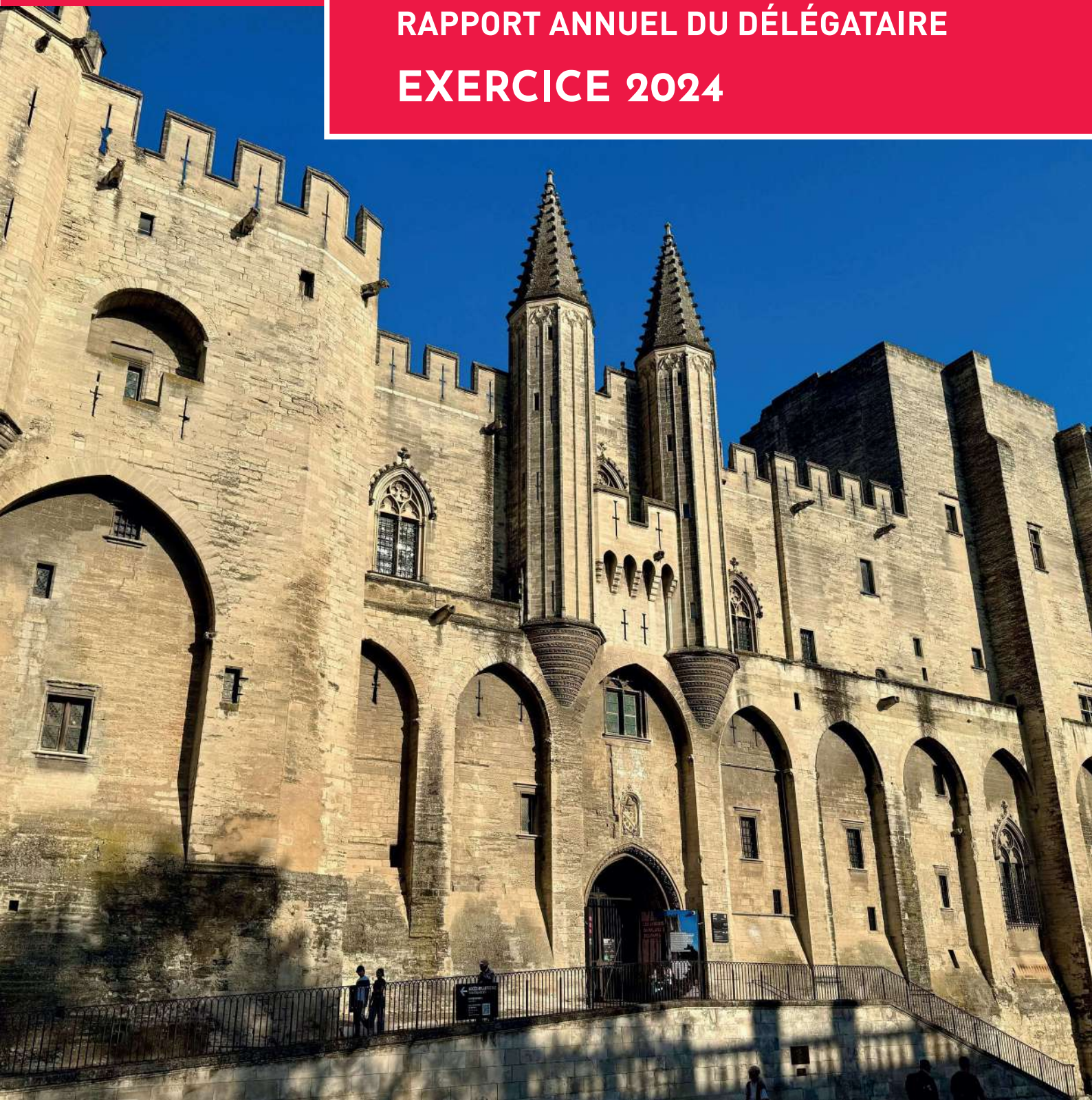


VILLE D'AVIGNON

AVIGNON TOURISME

DSP TOURISME

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE
EXERCICE 2024



AVIGNON
TOURISME

CRÉATEUR D'EXPERIENCES

AVIGNON
Ville d'exception

VILLE D'AVIGNON

AVIGNON TOURISME

DSP TOURISME

RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

EXERCICE 2024

SOMMAIRE

Préambule.....	4
Structure des équipements.....	5
Faits marquants de l'exercice	6
I- Analyse de la qualité du service	7
Démarche qualité.....	8
II- Analyse des services délégués	14
- Palais des Papes	16
- Pont Saint Bénézet.....	22
- Service de la conservation	31
- Exposition « A la vie, à l'Amor ».....	41
- Service Entretien & Maintenance.....	42
- Boutique du Palais	46
- Service Réceptif.....	48
- Service guides et billetterie monuments.....	50
- Service Promotion Touristique.....	54
- Mécénat & Partenariat	59
- Centre International de Congrès	64
- Office de Tourisme	69
- Autres événementiels	85
III- Analyse comptable du service délégué	87
Points financiers marquants	91
Politique tarifaire et évolutions	104
IV- Analyse des ressources humaines du service délégué	115
V- Analyse technique du service délégué	121
Appels d'offres de l'exercice 2024	122
Investissements au titre de l'exercice 2024.....	124

Par convention en date du 11 février 2019, la Ville d'Avignon a confié à AVIGNON TOURISME, la délégation à titre exclusif, pour une durée de 12 ans prenant effet au 1^{er} mars 2019 et arrivera à expiration le 28 février 2031, concernant la gestion du service public portant sur l'exploitation et la gestion :

- du Palais des Papes (secteur tourisme culturel et animation et secteur tourisme d'affaires correspondant à la gestion du Centre des Congrès installé au sein du monument),
- de l'Espace Jeanne Laurent,
- du Pont Saint Bénézet et de ses annexes,
- des activités d'animation et de développement touristique de l'Office de Tourisme.

En application des articles L 1411.3 et R 1411.7 (Décret N° 2005-236 du 14 mars 2005) du Code Général des Collectivités Territoriales, le gestionnaire adresse à la collectivité délégante, pour la délégation de service public Tourisme un rapport retraçant les comptes et les conditions d'exécution de sa mission pour l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

PREAMBULE

L'exercice 2024 a confirmé la tendance de reprise qui s'était manifestée en fin d'année 2023 : les effets de la crise sanitaire sont désormais totalement dissipés et les repositionnements liés au contexte international ont produit leurs effets.

Ainsi, la fréquentation touristique a atteint un record au Palais des Papes et a été proche du record pour le Pont Saint Bénézet. De même, l'activité du centre des congrès a été la plus élevée jamais atteinte.

Néanmoins, l'exercice se clôt sur un déficit essentiellement dû au montage juridico-financier du Parc des Expositions ; ce point est parfaitement identifié depuis plusieurs années et le processus de sortie de ce montage est enclenché, mais ceci ne sera concrétisé qu'à moyen terme.

Malgré cette situation, la société a continué sa politique de développement de ses activités au service de l'attractivité du territoire avec des charges maîtrisées.

La feuille de route que constitue le plan de stratégie touristique de la Ville est mise en œuvre autour de nombreuses actions permettant de suivre et de satisfaire l'évolution des attentes de nos clientèles de toute nature.

L'implication et le professionnalisme des équipes ne se démentent pas et la recherche de la meilleure qualité de service est permanente comme le démontrent de nombreux indicateurs de mesure.

STRUCTURE DES EQUIPEMENTS

Le **Palais des Papes**, édifié à partir de 1335, est un ensemble imposant de salles d'apparat, de réunions, d'appartements. Ce monument est classé patrimoine mondial de l'humanité par l'UNESCO depuis 1995.

Le **Pont Saint Bénézet**, construit au 13^{ème} siècle est un monument historique classé patrimoine mondial de l'humanité par l'UNESCO comprenant :

- le Pont St Bénézet,
- La Tour du Châtelet,
- La Tour des chiens et chemin de ronde,
- L'Espace St Bénézet.

Le **Centre International de Congrès**, inauguré en 1977, contribue au développement économique d'Avignon par l'activité Tourisme d'affaires qu'il développe.

Occupant deux ailes du Palais des Papes, le CIC est conçu pour des fonctions multiples, répondant aux besoins de toute nature accueillant de 10 à 540 personnes :

- Congrès, colloques, conférences, journée d'études,
- Séminaires, groupe de travail, concours,
- Expositions, banquets...

Il regroupe :

- 9 salles de réunions de 42 m² à 350 m² ;
- 4 salles de déjeuners et dîners (Galerie du Cloître, Grand Tinel, Grande Audience, Terrasse des Grands Dignitaires) ;
- l'Espace Jeanne Laurent, ensemble de salles aménagées dans les anciens réservoirs d'eau, qui lui est rattaché.

Il est équipé de tout le matériel nécessaire tel que : enregistrement, rétroprojection, vidéo-projection, traduction simultanée...

L'Office de Tourisme

Le premier Office de Tourisme d'Avignon a été fondé en janvier 1904. Depuis le 25 avril 1964, l'Office de Tourisme est situé au 41 cours Jean Jaurès.

L'Office de Tourisme est aujourd'hui classé office de tourisme de 1^{ère} catégorie et est labellisé « Tourisme et handicap » pour les 4 déficiences.

FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Palais des Papes :

Organisation de l'exposition de la Ville « A la vie, à l'Amor » consacrée à la street-artiste Miss.Tic.

Reprise significative des visiteurs internationaux (américains), des croisiéristes et de la clientèle groupe avec des fréquentations records dépassant l'année 2023 qui était l'année historique jusqu'à présent.

Absence de certains visiteurs long-courriers (clientèles asiatiques et russes essentiellement).

Enfin, l'année 2024 est marquée par le lacement d'un dialogue compétitif pour la refonte complète du parcours de visite du Monument.

Centre des Congrès :

Forte activité congrès sur l'année, mais enregistrant une baisse des manifestations accueillies de 9,10% par rapport à l'année 2023, mais des manifestations de plus grande ampleur générant un meilleur chiffre d'affaires.

Office de Tourisme :

Maintien de la fréquentation du Hall de l'Office de Tourisme par rapport à 2023, année record de ces cinq dernières années et une hausse de 3% par rapport à l'année 2019. Les demandes au comptoir sont en hausse de 4,8% alors que les demandes à distance sont en baisse en 2024.

L'année 2024 a permis de continuer la présence des conseillers en séjour de l'Office de Tourisme à la Maison du Parc sur l'Ile de la Barthelasse pour un accueil des visiteurs.

