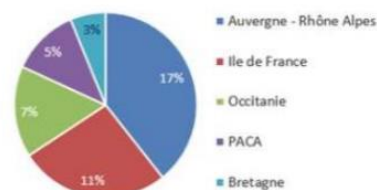
Top 5 Régions françaises		
	% sur total visiteurs Français	
1 Auvergne - Rhône Alpes	17%	414
2 Ile de France	11%	280
3 Occitanie	7%	168
4 PACA	5%	126
5 Bretagne	3%	66

444 demandes touristiques traitées à distance :
-21,97 % par rapport à 2024. France 314 /
 International 130
1162 conseils par téléphone : -14,12 % par rapport à 2024.
 Newsletters et brèves : [Avignon en avril !](#)
 Ventes : cf. Caroline

Top 5 clientèles internationales

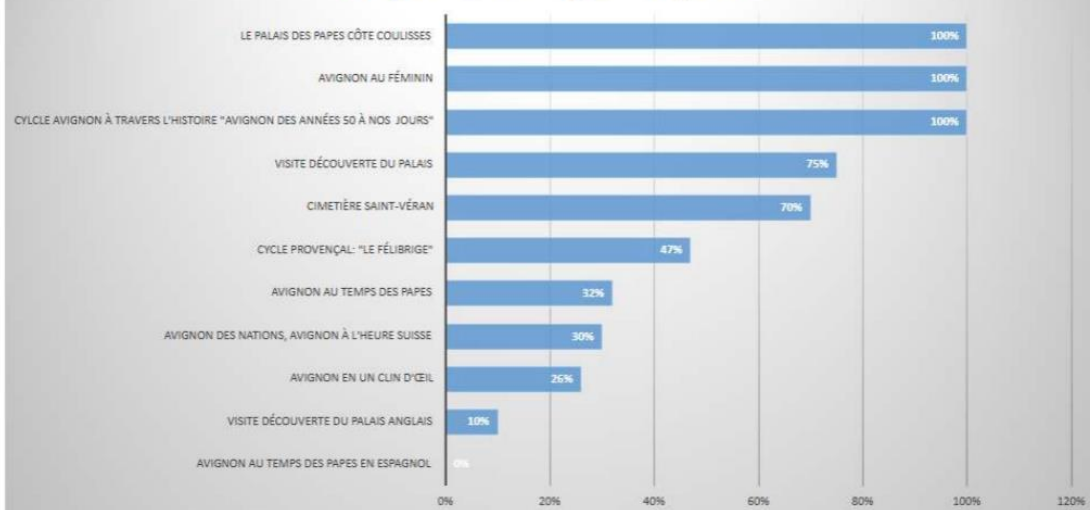


Top 5 Régions françaises



Guides – Billetterie – Monuments

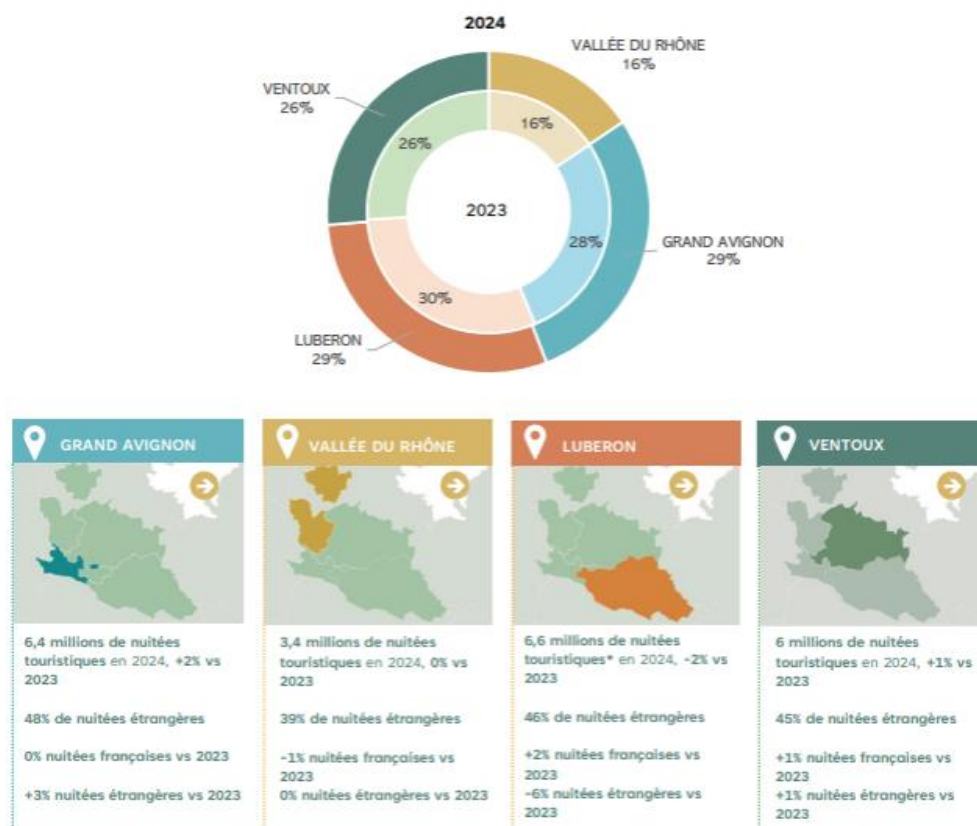
Fréquentation visites guidées régulières



Extrait des données fournies par VPA :

ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION TOURISTIQUE PAR BASSIN

RÉPARTITION DES NUITÉES TOURISTIQUES PAR BASSIN TOURISTIQUE



18/ L'Office de Tourisme met en place un observatoire sur la satisfaction client à l'échelle de sa destination et une gestion de la relation client.

Observatoire de la satisfaction

La collecte, la mesure et l'analyse de la satisfaction et des avis client s'effectuent via :

- Les avis clients sur nos réseaux sociaux,
- Les enquêtes de satisfaction diffusées en vis-à-vis et à distance,
- Les enquêtes de satisfaction envoyées à la suite d'un achat de produit ou de prestation,
- La gestion des réclamations et l'analyse des remarques et suggestions.

Respect du RGPD : les outils utilisés sont conformes à la réglementation, de même que les procédures et outils utilisés par le service Accueils.

Notre politique de confidentialité : [Charte De Protection Des Données Personnelles](#)

Analyse et actions correctives : les réunions régulières du Pôle Développement Touristique permettent à la Direction de communiquer ses lignes stratégiques pour l'accueil des clientèles et la promotion ; les réunions mensuelles de l'équipe Accueils permettent d'analyser les avis clients et de mettre en place des actions correctives ; une réunion d'auto évaluation annuelle permet d'analyser les avis clients et de décider d'actions correctives à l'échelle d'Avignon Tourisme et de plans d'actions correctifs à l'échelle de la Ville.