VILLE D'AVIGNON

AVIGNON TOURISME

I- ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

DEMARCHE QUALITE

AVIGNON TOURISME est fortement engagée dans une démarche qualité de ses activités et services. Trois des équipements touristiques gérés par Avignon Tourisme ont la marque nationale Qualité Tourisme délivrée par le Ministère du Tourisme : Palais des Papes, Pont d'Avignon et Office de tourisme. Le Centre des Congrès est certifié ISO 9001 depuis 2002 et a bénéficié sur toute l'année 2024 de l'accompagnement du cabinet IPAMA pour s'orienter vers la certification responsable ISO 20121 (audit de certification prévu sur le 1^{er} semestre 2025). L'Office de tourisme a été certifié NF Service Offices de tourisme (AFNOR, leader français de la certification) jusqu'au 18 avril 2024 puis s'est orienté vers Qualité Tourisme.



I- Office de tourisme : obtention de la marque Qualité Tourisme

Après avoir été engagé pendant de nombreuses années avec la certification « AFNOR NF Service Offices de tourisme », l'Office de tourisme a reçu la marque nationale QUALITÉ TOURISME™ conformément à la démarche qualité des Offices de tourisme de France.

L'Office de tourisme continue d'offrir un service de qualité à ses visiteurs et partenaires : démarche d'amélioration continue, accueil chaleureux, conseils personnalisés, prise en compte des avis et remarques et connaissance approfondie du territoire.

La marque obtenue en juillet 2024 est acquise pour 5 ans.

II- Audit de suivi intermédiaire du centre de congrès par l'AFNOR

- **ISO 9001 :**

AUDITS DE CERTIFICATION

Les 17 et 18 mai 2022, l'audit de certification complet n'a relevé aucune non-conformité du système et le Centre des Congrès s'est vu renouveler, pour 3 ans, la **marque ISO 9001**

- **QUALITÉ ISO 20121 : l'événementiel pour un développement durable :**

Aujourd'hui, Avignon Tourisme s'engage dans une démarche RSE et la Direction souhaite s'inscrire dans le développement durable avec en particulier l'envie de mettre en place la norme ISO 20121 pour le Centre des Congrès du Palais des Papes et l'Espace Jeanne Laurent uniquement. Pour ce faire, un accompagnement est fait par le cabinet IPAMA dès le troisième trimestre 2023 pour une obtention de la norme fin 2024. En attendant, nous venons de signer la charte de nos engagements RSE.

En effet, les nouveaux enjeux environnementaux sont une opportunité pour faire d'Avignon une destination attractive, responsable et durable. De plus, dans les années à venir l'engagement développement durable demeurera une réelle valeur au niveau des clients et pourrait être une des conditions pour réaliser leur événement sur un site où la prise en compte de l'environnement est avérée. Les Grands Comptes, l'État, la SNCF, certaines agences et certains appels d'offres demandent un engagement sur une démarche de développement durable.

Également, afin d'obtenir certaines subventions, des critères RSE et DD sont demandés.

III- Mesure et analyse de la qualité de services aux clients

- **Centre de Congrès**

Satisfaction des clients 2024

En 2024, le taux de satisfaction global client est de 99,68% ; Nous avons poursuivi l'un de nos objectifs stratégiques qui est aussi de fidéliser nos clients et en 2023 nous avons un taux de fidélisation de 50% représentant 47% du chiffre d'affaires et qui témoigne également de la qualité de nos services.

- **Palais des Papes**

Le Palais des Papes répond aux valeurs et aux exigences de la marque d'Etat Qualité Tourisme délivrée par le ministère du tourisme. Elle garantit l'engagement qualité auprès du visiteur sur les services proposés, l'accueil des personnels, le confort de visite, l'écoute client, l'offre durable. La marque a été renouvelée en 2024 pour cinq années.



Le Palais des Papes obtient la marque Accueil Vélo en janvier 2023.

- **Pont d'Avignon Saint Bénézet**

Tout comme le Palais des Papes, le Pont répond aux valeurs et aux exigences de la marque nationale Qualité Tourisme délivrée par le ministère du tourisme. Elle garantit l'engagement qualité auprès du visiteur sur les services proposés, l'accueil des personnels, le confort de visite, l'écoute client, l'offre durable. La marque a été renouvelée en 2024 pour cinq ans.

Les monuments sont de plus en plus récompensés par des labels indépendants développés sur le web et les réseaux sociaux : Tripadvisor, Yelp, Top Choice.

Le Pont Saint Bénézet obtient la marque Accueil Vélo en janvier 2023.



- **Office de Tourisme**

Les taux de satisfaction enregistrés à l'Office de Tourisme restent à un niveau d'excellence supérieur à 97% concernant les prestations des différents services.

2024
AVIS GOOGLE* : objectif note globale supérieure à 4
4,5/5 (143 avis)
FAIRGUEST* : l'agrégateur observe plus de 20 plateformes.
Note moyenne de 8,9/10
FILE D'ATTENTE TÉLÉPHONIQUE
Durée moyenne de sonnerie inférieure ou égale à 25 secondes > 21,17 sec
% d'appels traités supérieur ou égal à 85% > 87,93%
% d'appels abandonnés inférieur ou égal à 15% > 10,85%
DELAÏ DE TRAITEMENT DES E-MAILS : réponse dans les 24h ouvrées avec un objectif supérieur ou égal à 99%
99,26%
QUESTIONNAIRE DIFFUSÉ A L'ACCUEIL : support papier en 5 langues (FR, AN, ALL, ES, IT)
159 répondants
Accueil par le Conseiller jugé satisfaisant > 98%
Satisfaction sur la documentation diffusée > 95%
QUESTIONNAIRES ENVOYÉS PAR E-MAIL en 5 langues (FR, AN, ALL, ES, IT)
ENQUÊTE acadenligne avec relances
213 répondants
Taux de satisfaction global quant à la qualité de l'échange téléphonique avec le Conseiller > 91,3%
La qualité de réponse par email jugée satisfaisante > 96%
La documentation transmise > 92,3%
ENQUÊTE AVIS CLIENTS CITYBREAK
100 répondants
Clients satisfaits de leur contact avec le Conseiller > 99%
Satisfaction globale lors de la réservation > 99%

○ **Autres Engagements de l'Office de Tourisme :**



L'Office de tourisme a renouvelé son classement en **Catégorie 1** par arrêté préfectoral du 3 décembre 2020 et accordé pour une durée de 5 ans ; et donnant à la Ville son statut de « Station de tourisme », ce qui constitue la reconnaissance d'un accueil d'excellence.

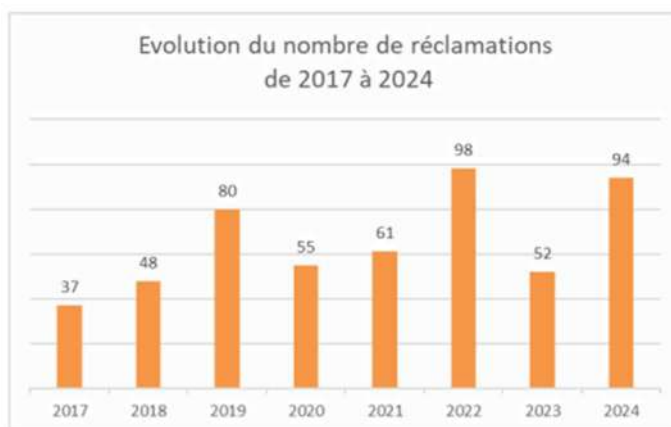
L'Office de Tourisme a renouvelé sa labellisation « **Tourisme et Handicap** » pour les 4 handicaps (moteur, visuel, auditif et mental) en juillet 2020 et ce pour une durée de 5 ans. Cette marque d'Etat constitue la preuve de l'engagement concret ainsi que la garantie d'un accueil efficace et adapté. Elle est attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous.



L'Office de Tourisme a obtenu la marque « **Accueil Vélo** » en août 2020, pour une durée de 3 ans. Le premier renouvellement, avec succès, s'est déroulé en juin 2023. L'établissement répondant aux critères obligatoires du référentiel. Accueil Vélo est une marque nationale qui garantit un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance.

○ **Réclamations enregistrées à l'Office de Tourisme :**

L'Office de Tourisme a enregistré 94 réclamations en 2024 contre 56 en 2023.



Sur les 94 réclamations enregistrées, 54 concernent Avignon Tourisme, 26 concernent des prestataires (dont 17 sont partenaires d'Avignon Tourisme), 9 concernent la Ville, 3 concernent le Grand Avignon.



Pour Avignon Tourisme :



Pour la Ville :



VILLE D'AVIGNON

AVIGNON TOURISME

II- ANALYSE DES SERVICES DELEGUES

DETAIL DES ACTIVITES

- Palais des Papes
- Pont Saint Bénézet
- Service de la conservation
- Exposition « A la vie, à l'Amor »
- Service Entretien & Maintenance
- Boutique du Palais
- Service Réceptif
- Service guides et billetterie monuments
- Service Promotion Touristique
- Mécénat & Partenariat
- Centre International de Congrès
- Office de Tourisme
- Autres événementiels

PALAIS DES PAPES

L'année 2024, a enregistré une hausse de fréquentation, faisant de cette année, la **meilleure fréquentation** jamais enregistrée au Palais des Papes depuis la mise en place des statistiques, dépassant l'année historique enregistrée en 2023.

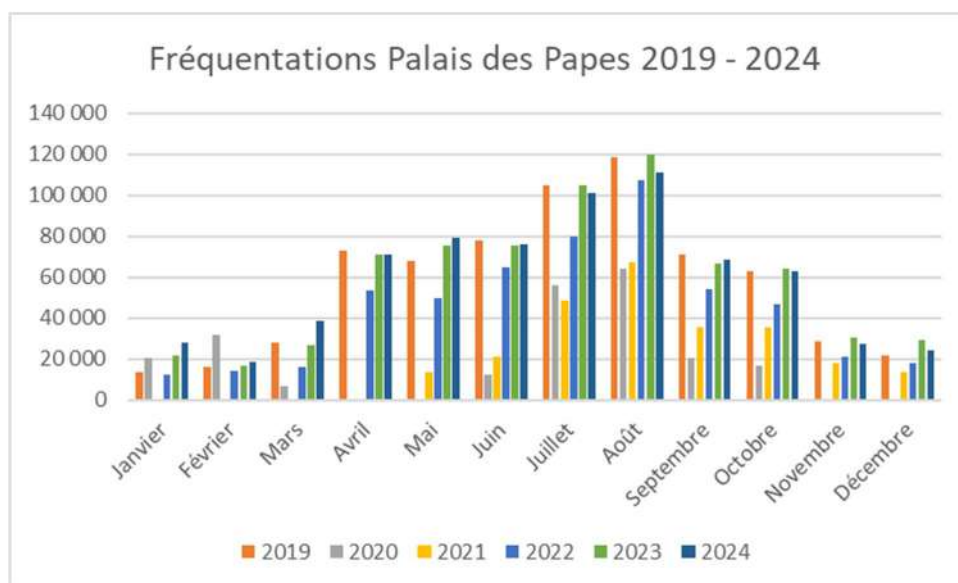


L'année 2024 confirme et renforce l'attractivité du Palais des Papes pour les visiteurs avec un cap de 700 000 visiteurs atteint en 2023. L'année 2024 enregistre une hausse de fréquentation de 1% par rapport à l'année 2023, soit 3 734 visiteurs de plus et une hausse de 3% par rapport à l'année 2019.

PALAIS DES PAPES	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
2019	13 651	15 700	28 080	72 581	67 724	77 933	104 656	118 311	71 015	62 588	28 547	21 859	682 645
2020	20 352	31 512	6 318	0	0	12 099	55 716	64 065	20 458	16 659	0	0	227 179
2021	0	0	0	0	13 537	21 148	48 184	67 024	35 617	35 116	17 930	13 183	251 739
2022	12 054	13 862	16 116	53 368	49 937	64 553	79 939	106 975	54 013	46 314	21 028	17 866	536 025
2023	21 641	16 779	26 322	70 789	75 474	75 507	104 470	119 608	66 844	64 140	30 439	29 293	701 306
2024	28 113	18 515	38 628	70 692	79 327	75 703	100 747	110 771	68 453	62 793	27 288	24 010	705 040
Ecart 2024/2023	6 472	1 736	12 306	-97	3 853	196	-3 723	-8 837	1 609	-1 347	-3 151	-5 283	3 734
	30%	10%	47%	0%	5%	0%	-4%	-7%	2%	-2%	-10%	-18%	1%
Ecart 2024/2022	16 059	4 653	22 512	17 324	29 390	11 150	20 808	3 796	14 440	16 479	6 260	6 144	169 015
	133%	34%	140%	32%	59%	17%	26%	4%	27%	36%	30%	34%	32%
Ecart 2024/2019	14 462	2 815	10 548	-1 889	11 603	-2 230	-3 909	-7 540	-2 562	205	-1 259	2 151	22 395
	106%	18%	38%	-3%	17%	-3%	-4%	-6%	-4%	0%	-4%	10%	3%

L'année 2024 enregistre des records de fréquentations depuis la mise en place des statistiques sur les mois de janvier et de mai. Pour autant, l'année 2024 est toujours marquée par une baisse de visiteurs longs courriers, notamment en provenance de Chine, du Japon et de Russie.

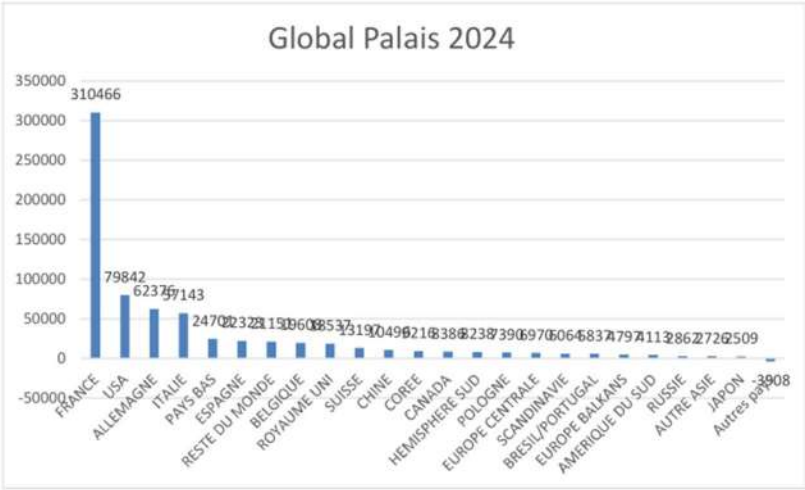
Mais les actions de promotion nationale et internationale visant à compenser ces absences ont porté leurs fruits.



L'exposition d'été « A la vie, à l'Amor » sur l'œuvre de Miss.Tic a été inaugurée le 27 juin 2024 et a succédé à l'Exposition « Palazzo ».



Des animations ont également été proposées tout au long de la période estivale, dans le Cloître du Palais des Papes ainsi que dans les jardins Benoît XII. On peut citer le « Souffle d'Avignon », initié en 2020 ainsi que l'événement « Sous la Roma » et « un verre aux jardins ».



Statistiques Palais des Papes par Provenance			
	2024	2019	Ecart 2024/2019 en %
Pays	Nombre d'entrées	Nombre d'entrées	
FRANCE	310 466	301 268	3,05%
USA	79 842	73 786	8,21%
ALLEMAGNE	62 376	57 567	8,35%
ITALIE	57 143	55 647	2,69%
PAYS BAS	24 701	9 298	165,66%
ESPAGNE	22 323	23 926	-6,70%
BELGIQUE	19 608	16 167	21,28%
ROYAUME UNI	18 537	25 364	-26,92%
SUISSE	13 197	11 507	14,69%
CHINE	10 496	17 946	-41,51%
COREE	9 216	7 731	19,21%
CANADA	8 386	10 917	-23,18%
HEMISPHERE SUD	8 238	8 556	-3,72%
POLOGNE	7 390	6 156	20,05%
EUROPE CENTRALE	6 970	6 992	-0,31%
SCANDINAVIE	6 064	6 015	0,81%
BRESIL/PORTUGAL	5 837	7 670	-23,90%
EUROPE BALKANS	4 797	5 588	-14,16%
AMERIQUE DU SUD	4 113	5 343	-23,02%
RUSSIE	2 862	7 842	-63,50%
AUTRE ASIE	2 726	4 107	-33,63%
JAPON	2 509	6 841	-63,32%
RESTE DU MONDE	21 151	6 102	246,62%

Top 10 des clientèles Françaises :

DEPARTEMENT	Nombre d'entrées	%
VAUCLUSE	48 927	20,33
BOUCHES-DU-RHONE	16 789	6,97
PARIS	14 733	6,12
RHONE	14 524	6,03
DROME	11 420	4,74
GARD	7 272	3,02
BAS RHIN	7 268	3,02
HERAULT	6 350	2,64
ISERE	4 973	2,07
VAR	4 531	1,88



Les activités connexes de confort : les distributeurs de boissons remplacés en 2022 ont connu pour la première fois une baisse de chiffre d'affaires par rapport à 2023 -3%) Des distributeurs sont également



implantés dans les jardins Benoît XII permettant aux visiteurs de profiter plus longtemps du cadre offert.

Une réflexion est également menée afin d'enrichir l'offre aux jardins et permettre la création d'un véritable espace « détente » pour le visiteur, par la proposition de petite restauration rapide, ou comme en 2024 avec la présence d'un glacier à certains moments de la période estivale.

Retour sur la septième année de la visite multimédia avec l'Histopad

L'Histopad a été mis en service le 21 octobre 2017 au Palais des Papes. Des plans animés facilitent l'orientation des visiteurs et indiquent leur position sur le parcours passé ou à venir. Une animation ludique pour les plus jeunes est proposée dans les vues immersives afin de développer leur curiosité et animer la visite. Chaque salle restituée présente ainsi un objet virtuel dans lequel est cachée une monnaie frappée à l'effigie des papes.



Analyses HISTOPAD sur l'année 2024



Le Palais des Papes répond aux valeurs et aux exigences de la marque d'Etat Qualité Tourisme délivrée par le ministère du tourisme. Elle garantit l'engagement qualité auprès du visiteur sur les services proposés, l'accueil des personnels, le confort de visite, l'écoute client, l'offre durable. La marque a été renouvelée en 2024 pour cinq années.



Le Palais des Papes détient la marque Accueil Vélo depuis janvier 2023.



Aux côtés des trois étoiles au Guide Vert Michelin, le Palais des Papes se voit renouvelé régulièrement depuis 2014 les distinctions décernées par les visiteurs tant nationaux qu'internationaux.

Le Palais des Papes dispose à nouveau du certificat d'excellence Tripadvisor, des labels Yelp et Top Choice.



Promotion et communication

Les monuments du Palais et du Pont ainsi que leurs événements bénéficient d'une communication spécifique grâce :

- **Aux outils web** : les sites internet du Palais des Papes et du Pont d'Avignon sont en lien avec le site de l'Office de Tourisme. Ces sites ont totalement été refondus en 2022 et permettent une navigation beaucoup plus fluide et intuitive.
- **Aux actions de communication et de commercialisation** réalisées auprès des individuels et des prescripteurs de groupes :
 - Diffusion sur le territoire régional d'outils de communication de proximité : dépliants, flyers et affichettes de manière à apporter l'information au plus près afin d'inciter les résidents et/ou les touristes en séjour sur le territoire à réaliser leur acte de visite et d'achat sur Avignon.
 - Utilisation du réseau de Publicité sur Lieu de Vente de l'association Bienvenue en Provence qui regroupe 44 sites culturels et touristiques de la région et diffuse leurs flyers sur 1 600 points de contact (présentoirs

disposés dans les offices de tourisme, sites de visite, hôtels, campings, résidences de vacances...). 200 000 dépliant du Palais des papes/Pont

Les événements des monuments bénéficient d'une communication spécifique.

Chaque événement bénéficie d'un budget approprié à la taille et à la nature de l'événement qui permet de réaliser différentes actions de promotion.

PONT SAINT BENEZET

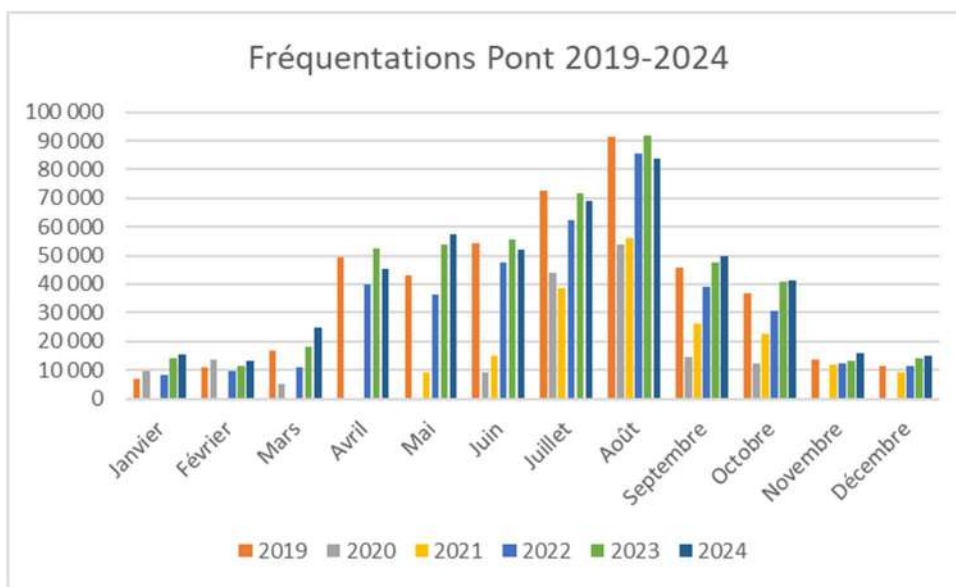
A l'inverse du Palais des Papes, dont la typologie des visitorats est légèrement différente, l'année 2024 a enregistré une légère baisse de fréquentation, ne dépassant pas l'année 2023, **meilleure fréquentation** jamais enregistrée au Pont Saint Bénézet depuis la mise en place des statistiques.