Accueils OT – Gestion de la relation client

Le service Accueils intervient à toutes les étapes dans la relation client à l'Office de tourisme :

- Accueil et conseil : il renseigne et conseille les visiteurs qui se présentent dans le hall d'accueil ainsi que les clients qui contactent l'Office de tourisme en amont de leur séjour, par téléphone ou courriel, ou via les formulaires présents sur le site www.avignon-tourisme.com
- Vente : ses équipes vendent les prestations commercialisées sur le site web à l'aide d'un outil dédié
- Collecte de données personnelles : les équipes collectent également les données personnelles des visiteurs. Les données clients sont compilées sur l'outil de GRC Ingénie. Il comprend une base de données, dont le fonctionnement est en conformité avec le RGPD. Il centralise les informations clients, automatise certaines tâches et permet un suivi personnalisé, contribuant ainsi à renforcer la fidélisation et la satisfaction. Grâce à son interface intuitive, Ingénie facilite le travail des équipes commerciales, marketing et du service après-vente. Chaque interaction est enregistrée, ce qui permet d'avoir une vision complète du parcours client. Cela permet d'anticiper les besoins, personnaliser les offres et répondre plus rapidement aux demandes.
- Gestion et animation du fichier-clients : le service Accueils gère les données clients en conformité avec la RGPD, une procédure permet de cadrer les règles à respecter par les équipes pour s'assurer de la conformité de la conservation et du traitement des données).
Ses équipes animent le fichier-clients : création de segments de destinataires, création et envoi de newsletters et brèves d'informations aux clients opt-in enregistrés sur le fichier. Le traitement des données s'effectue sur des actions en amont du séjour (par exemple envoi de renseignements, envoi de programmes de manifestations) et après le séjour (newsletters, avis et enquêtes de satisfaction, relances...).