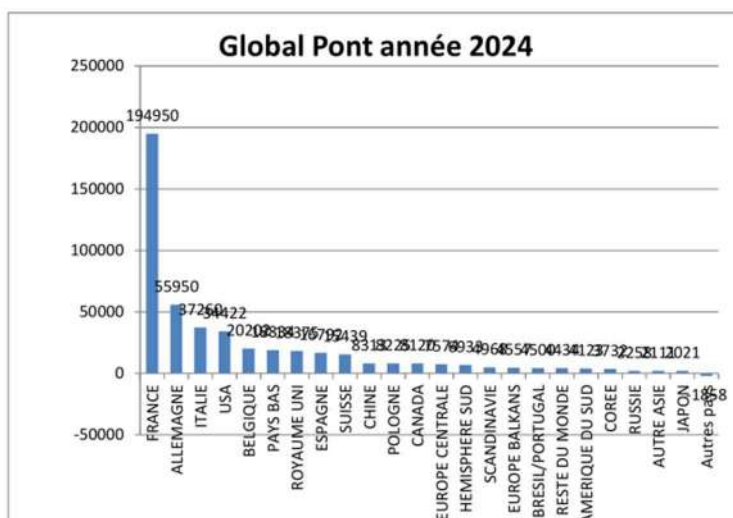
Pourtant l'année 2024 confirme et renforce la reprise progressive des visiteurs enregistrée en 2022. L'année 2024 enregistre une légère baisse de fréquentation de 1% par rapport à l'année 2023, soit 2 937 visiteurs de moins et une hausse de 7% par rapport à l'année 2019, soit 29 899 visiteurs de plus.

PONT ST BENEZET	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
2019	6 722	10 903	16 869	49 208	43 288	54 218	72 432	91 273	45 766	36 673	13 459	11 525	452 336
2020	9 782	13 522	5 069	0	0	9 138	43 969	53 605	14 465	12 249	0	0	161 799
2021	0	0	0	0	9 058	14 981	38 584	55 864	25 988	22 355	11 676	9 010	187 516
2022	8 097	9 672	11 015	39 938	36 393	47 417	62 126	85 376	39 241	30 708	12 419	11 454	393 856
2023	14 158	11 322	17 892	52 685	54 013	55 773	71 478	91 928	47 740	40 870	13 027	14 286	485 172
2024	15 603	12 981	24 856	45 182	57 504	51 826	68 958	83 630	49 646	41 388	15 795	14 866	482 235
Ecart 2024/2023	1 445	1 659	6 964	-7 503	3 491	-3 947	-2 520	-8 298	1 906	518	2 768	580	-2 937
	10%	15%	39%	-14%	6%	-7%	-4%	-9%	4%	1%	21%	4%	-1%
Ecart 2024/2022	7 506	3 309	13 841	5 244	21 111	4 409	6 832	-1 746	10 405	10 680	3 376	3 412	88 379
	93%	34%	126%	13%	58%	9%	11%	-2%	27%	35%	27%	30%	22%
Ecart 2024/2019	8 881	2 078	7 987	-4 026	14 216	-2 392	-3 474	-7 643	3 880	4 715	2 336	3 341	29 899
	132%	19%	47%	-8%	33%	-4%	-5%	-8%	8%	13%	17%	29%	7%

Toutefois, l'année 2024 enregistre des records de fréquentations depuis la mise en place des statistiques sur les mois de janvier, mars, mai, septembre, octobre, novembre et décembre. Pour autant, l'année 2024 est toujours marquée par une baisse de visiteurs longs courriers, notamment en provenance de Chine, du Japon et de Russie.



Les recettes annexes de confort : les distributeurs de boissons et de friandises remplacés en 2022 ont enregistré une baisse de chiffre d'affaires par rapport à 2023 (- 10%).



Statistiques Pont Saint Bénézet par Provenance			
	2024	2019	
Pays	Nombre d'entrées	Nombre d'entrées	Ecart 2024/2019 en %
FRANCE	194 950	187 152	4,17%
ALLEMAGNE	55 950	40 471	38,25%
ITALIE	37 260	33 331	11,79%
USA	34 422	28 778	19,61%
BELGIQUE	20 202	15 664	28,97%
PAYS BAS	18 834	8 411	123,92%
ROYAUME UNI	18 375	23 151	-20,63%
ESPAGNE	16 792	17 458	-3,81%
SUISSE	15 439	11 594	33,16%
CHINE	8 313	13 138	-36,73%
POLOGNE	8 225	9 139	-10,00%
CANADA	8 120	8 783	-7,55%
EUROPE CENTRALE	7 574	6 959	8,84%
HEMISPHERE SUD	6 933	7 248	-4,35%
SCANDINAVIE	4 968	4 231	17,42%
EUROPE BALKANS	4 557	4 627	-1,51%
BRESIL/PORTUGAL	4 500	5 489	-18,02%
RESTE DU MONDE	4 434	5 364	-17,34%
AMERIQUE DU SUD	4 123	4 618	-10,72%
COREE	3 732	4 133	-9,70%
RUSSIE	2 258	5 634	-59,92%
AUTRE ASIE	2 111	2 692	-21,58%
JAPON	2 021	3 758	-46,22%

Top 10 des clientèles Françaises :

DEPARTEMENT	Nombre d'entrées	%
VAUCLUSE	19 470	9,99
VAR	10 104	5,18
RHONE	10 074	5,17
BOUCHES-DU-RHONE	9 380	4,81
PARIS	7 821	4,01
ISERE	4 875	2,61
HERAULT	4 481	2,29
GARD	4 240	2,10
ALPES-MARITIME	4 172	2,12
NORD	3 642	1,91

Système d'audioguidage au Pont

L'audioguide tactile dispose d'une mémoire d'une très grande capacité permettant de visualiser images et vidéos et de se synchroniser dans les différentes langues de visite avec la bande son du film « Le Pont retrouvé » diffusé en boucle dans le châtelet. Sa mémoire lui permet aussi de pouvoir offrir une visite en de nombreuses langues. Aux 11 langues initiales a été ajouté le coréen.

Ainsi la visite est proposée aujourd'hui en 12 langues : français, anglais, italien, allemand, espagnol, néerlandais, chinois, japonais, russe, coréen, polonais, portugais.



De nouvelles langues vont pouvoir être intégrées par la suite. Un commentaire enfants est proposé en français et anglais avec jeux et quizz ainsi qu'un commentaire en audiodescription en français. L'audioguide offre aussi au visiteur la possibilité de donner son avis satisfaction à la fin de la visite. Le contenu des commentaires a été renouvelé pour permettre une visite plus concise en harmonie avec les nouveaux dispositifs d'audioguidage et muséographiques.

Pour les publics éloignés (handicap moteur, mal-entendant, handicap mental) des commentaires spécifiques multimédia ont été mis en place sont présentés sur un autre audioguide de type mini tablette (le supra guide diva) mais avec une très haute définition et un écran de 6,3 pouces depuis l'été 2020.



Tout comme le Palais des Papes, le Pont répond aux valeurs et aux exigences de la marque nationale Qualité Tourisme délivrée par le ministère du tourisme. Elle garantit l'engagement qualité auprès du visiteur sur les services proposés, l'accueil des personnels, le confort de visite, l'écoute client, l'offre durable. La marque a été renouvelée en 2024 pour cinq ans.

Le Pont Saint Bénézet détient la marque Accueil Vélo depuis janvier 2023.

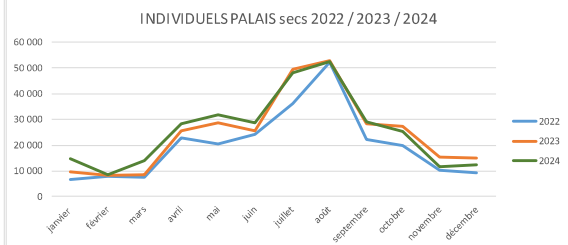
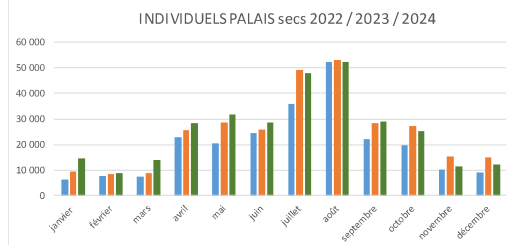


STATISTIQUES DE FREQUENTATIONS 2019 – 2024

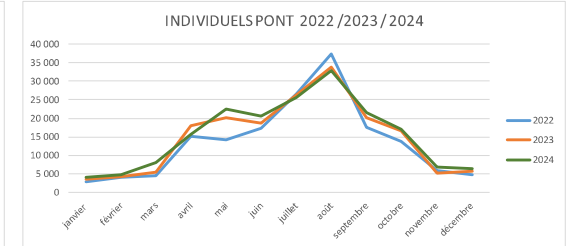
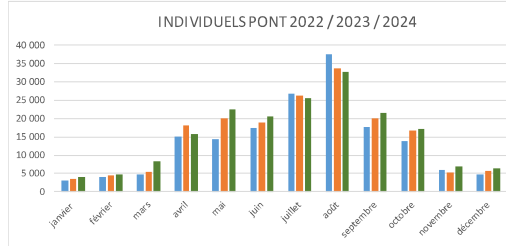
PALAIS/PONT	2024												TOTAL
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	
Individuels Palais sec	9 650	6 001	9 203	17 260	18 234	15 861	22 574	22 250	13 039	11 308	4 819	4 907	155 106
Individuels billets jumelés Palais/Jardins	5 013	2 733	4 889	11 188	13 582	12 959	25 347	30 175	15 837	13 989	6 745	7 496	149 953
Individuels billets jumelés Palais/Pont	4 641	2 132	3 901	8 351	8 851	7 000	13 502	15 483	4 833	4 523	1 590	2 328	77 135
Individuels billets Palais/Pont/Jardins	5 585	4 238	8 096	13 005	16 462	13 527	21 599	28 227	14 744	12 588	5 173	4 519	147 763
Individuels billets jumelés Pont/Palais	492	541	915	1 399	2 005	1 682	2 224	3 154	1 914	1 677	456	701	17 160
Individuels billets jumelés Pont/Palais/Jardins	127	230	555	978	1 332	1 133	1 441	1 743	1 272	1 620	738	303	11 472
Individuels Palais Pont sec	4 088	4 809	8 143	15 631	22 268	20 314	25 315	32 400	21 259	16 962	6 907	6 497	184 593
Individuels billets jumelés Pont/Jardins	8	25	84	137	221	256	273	393	209	130	45	18	1 799
Total individus Palais	25 508	15 875	27 559	52 181	60 466	52 162	86 687	101 032	51 639	45 705	19 521	20 562	558 897
Total individus Pont	14 941	11 975	21 694	39 501	51 139	43 912	64 354	81 400	44 231	37 500	14 909	14 366	439 922
Total Jardins (sec)	182	223	383	1 448	1 716	1 536	2 300	2 451	1 342	1 161	395	322	13 459
Total Jardins (avec monuments)	10 936	7 471	15 007	27 798	34 306	30 933	51 100	59 552	34 457	29 847	13 098	12 747	327 252
Total Expo payants et gratuits 2024						11 622	109 774	122 660	85 417	69 041	30 907	28 328	457 749
total Groupes Palais	2 605	2 640	11 069	18 511	18 861	23 541	14 060	9 739	16 814	17 088	7 767	3 448	146 143
total Groupes Pont	662	1 006	3 162	5 681	6 365	7 914	4 604	2 230	5 415	3 888	886	500	42 313
Groupes billets jumelés seuls	554	859	2 642	4 755	5 232	6 468	3 762	1 747	4 556	3 558	789	401	35 323
Nombre d'Histopad	26 353	17 140	33 145	57 920	65 754	62 817	91 669	102 466	56 356	48 046	20 417	21 034	603 117
Redevance N8 Histopad x 1€	26 353 €	17 140 €	33 145 €	57 920 €	65 754 €	62 817 €	91 669 €	102 466 €	56 356 €	48 046 €	20 417 €	21 034 €	603 117 €
Billets vendus aux Vauclusiens	10 633	1 499	4 141	4 942	2 621	2 173	4 002	4 407	5 025	5 446	2 992	2 449	50 330
Billets vendus aux Avignonnais	1 138	124	86	465	299	454	402	247	450	676	288	540	5 169
Gratuité avignonnais	456	295	300	247	280	238	239	434	495	721	610	622	4 937
Gratuité scolaires Grand Avignon	68	371	358	596	588	1 069	45	31	748	581	608	732	5 795
Total gratuits PALAIS	2 725	2 343	3 555	6 460	6 775	6 287	9 027	11 889	16 964	6 248	3 619	4 318	80 210
Total gratuits PONT	1 207	1 865	2 546	5 283	6 152	5 077	7 483	8 017	11 686	5 033	2 157	2 243	58 749

TM PALAIS	9,97 €	10,10 €	9,63 €	9,81 €	10,28 €	9,91 €	10,02 €	10,39 €	10,31 €	9,88 €	10,30 €	10,56 €	10,10 €
TM PALAIS prévu au budget 2024	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €	10,00 €
Fréquentation totale PALAIS	28 113	18 515	38 628	70 692	79 327	75 703	100 747	110 771	68 453	62 793	27 288	24 010	705 040
Fréquentation totale PALAIS Budget 2024	21 510	16 779	26 322	70 789	75 474	75 507	104 470	119 608	66 844	64 140	30 439	29 293	701 175
CA BILLETTERIE PALAIS	280 290 €	187 027 €	372 013 €	693 566 €	815 610 €	750 149 €	1 009 699 €	1 151 422 €	705 409 €	620 240 €	281 103 €	253 617 €	7 120 145 €
CA BILLETTERIE PALAIS Budget 2024	215 100 €	167 790 €	263 220 €	707 890 €	754 740 €	755 070 €	1 044 700 €	1 196 080 €	668 440 €	641 400 €	304 390 €	292 930 €	7 011 750 €
TM PONT	2,54 €	2,88 €	2,76 €	2,76 €	2,91 €	2,89 €	2,84 €	2,94 €	2,99 €	2,95 €	3,10 €	3,08 €	2,89 €
TM PONT prévu au budget 2024	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €
Fréquentation totale PONT	15 603	12 981	24 856	45 182	57 504	51 826	68 958	83 630	49 646	41 388	15 795	14 866	482 235
Fréquentation totale PONT Budget 2024	14 158	11 322	17 982	52 685	54 013	55 773	71 478	91 928	47 740	40 870	13 027	14 286	485 262
CA BILLETTERIE PONT	39 656 €	37 363 €	68 718 €	124 563 €	167 257 €	150 003 €	195 644 €	245 995 €	148 333 €	122 024 €	49 028 €	45 752 €	1 394 336 €
CA BILLETTERIE PONT Budget 2024	42 474 €	33 966 €	53 946 €	158 055 €	162 039 €	167 319 €	214 434 €	275 784 €	143 220 €	122 610 €	39 081 €	42 858 €	1 455 786 €

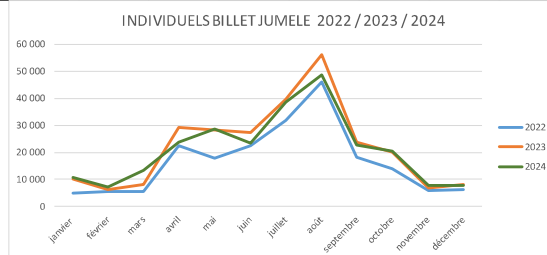
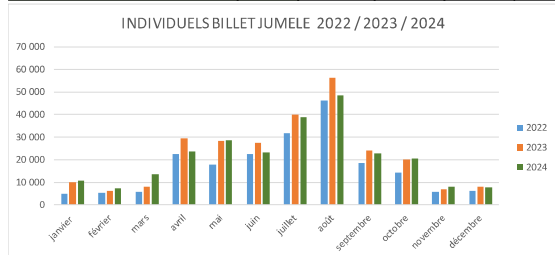
INDIVIDUELS PALAIS SECS et PALAIS JARDIN	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2019	7 104	5 874	7 170	21 006	20 857	22 571	42 252	50 956	26 180	24 900	13 481	11 009	253 360
	2020	11 315	19 926	2 517	0	0	6 550	29 760	37 032	10 908	8 641	0	0	126 649
	2021	0	0	0	0	8 177	11 564	26 846	33 686	16 306	16 632	9 600	7 249	130 060
	2022	6 469	7 877	7 558	22 952	20 605	24 441	36 033	52 136	22 067	19 710	10 306	9 149	239 303
	2023	9 701	8 377	8 712	25 600	28 558	25 796	49 362	52 867	28 313	27 429	15 382	15 068	295 165
	2024	14 663	8 734	14 092	28 448	31 816	28 820	47 921	52 425	28 876	25 297	11 564	12 403	305 059
	Var 24/23	51%	4%	62%	11%	11%	12%	-3%	-1%	2%	-8%	-25%	-18%	



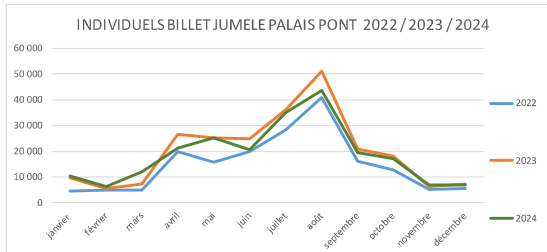
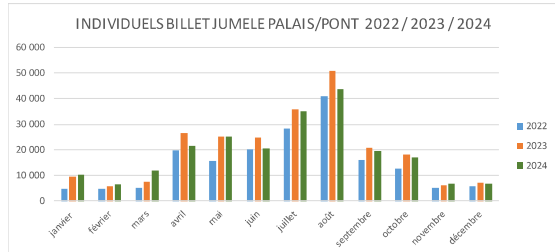
INDIVIDUELS PONT SECS et PONT JARDIN	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2019	4 099	3 255	4 454	13 085	11 707	14 713	21 165	32 671	13 922	11 438	4 426	4 257	139 192
	2020	2 937	4 590	1 568	0	0	3 612	18 287	27 205	5 656	4 663	0	0	68 518
	2021	0	0	0	0	3 765	6 360	18 594	24 920	12 472	10 069	5 915	4 251	86 346
	2022	3 027	4 060	4 670	15 113	14 260	17 300	26 615	37 437	17 622	13 740	5 993	4 747	164 584
	2023	3 622	4 420	5 531	18 114	20 153	18 824	26 279	33 735	20 088	16 647	5 282	5 681	178 376
	2024	4 096	4 834	8 227	15 768	22 489	20 570	25 588	32 793	21 468	17 092	6 952	6 515	186 392
	Var 23/22	13%	9%	49%	-13%	12%	9%	-3%	-3%	7%	3%	32%	15%	



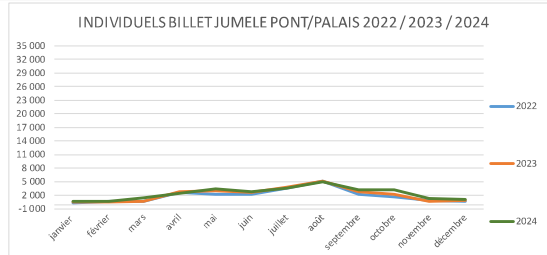
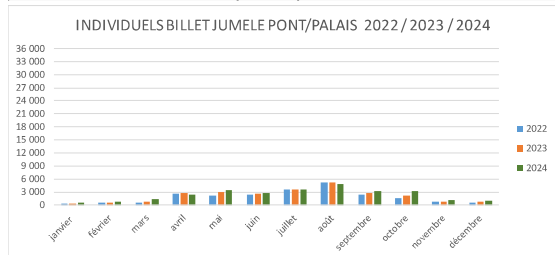
INDIVIDUELS BILLET JUMELE global	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2020	4 597	6 799	8 964	30 792	23 942	31 047	45 999	55 361	25 549	21 440	7 973	6 670	269 133
	2021	6 310	8 292	3 070	0	0	5 515	25 543	26 075	8 391	7 352	0	0	90 548
	2022	0	0	0	0	5 280	8 356	19 491	30 307	11 779	10 531	5 637	4 637	96 018
	2023	4 995	5 489	5 597	22 459	17 957	22 321	31 796	46 050	18 393	14 187	5 956	6 320	201 520
	2024	10 070	6 299	8 090	29 333	28 261	27 423	39 740	56 180	23 841	20 158	6 956	8 111	264 462
Var 24/23		10 845	7 141	13 467	23 733	28 650	23 342	38 766	48 607	22 763	20 408	7 957	7 851	253 530
		8%	13%	66%	-19%	1%	-15%	-2%	-13%	-5%	1%	14%	-3%	