Cibles :

- Clientèles de proximité : bassin autour d'Avignon et à 3 heures en TGV d'Avignon

- Segments : familles / clients festival, culture et manifestations / clients Patrimoine et visites guidées / sports et loisirs (vélo)

Suivi des actions : à travers les résultats de la newsletter (taux de clics et tracking des liens).

En ligne

La Responsable de la Communication Digitale a mis en place des procédures efficaces de gestion de la e-réputation :

- mise en place d'outils de veille,
- mise en place d'outils de gestion des réponses,
- organisation de la modération des messages sur les réseaux sociaux.

Réseaux sociaux

- Les messages publiés en commentaires de posts Facebook ou sur le compte Instagram d'Avignon Tourisme sont lus et modérés le cas échéant par nos administrateurs.
- Les réponses aux messages privés (demande d'information, réactions, questions, plaintes) sont lus et évalués pour retransmission le cas échéant vers le service ad' hoc.

Site Web

Les messages transmis via les formulaires de contact disponibles sur notre site web sont redirigés automatiquement vers le service ad' hoc, en fonction du choix de l'internaute.

- ➔ La solution d'agrégation d'avis client **FAIRGUEST** est déployée depuis 2020. FairGuest observe, organise, et diffuse les avis des vacanciers. FairGuest observe plus de 20 plateformes d'avis dans le monde.

Sur le site internet, elle a plusieurs fonctions : mettre en avant la note d'un établissement (pour les hébergements et les activités) sur leur fiche APIDAE :



Hôtel Bristol

HÔTEL

★★★★

📍 Avignon

8,2

Très bon

Réserver



Logis Hôtel Restaurant la Ferme

HÔTEL - RESTAURANT

★★★★

📍 Avignon

8,7

Très bon

Réserver



Anne de la Maison Blanche - Location de vacances

MEUBLÉ ET GÎTE

★★★★

📍 Avignon

6,7

Moyen

Réserver

Cinemas Utopia

La Manutention, 4, rue Escaliers Ste Anne, 84000 Avignon 📍 [M'y rendre](#)

9.1 **Excellent**

🔗 [Partager](#)



➔ Mettre en avant la note Fairguest de l'Office de tourisme visible dans le footer du site :

RECEVEZ DE NOS NOUVELLES
LA NEWSLETTER D'AVIGNON

S'abonner



La note de FairGuest permet de comparer, de suivre
et d'analyser la satisfaction des vacanciers.



IX. L'Office de Tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

19/ L'Office de Tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'Office de Tourisme dans les domaines suivants :

- politique d'accueil ; **Cf. Annexe 12 – Livret d'accueil**
- commercialisation ;
- animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;
- promotion de la destination et communication grand public ;
- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;
- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques. Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

L'Office de tourisme d'Avignon est intégré depuis le 1er janvier 2005 dans la société Avignon Tourisme. Depuis le 1^{er} janvier 2019, la SEM Avignon Tourisme est devenue une SPL. Ses missions sont déléguées par la ville d'Avignon. Le Président de la société Avignon Tourisme est M. Marc Simelière, qui est également Conseiller Municipal, Délégué au Tourisme, Conseiller Communautaire et Vice-Président PACA Fédération des EPL.