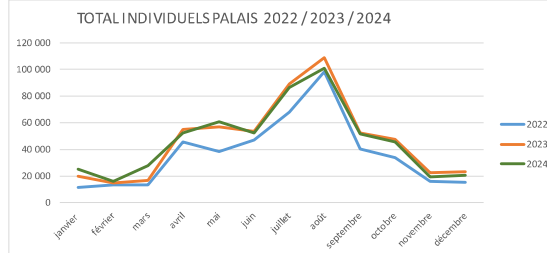
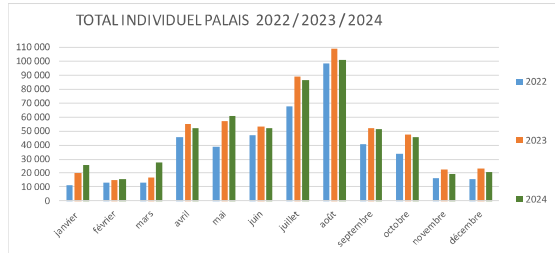
INDIVIDUELS BILLET JUMELE Palais/Pont et avec Jardin	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2020	4 099	6 013	7 809	27 075	21 087	27 070	40 852	48 535	22 354	18 504	6 575	5 714	235 687
	2021	5 508	7 190	2 685	0	0	4 875	21 643	22 092	7 441	6 400	0	0	77 834
	2022	0	0	0	0	4 952	7 483	17 119	26 907	10 508	9 125	4 867	4 191	85 152
	2023	4 628	4 842	4 966	19 808	15 761	20 005	28 255	40 883	16 059	12 561	5 130	5 703	178 601
	2024	9 662	5 719	7 358	26 559	25 228	24 856	36 404	50 977	20 970	17 999	6 177	7 272	238 817
Var 24/23		10 226	6 370	11 997	21 356	25 313	20 527	35 101	43 710	19 577	17 111	6 763	6 847	224 898
		6%	11%	63%	-20%	0%	-17%	-3%	-14%	-7%	-5%	9%	-6%	



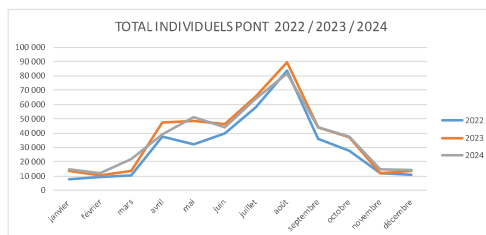
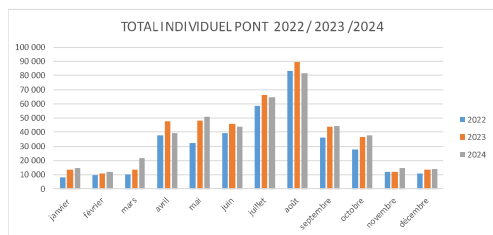
INDIVIDUELS BILLET JUMELE Pont/Palais et avec Jardin	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2020	498	786	1 155	3 717	2 855	3 977	5 147	6 826	3 195	2 936	1 398	956	33 446
	2021	802	1 102	385	0	0	640	3 900	3 983	950	952	0	0	12 714
	2022	0	0	0	0	328	873	2 372	3 400	1 271	1 406	770	446	10 866
	2023	367	647	631	2 651	2 196	2 316	3 541	5 167	2 334	1 626	826	617	22 919
	2024	408	580	732	2 774	3 033	2 567	3 700	5 203	2 871	2 159	779	839	25 645
Var 24/23		619	771	1 470	2 377	3 337	2 815	3 665	4 897	3 186	3 297	1 194	1 004	28 632
		57%	33%	101%	-14%	10%	10%	-1%	-6%	11%	53%	53%	20%	



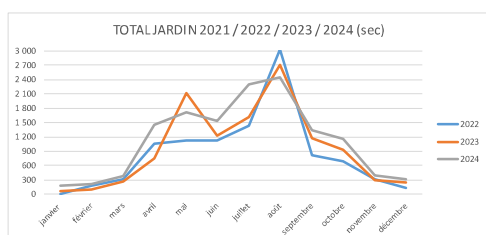
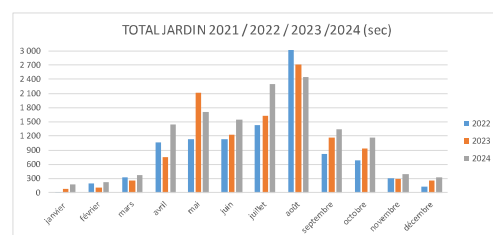
TOTAL INDIVIDUELS PALAIS	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2020	11 701	12 673	16 134	51 798	44 156	53 618	88 251	106 317	51 729	46 340	21 454	17 679	521 850
	2021	17 625	28 218	5 587	0	0	12 065	55 303	63 107	19 299	15 993	0	0	217 197
	2022	0	0	0	0	13 457	19 920	46 337	63 993	28 085	27 163	15 237	11 886	226 078
	2023	11 464	13 366	13 155	45 411	38 562	46 762	67 829	98 186	40 460	33 897	16 262	15 469	440 823
	2024	19 771	14 676	16 802	54 933	56 819	53 219	89 102	109 047	52 154	47 587	22 338	23 179	559 627
Var 24/23		25 508	15 875	27 559	52 181	60 466	52 162	86 687	101 032	51 639	45 705	19 521	20 562	558 987
		29%	8%	64%	-5%	6%	-2%	-3%	-7%	-1%	-4%	-13%	-11%	



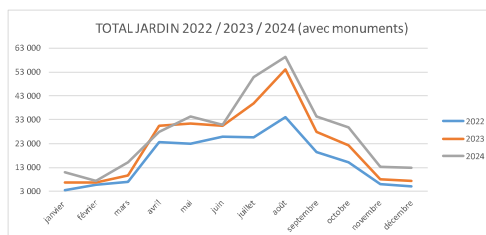
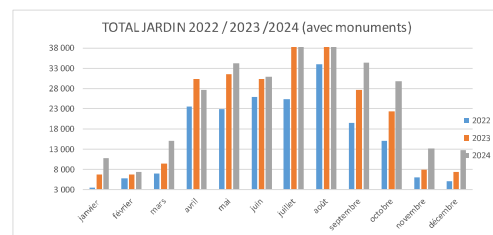
		janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
TOTAL INDIVIDUELS PONT	2019	6 369	10 054	13 418	43 877	35 329	45 760	67 164	88 032	39 471	32 878	12 399	10 927	405 678
	2020	9 247	12 882	4 638	0	0	9 127	43 830	53 280	14 047	12 015	0	0	159 066
	2021	0	0	0	0	9 045	14 716	38 085	55 227	24 251	20 600	11 552	8 888	182 364
	2022	8 022	9 549	10 267	37 572	32 217	39 621	58 411	83 487	36 015	27 927	11 949	11 067	366 104
	2023	13 692	10 719	13 621	47 447	48 414	46 247	66 019	89 915	43 929	36 805	12 238	13 792	442 838
	2024	14 941	11 975	21 694	39 501	51 139	43 912	64 354	81 400	44 231	37 500	14 909	14 366	439 922
Var 24/23		9%	12%	59%	-17%	6%	-5%	-3%	-9%	1%	2%	22%	4%	



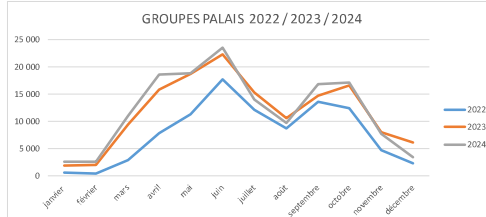
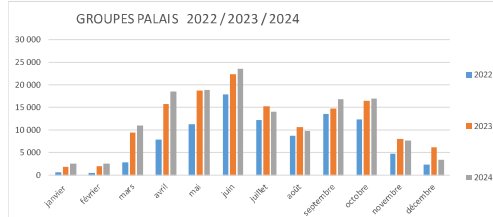
		janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
TOTAL JARDIN (sec)	2021	14	193	321	1 066	1 133	1 129	260	487	273	182	65	44	1 311
	2022	72	107	263	748	2 120	1 231	1 430	3 029	820	694	318	130	10 277
	2023	182	223	383	1 448	1 716	1 536	2 300	2 451	1 342	1 161	395	322	11 521
	2024	182	223	383	1 448	1 716	1 536	2 300	2 451	1 342	1 161	395	322	11 521
	Var 24/23	153%	108%	46%	94%	-19%	25%	42%	-9%	14%	25%	36%	27%	



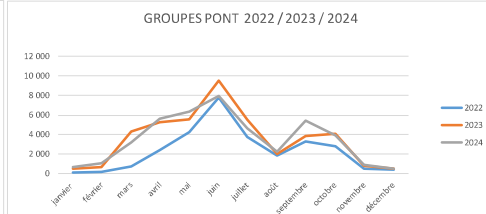
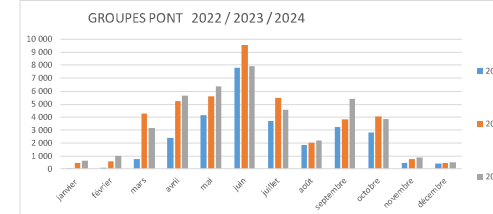
		janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
TOTAL JARDIN (avec monuments)	2021	3 568	5 838	6 919	23 494	22 844	25 931	25 511	33 996	19 452	15 018	6 016	5 088	68 401
	2022	6 816	6 840	9 537	30 388	31 517	30 508	39 810	54 076	27 699	22 389	7 887	7 473	193 675
	2023	10 936	7 471	15 007	27 798	34 306	30 933	51 100	59 552	34 457	29 847	13 098	12 747	274 940
	2024	10 936	7 471	15 007	27 798	34 306	30 933	51 100	59 552	34 457	29 847	13 098	12 747	274 940
	Var 24/23	60%	9%	57%	-9%	9%	1%	28%	10%	24%	33%	66%	71%	



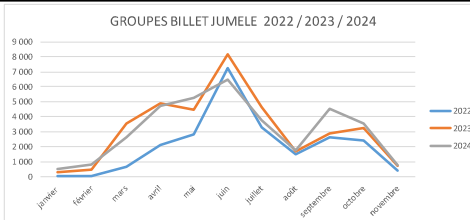
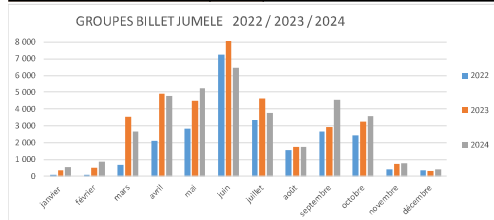
		janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
GROUPES PALAIS	2019	1 950	3 027	11 946	20 783	22 925	24 315	16 405	11 994	19 286	16 248	7 093	4 180	160 152
	2020	2 727	3 294	731	0	0	23	413	958	1 159	666	0	0	9 971
	2021	0	0	0	0	80	563	1 847	3 031	7 532	7 953	2 693	1 297	24 996
	2022	590	496	2 961	7 957	11 375	17 791	12 110	8 789	13 553	12 417	4 766	2 397	95 202
	2023	1 870	2 103	9 520	15 856	18 655	22 288	15 368	10 561	14 690	16 553	8 101	6 114	141 679
	2024	2 605	2 640	11 069	18 511	18 861	23 541	14 060	9 739	16 814	17 088	7 767	3 448	146 143
Var 23/22		39%	26%	16%	17%	1%	6%	-9%	-8%	14%	3%	-4%	-44%	