Aujourd'hui Avignon Tourisme gère 3 délégations de service public (DSP) :

Cf. Annexe 13 DSP

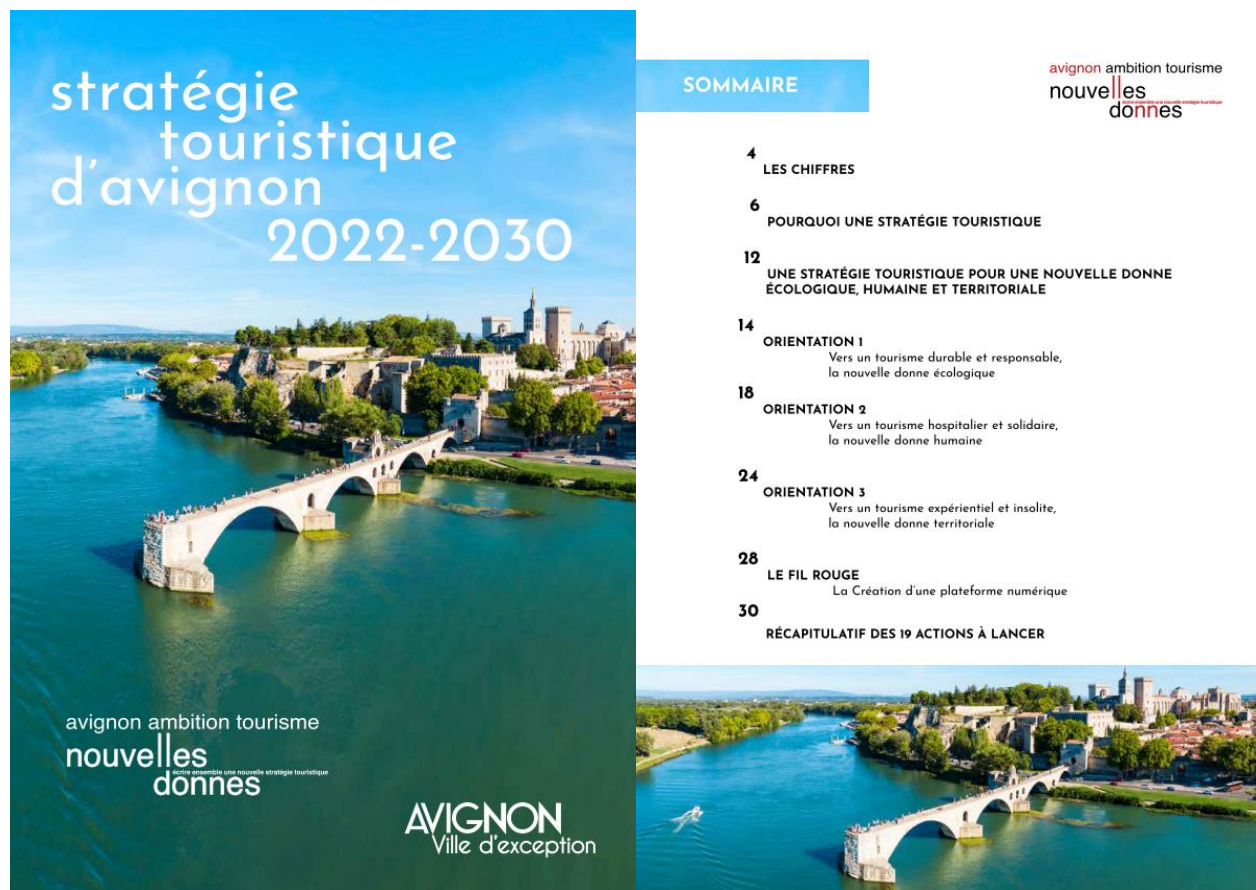
- DSP Tourisme : Office de Tourisme – Centre de Congrès du Palais des Papes – Espace Jeanne Laurent – Palais des Papes – Pont Saint-Bénézet
- DSP Parc des Expositions
- DSP Stationnement : parking du Palais des Papes – parking des Halles – parking de la Gare Centre

L'Office de tourisme est depuis 2018 suite à la réorganisation de la société Avignon Tourisme, intégré au **Pôle Développement Touristique**. Ce Pôle est dirigé par la Directrice de l'Office de tourisme.