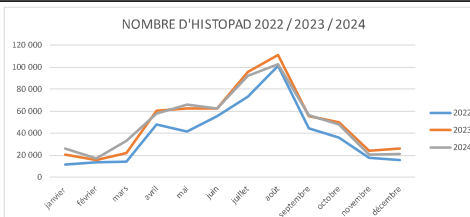
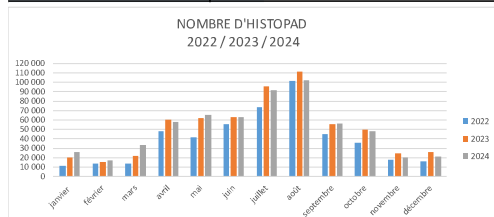
		janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
GROUPES PONT	2019	353	849	3 451	5 331	7 639	8 458	5 268	3 241	6 295	3 795	1 060	598	46 338
	2020	535	640	431	0	0	0	139	325	418	234	0	0	2 722
	2021	0	0	0	0	0	228	499	637	1 737	1 755	124	122	5 102
	2022	75	123	748	2 366	4 176	7 796	3 715	1 840	3 226	2 781	470	387	27 703
	2023	466	603	4 271	5 238	5 599	9 526	5 459	2 013	3 811	4 065	789	494	42 334
	2024	662	1 006	3 162	5 681	6 365	7 914	4 604	2 230	5 415	3 888	886	500	42 313
Var 24/23		42%	67%	-26%	8%	14%	-17%	-16%	11%	42%	-4%	12%	1%	



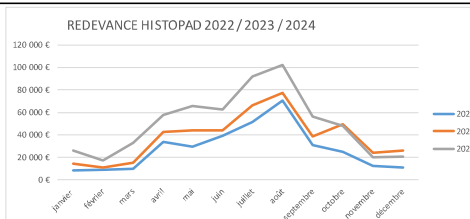
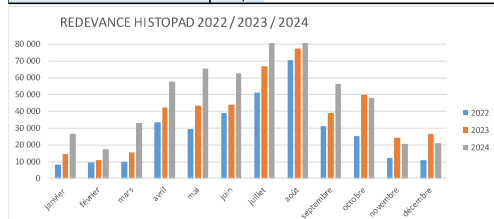
GROUPES BILLET JUMELE	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2020	353	611	3 184	4 404	6 320	6 624	4 164	2 679	5 123	3 070	697	557	37 786
	2021	215	540	393	0	0	0	59	188	140	234	0	0	1 769
	2022	0	0	0	0	0	125	317	321	1 315	1 257	124	42	3 501
	2023	75	69	681	2 110	2 846	7 255	3 321	1 532	2 650	2 429	414	364	23 746
	2024	344	495	3 544	4 895	4 486	8 154	4 627	1 714	2 917	3 250	735	309	35 401
Var 24/23		554	859	2 642	4 755	5 232	6 468	3 762	1 747	4 556	3 538	789	401	35 323
		61%	74%	-25%	-3%	17%	-21%	-19%	2%	56%	9%	7%	30%	



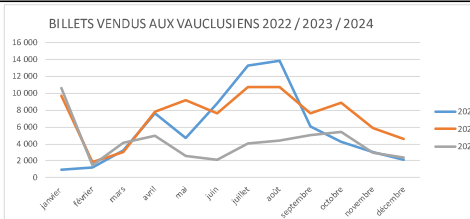
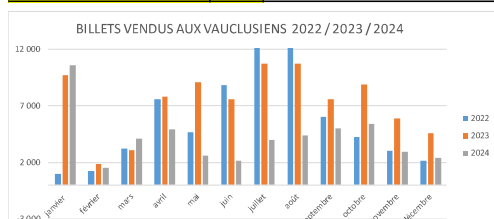
NOMBRE D'HISTOPAD	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2020	13 708	16 192	28 215	72 558	67 728	77 746	104 737	112 843	70 437	62 718	28 023	21 609	676 514
	2021	20 366	31 374	6 269	0	0	12 136	55 718	62 808	20 371	16 717	0	0	225 759
	2022	0	0	0	0	13 689	21 206	48 536	66 719	35 063	33 720	17 527	12 695	249 155
	2023	11 726	13 523	14 141	47 959	41 907	55 703	73 385	101 031	44 628	35 899	17 637	15 960	473 499
	2024	20 622	15 800	22 127	60 464	62 475	62 680	95 547	110 803	55 538	49 734	24 172	26 370	606 332
Var 24/23		26 353	17 140	33 145	57 920	65 754	62 817	91 669	102 466	56 356	48 046	20 417	21 034	603 117
		28%	8%	50%	-4%	5%	0%	-4%	-8%	1%	-3%	-16%	-20%	



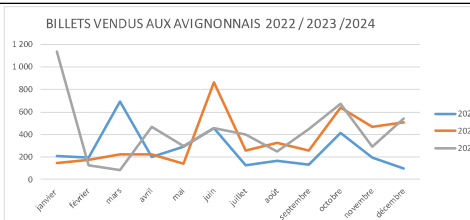
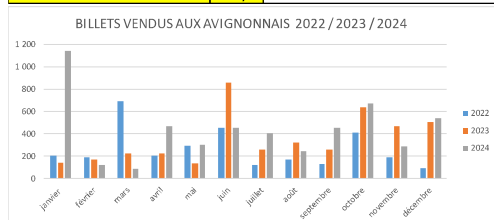
REDEVANCE HISTOPAD HT	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2020	6 854 €	8 096 €	14 108 €	36 279 €	33 864 €	38 873 €	52 369 €	56 422 €	35 219 €	31 359 €	14 012 €	10 805 €	338 257 €
	2021	10 183 €	15 687 €	3 135 €	0 €	0 €	6 068 €	27 859 €	31 404 €	10 186 €	8 359 €	0 €	0 €	112 880 €
	2022	0 €	0 €	0 €	0 €	9 582 €	14 844 €	33 975 €	46 703 €	24 544 €	23 604 €	12 269 €	8 887 €	174 409 €
	2023	8 208 €	9 466 €	9 899 €	33 571 €	29 335 €	38 992 €	51 370 €	70 722 €	31 240 €	25 129 €	12 346 €	11 172 €	331 449 €
	2024	14 435 €	11 060 €	15 489 €	42 325 €	43 733 €	43 876 €	66 883 €	77 562 €	38 877 €	49 734 €	24 172 €	26 370 €	454 515 €
Var 24/23		26 353 €	17 140 €	33 145 €	57 920 €	65 754 €	62 817 €	91 669 €	102 466 €	56 356 €	48 046 €	20 417 €	21 034 €	603 117 €
		83%	55%	114%	37%	50%	43%	37%	32%	45%	-3%	-16%	-20%	



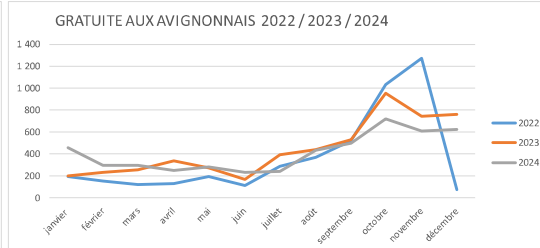
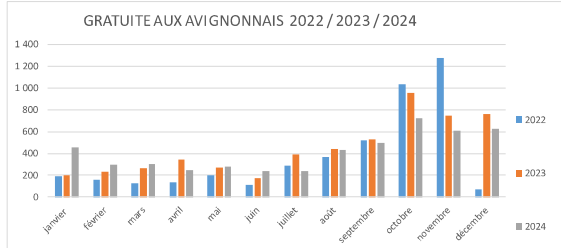
BILLETS VENDUS AUX VAUCLUSIENS	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2020	1 710	1 659	1 897	3 049	3 265	3 460	10 395	6 882	5 606	4 811	3 504	2 344	48 582
	2021	2 214	3 374	596	0	0	1 024	3 227	3 653	1 908	1 725	0	0	17 721
	2022	0	0	0	0	5 551	396	3 836	6 711	4 735	3 215	2 423	4 962	31 829
	2023	975	1 243	3 215	7 581	4 668	8 811	13 283	13 806	6 065	4 244	3 001	2 126	69 018
	2024	9 734	1 899	3 073	7 829	9 132	7 621	10 725	10 714	7 616	8 863	5 869	4 629	87 704
Var 24/23		10 633	1 499	4 141	4 942	2 621	2 173	4 002	4 407	5 025	5 446	2 992	2 449	50 330
		9%	-21%	35%	-37%	-71%	-71%	-63%	-59%	-34%	-39%	-49%	-47%	



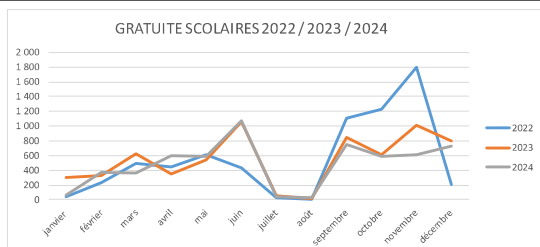
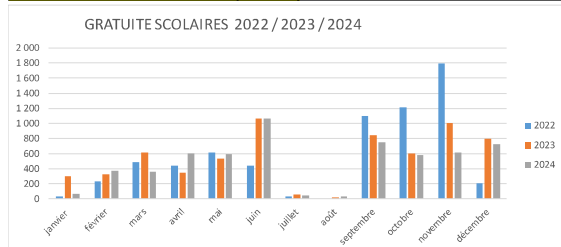
BILLETS VENDUS AUX AVIGNONNAIS	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2020	429	271	268	634	630	666	361	564	821	1 062	834	578	7 118
	2021	680	525	70	0	0	86	118	240	143	193	0	0	2 055
	2022	0	0	0	0	38	147	332	110	304	688	216	170	2 005
	2023	208	192	691	204	293	453	125	168	132	414	193	97	3 170
	2024	145	171	223	223	137	862	259	324	259	636	467	509	4 215
Var 24/23		1 138	124	86	465	299	454	402	247	450	676	288	540	5 169
		683%	-27%	-61%	109%	118%	-47%	55%	-24%	74%	6%	-38%	6%	