Les missions de l'Office de tourisme : assurer la mise en œuvre régulière, la surveillance et l'amélioration de l'**accueil et de l'information des visiteurs**, la **gestion et la coordination** de la vie touristique locale ainsi que la **promotion et la commercialisation** de la destination Avignon.

L'Office de tourisme élabore sa stratégie sur la base :

- De la stratégie touristique de la Ville d'Avignon composée de 3 orientations :
- Orientation 1 : vers un tourisme durable et responsable
 - Orientation 2 : vers un tourisme hospitalier et solidaire
 - Orientation 3 : vers expérientiel et insolite



- Du plan de transition touristique du Vaucluse : notre département s'est engagé à travers Vaucluse Provence Attractivité en fédérant de nombreux acteurs privés et publics dans une démarche de transition touristique initiée en 2021 et visant à faire de notre territoire un modèle de tourisme responsable, vertueux pour l'environnement et ses habitants.

Site Internet dédié : [Pour un tourisme plus responsable en Vaucluse](#)

- Et de la Stratégie RSE d'Avignon Tourisme



La destination Avignon s'inscrit dans le territoire du Grand Avignon.

L'Office de tourisme communique sous le nom d'Avignon Tourisme Créateur d'Expériences.



Les missions de l'Office de tourisme dans les domaines suivants :

La politique d'accueil :

- **Accueil et Information** : Fournir un accueil chaleureux et professionnel aux visiteurs, en leur offrant des informations complètes et à jour sur les attractions touristiques, les événements, les hébergements, les restaurants, et les services locaux.
- **Accessibilité** : Assurer que les informations et les services sont accessibles à tous, y compris aux personnes handicapées, en proposant des supports adaptés (brochures en braille, informations en langues étrangères, etc.).
- **Promotion Touristique** : Mettre en avant les atouts touristiques de la région à travers divers canaux de communication (site web, réseaux sociaux, brochures, etc.).
- **Collaboration avec les Acteurs Locaux** : Travailler en étroite collaboration avec les prestataires touristiques locaux (hôtels, restaurants, sites culturels, etc.) pour offrir une expérience cohérente et de qualité aux visiteurs.
- **Formation du Personnel** : Former régulièrement le personnel de l'Office de tourisme pour qu'il soit compétent, courtois et capable de répondre aux besoins des visiteurs.
- **Services Numériques** : Développer des outils numériques pour faciliter l'accès à l'information (applications mobiles, sites web interactifs, bornes d'information, etc.).
- **Évaluation et Amélioration Continue** : Mettre en place des mécanismes d'évaluation pour recueillir les avis des visiteurs et améliorer continuellement les services offerts.
- **Durabilité et Tourisme Responsable** : Promouvoir des pratiques touristiques durables et responsables, en encourageant le respect de l'environnement et du patrimoine local.

La commercialisation :

- Promouvoir et commercialiser l'offre proposée par Avignon Tourisme, ses partenaires, certains services de la ville d'Avignon et des organismes proposant des manifestations ponctuelles sur Avignon et le Grand Avignon via l'outil de réservation Citybreak sur les sites internet www.avignon-tourisme.com, www.palais-des-papes.com,

www.avignon-pont.com, les canaux de ventes de l'Office de Tourisme d'Avignon (Accueil Téléphonique, Front Office et Boutique OT pour les produits uniquement hors Avignon Tourisme) et les plateformes de vente en ligne (OTA).

Cette offre est à destination d'une large clientèle (locale, nationale, internationale, individuels, CE, TO...).

- De promouvoir et commercialiser l'Offre Avignon City Pass sur le site www.avignon-citypass.com, via les canaux de ventes de l'Office du Tourisme d'Avignon, des monuments et musées partenaires de l'Offre et de certains hébergeurs partenaires d'Avignon Tourisme. Cette offre est à destination d'une large clientèle (locale, nationale, internationale, individuels, CE, TO...).

L'animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projets :

Pour fédérer et assurer une bonne promotion des professionnels du territoire, le service chargé des partenaires de l'OT recherche de nouveaux partenariats, fidélise les partenariats existants, anime le réseau : rencontres professionnelles, éductours, journée des partenaires, café-rencontres, envoi newsletter mensuelle, présentation du bilan annuel de la saison touristique, invitations aux avant-premières (expositions, évènements...), mise à disposition de supports de communication de nos évènements (supports numériques principalement et aussi quelques affiches, flyers), accompagnement (formations, labellisations, qualification...).

Le service partenariat réalise également la régie des insertions publicitaires dans les guides qu'il édite et assure la saisie de l'information concernant les partenaires professionnels du tourisme sur Apidae Tourisme.

Une page dédiée sur notre site Internet invite les socio-professionnels à rejoindre notre réseau : [Espace pros | Avignon Tourisme Créateur d'expériences – Avignon Tourisme](#)

Cf. Annexe 14 - Guide du partenariat

La promotion de la destination via la Boutique :

La boutique de l'Office de tourisme met en avant sur chaque étiquette prix produit le made in France, les produits fabriqués localement et le label Bio. Différentes gammes sont proposées en fonction des prérequis suivants : en lien avec la ville, la région, en priorisant une production dans un rayon maximal de 150 kms, - 5% de produits hors UE et + de 80 % de produits fabriqués en France, ces critères sont repris dans le tableau annuel "évaluation fournisseurs articles boutique". Les types de client sont : locaux et de passage. Les produits proposés sont divers et sont toujours en lien avec la destination (la ville et ses monuments), avec les événements majeurs (festivals, grandes expositions), avec les différentes typologies de clientèle (enfants, randonneurs, cyclotouristes...)



La communication grand public :

Le Pôle Communication assure les missions de développement des outils de diffusion de l'information, conception et lancement des campagnes de communication, développement des stratégies sur les réseaux sociaux et suivi de l'e-réputation et le référencement.

Nos actions en matière de développement durable et de tourisme responsable sont orientées par la Charte d'engagements de l'Office de tourisme :

Cf. Annexe 15 : OT charte engagements



CHARTRE DE NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE & DE TOURISME RESPONSABLE

*« L'Office de tourisme intègre le développement durable dans son fonctionnement,
ainsi que de la réflexion au déploiement de ses missions et actions. »*

Pleinement conscients individuellement et professionnellement des impacts de l'humain et du secteur touristique sur l'environnement, la Direction générale d'Avignon Tourisme est engagée dans une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).

Notre entreprise est également impliquée dans la Stratégie touristique de la Ville pour un **tourisme durable / hospitalier / expérientiel** et dans le **Plan de Transition Touristique du Vaucluse** vers un art de vivre éco et slow.

LES ÉQUIPES DE L'OFFICE DE TOURISME S'INVESTISSENT AU QUOTIDIEN ET CONCRÈTEMENT :

DANS NOTRE FONCTIONNEMENT À :

- Sensibiliser le personnel aux enjeux du développement durable
- Réaliser un ensemble de gestes courant pour économiser l'énergie et l'eau
- Optimiser la gestion des déchets et leur valorisation
- Favoriser des achats responsables (en France, en circuit court, labels environnementaux)
- Travailler avec des imprimeurs locaux marqués Imprim'Vert
- Adopter des pratiques numériques responsables

AUPRÈS DE NOS VISITEURS ET PARTENAIRES À :

- Proposer des visites, produits et tarifs accessibles à tous
- Promouvoir les mobilités douces et actives
- Mettre en lumière les savoir-faire locaux et les professionnels engagés
- Sensibiliser sur la biodiversité locale, les ressources et les milieux fragiles
- Informer sur les bonnes pratiques et le tourisme responsable
- Fédérer nos partenaires pour un tourisme durable

Cécile WIERTLEWSKI
Directrice de l'Office de tourisme

Wanda NOWICKI
Responsable des Accueils

Sandrine MILAZZO
Responsable du Partenariat
et de la Boutique-Billetterie

L'Office de tourisme intègre donc le développement durable dans son fonctionnement, ainsi que de la réflexion au déploiement de ses missions et actions.

Les actions de sensibilisation des touristes en matière de protection de l'environnement et de développement durable :

- Proposer des visites, produits et tarifs accessibles à tous
- Promouvoir les mobilités douces et actives
- Mettre en lumière les savoir-faire locaux et les professionnels engagés
- Sensibiliser sur la biodiversité locale, les ressources et les milieux fragiles
- Participer au mouvement #gourdefriendly

- Informer sur les bonnes pratiques et le tourisme responsable
- Distribuer des cendriers de poche



- Proposer le téléchargement de nos brochures



Les actions des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable :

Le service Partenariat propose un programme d'animations, d'ateliers et de rencontres à l'ensemble du réseau de partenaires. Ce programme est en lien avec la stratégie touristique de la ville d'Avignon.

En plus de ce programme d'animations, les acteurs touristiques reçoivent régulièrement des informations en matière de protection de l'environnement et de développement durable par l'intermédiaire des newsletters (comportant un encart dédié au Développement durable), des

mailings faisant suivre les infos de VPA et de la Région Sud, notamment sur la sensibilisation aux labels comme Clef Verte, Accueil Vélo et Ecotable.

Afin de fédérer nos partenaires pour un tourisme durable nous les informons sur les bonnes pratiques pour un tourisme plus responsable.

Amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.

Les modalités pour devenir partenaire d'Avignon Tourisme sont notées sur le document « conditions de partenariat Avignon Tourisme et Grand Avignon » (différents critères sont pris en compte comme la distance d'Avignon, les obligations de classement ou label...)

En dehors des demandes de classement (meublés) et label qui sont obligatoires pour les propriétaires de meublés et de chambres d'hôtes, nous incitons nos partenaires à l'obtention de label tels que label « Accueil Vélo » ou « Vignoble et Découverte ». Concernant les demandes de classements, nous communiquons à nos partenaires les coordonnées des organismes compétents.

Une personne au sein du service partenariat est référente pour la qualification des Chambre d'hôtes en chambre d'hôtes référence.

Quant à la sensibilisation à l'obtention des différents labels, celle-ci s'opère tout au long de l'année, en continu, au gré des actions et de la communication que nous menons.

Cf. Annexe 16 : Conditions de partenariat

Nos actions de développement durable dans notre fonctionnement

L'Office de tourisme travaille sur toute l'année 2025 à se préparer au label Destination d'Excellence et notamment à son pilier écoresponsable qui comporte 87 critères dont les thématiques sont variées : gestion des flux, promotion des labels, accessibilité, mobilité, numérique, volet social, sobriété énergétique, consommation d'énergie et d'eau, produits d'entretien, déchets, travaux et équipements, protection de la faune et de la flore, politique environnementale.

Au quotidien, nos équipes sont investies dans les actions suivantes :

- Sensibiliser le personnel aux enjeux du développement durable grâce à la formation, la sensibilisation et l'accompagnement au quotidien,
- Réaliser un ensemble de gestes courant pour économiser l'énergie et l'eau,
- Optimiser la gestion des déchets et leur valorisation,
- Favoriser des achats responsables (en France, en circuit court, labels environnementaux),
- Travailler avec des imprimeurs locaux marqués Imprim'Vert,
- Adopter des pratiques numériques responsables.

L'ensemble des actions de l'Office de tourisme sont suivies grâce à un fichier existant depuis 2014 et les répertoriant par thématique : démarche globale, énergie / flux, achats responsables, numérique, communication responsable, mobilité bas carbone, accessibilité, gestion des déchets.

Extrait du fichier de suivi des actions DD de l'Office de tourisme :

[illegible]