GRATUITE AUX AVIGNONNAIS	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2020	281	177	269	127	106	151	0	0	288	551	408	377	2 735
	2021	570	662	137	0	0	120	0	0	173	161	0	0	1 823
	2022	0	0	0	0	44	159	50	96	93	287	202	155	1 086
	2023	194	157	124	132	197	115	290	371	521	1 031	1 273	74	4 479
	2024	200	233	260	342	273	173	392	439	532	953	745	763	5 305
Var 24/23		456	295	300	247	280	238	239	434	495	721	610	622	4 937
		128%	27%	15%	-28%	3%	38%	-39%	-1%	-7%	-24%	-18%	-18%	



GRATUITE SCOLAIRES GRAND AVIGNON	2019	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL
	2020	537	515	1 092	373	670	914	8	33	877	1 010	609	726	7 364
	2021	474	531	193	0	0	56	8	26	110	219	0	0	1 617
	2022	0	0	0	0	66	439	65	11	455	342	159	188	1 725
	2023	37	230	488	445	611	435	30	0	1 106	1 222	1 795	211	6 610
	2024	300	324	616	343	537	1 065	55	21	846	607	1 013	804	6 531
Var 24/23		68	371	358	596	588	1 069	45	31	748	581	608	732	5 795
		-77%	15%	-42%	74%	9%	0%	-18%	48%	-12%	-4%	-40%	-9%	



SERVICE DE LA CONSERVATION

Les principales missions du service conservation sont les suivantes :

- Conservation préventive du monument et de ses décors peints,
- Restauration du monument et de ses décors peints,
- Valorisation du monument,
- Conception, montage et/ou suivi des expositions,
- Etude du monument et recherches scientifiques, documentaires et iconographiques,
- Chantier des collections (inventaire et entretien/restauration des collections municipales conservées au sein du monument, prises de vue photographiques),
- Formation des guides
- Accueil de chercheurs, universitaires et étudiants
- Relations avec la presse multimédia

Toutes ces actions correspondent à la fois au cahier des charges fixé par la convention de l'actuelle DSP à la SPL Avignon Tourisme et aux prescriptions du plan de gestion du bien inscrit au Patrimoine mondial de l'Unesco.

En préambule : Il est à signaler que depuis le dernier trimestre 2022, le service était dépourvu de conservateur. Une nouvelle conservatrice a été recrutée et est en poste depuis le mois de novembre 2024.

○ **Projet de refonte du nouveau parcours de de visite du Palais des Papes**

Au cours de l'année 2024, le projet de refonte du parcours de visite du Palais des Papes est entré dans une phase opérationnelle selon les orientations et objectifs fixés en 2023. Il s'est donc agi d'établir un cahier des charges en vue d'une consultation par l'intermédiaire d'un appel d'offre avec procédure de dialogue compétitif pour recruter une équipe pluridisciplinaire autour d'un architecte scénographe/muséographe.

A partir de tout le travail effectué les années précédentes, les attendus/objectifs de la mission faisant l'objet de la consultation ont été définis en collaboration avec les différents services d'Avignon Tourisme et ceux de la Ville. La conservation a participé à livrer l'essentiel de la documentation nécessaire à la constitution des pièces relatives au marché. Au début de l'été, les candidatures transmises par différents groupements spécialisés ont été réceptionnées et mises à l'étude. Des visites sur site ont été organisées avec l'ensemble des candidats permettant de bien préciser les enjeux du dossier et le cadre général de la mission. A l'issue, les offres fermes transmises par les groupements ont été analysées dans l'optique d'une sélection des meilleures propositions pour la

phase suivante de dialogue. Celui-ci s'est tenu dans une procédure de « questions-réponses » avec les candidats dans l'optique d'une sélection définitive pour la fin d'année. Après analyse des offres définitives, un groupement a été retenu en fin d'année.

La mise en œuvre et l'ouverture du nouveau parcours sont envisagées pour le dernier trimestre de l'année 2025 dans le cadre des événements programmés pour « *Terre de culture 2025* » et pour fêter le 30^{ème} anniversaire de l'inscription du Palais au patrimoine mondial de l'UNESCO.

○ **Conservation préventive / constat d'état / diagnostic**

Les activités du service de la Conservation dans ce domaine comprennent en plus de toutes celles listées ci-dessous, toutes les tâches et actions de conservation préventive de moindre ampleur annuelles et du quotidien (comme le nettoyage des coffres maçonnés dans les salles du Trésor et du Camérrier, des visites d'inspection, etc.), souvent en collaboration avec le service technique et entretien.

- **Premières étapes de la mise en œuvre d'un Plan de sauvegarde des biens culturels (PSBC)**

Suite à l'incendie de la cathédrale Notre-Dame de Paris (avril 2019), la nécessité de la conception d'un plan de sauvegarde des biens culturels s'est imposée à tous les sites muséaux et patrimoniaux conservant et présentant des œuvres. En collaboration avec le SDIS 84, le service technique et sécurité d'Avignon Tourisme, un travail d'inventaire des œuvres a été réalisé en 2023 à partir de la documentation officielle et des normes émises par le Ministère de la Culture (LRMH et C2RMF). Cette réflexion a abouti à la rédaction d'un document de travail constitué de fiches (MEP – Mise En Protection) formalisant les conditions d'évacuation des œuvres conservées *in situ* et en réserves, ainsi que la protection des espaces concernés par la présence de décors peints anciens. Plusieurs réunions ont été organisées avec les différents acteurs concernés, menant à la programmation d'un premier exercice d'évacuation pour 2024.

Celui-ci a eu lieu en février 2024 et a permis de confronter le travail de préparation à la réalité du terrain en se rapprochant au mieux des circonstances et conditions imposées par un réel sinistre. A posteriori, un travail d'analyse et un retour d'expérience ont été menés dans l'optique de la constitution du PSBC. Ce travail se poursuit actuellement et nécessite une mise en corrélation avec le projet de refonte du parcours de visite.

- Projet de restauration des fresques de la Chapelle Saint Jean

En 2024, un premier travail de construction d'un cahier des charges visant à la publication d'un marché pour des études préalables à la restauration des peintures la chapelle Saint-Jean a été réalisé en collaboration avec les services de la Ville, la DRAC/CRMH et le CICRP. Plusieurs réunions de travail ont permis de tracer les contours des missions et objectifs attendus dans le cadre de la future consultation. La conservation a fourni l'essentiel de la documentation et des pièces nécessaires à la construction du cahier des charges et a participé à sa rédaction.

En parallèle et dans l'optique de ce projet, une réflexion plus large a également porté sur les conditions de conservation et de mise en visite des chapelles peintes à l'occasion de la refonte du parcours de visite du monument. La consultation pour les études préalables doit être lancée au courant du printemps 2025 pour une mise en chantier lors du dernier trimestre de l'année. La restauration des peintures est toujours envisagée pour l'année 2026.

- Etude/diagnostic pour le traitement des fuites impactant la salle du Trésorier du CIC

En collaboration avec le service Patrimoine de la Ville et le pôle exploitation, entretien et maintenance d'*Avignon Tourisme*, poursuite du travail accompli en 2022 pour cerner les causes des infiltrations d'eaux pluviales qui affectent la salle du trésorier depuis la terrasse des Grands Dignitaires.

En 2024, la Ville a mandaté un architecte du patrimoine pour des recherches complémentaires et établissement d'un projet d'intervention visant la dalle béton à l'origine des problèmes d'étanchéité.

- Réflexion et actions pour un plan de gestion de la présence des nuisibles (pigeons)

En 2024, plusieurs tournées d'inspection ont permis de constater une présence accrue et plutôt néfaste des pigeons dans le monument. Dans le but de limiter leur présence sans employer des méthodes d'éradication brutale, un travail a débuté avec une association spécialisée (Aerho) afin de poser un diagnostic et de déterminer les actions qui pourraient être conduites en association avec d'autres acteurs dans le périmètre de la place du Palais et notamment le musée du Petit Palais.

○ **Chantier des collections, conservation préventive, recherches documentaires et prêts**

- **Campagnes photographiques** : En 2024, deux campagnes photographiques ont été conduites.

La première a porté sur l'ensemble des plans de réaménagement du Palais en caserne datant tous du 19^{ème} siècle. Ces documents très importants ont été photographiés en très haute définition dans l'optique de l'utilisation des images pour illustrer le propos envisagé dans le futur parcours de visite portant sur la période contemporaine du Palais.

La deuxième a concerné l'ensemble des sculptures du 14^{ème} siècle présentes dans la partie du Palais occupée par le centre des congrès (Galerie du conclave et Herses Champeaux). C'est la première fois qu'une telle campagne portant sur environ 50 sculptures a été entreprise. Le fonds d'image constitué à cette occasion permettra lui aussi d'alimenter le propos du parcours de visite portant sur l'ornementation du Palais au 14^{ème} siècle.

- **Réserves** :

Rangement et reconditionnement dans la partie basse des réserves de la conservation. Amélioration du stockage de barres de fer du 14^{ème} siècle dans des bacs spécifiques. Prise de contact avec la Maison Jean Vilar pour le déplacement d'une grande maquette présentant la Cour d'Honneur et les infrastructures du Festival (stockées dans les réserves depuis la crise sanitaire)

- **Inventaire et campagne d'entretien/réparation des vitraux** :

Pour la première fois, un très important travail d'inventaire de l'état sanitaire des vitraux du monument a été entrepris (visant à l'exhaustivité). A partir du constat d'état, une priorisation d'intervention a été déterminée et des devis ont été sollicités auprès de restaurateurs spécialisés et agréés. En collaboration avec le service du patrimoine historique de la ville, une campagne de réparation a été engagée pour les ensembles les plus détériorés et cassés.

- **Travaux de nettoyage et d'assainissement des tourelles des Champeaux et de la Tour d'Angle** :

A l'occasion de tournées d'inspection, il a été constaté une importante dégradation des conditions sanitaires des différents niveaux des tourelles des Champeaux et de la tour d'Angle notamment en raison de la présence de pigeons. Une campagne de nettoyage a été mise en œuvre et assurée par une entreprise spécialisée. L'intrusion des pigeons a été limitée grâce à une intervention au niveau des ouvertures.

○ EXPOSITIONS

- Remontage de l'Exposition-dossier « *Le Palais retrouvé des architectes Henri Nodet père et fils 1901-1944* »

En 2023, les cimaises de périphérie de la Grande Chapelle avaient été réutilisées pour présenter une exposition documentaire retraçant l'histoire de la restauration du Palais des Papes pendant la première moitié du XX^{ème} siècle sous la conduite des architectes en chef Nodet père et fils (commissariat scientifique assuré par J Gallon). A partir du printemps 2024 et après des travaux de réaménagement adaptés, l'exposition a été remontée dans la salle supérieure de la tour de la Gâche qui a été ouverte pour la première fois au public à cette occasion.

- Exposition « *Miss.Tic A la vie, à l'amor* » - juin 2024 à janvier 2025

En 2024, le Palais des Papes a accueilli une exposition rétrospective inédite consacrée à l'œuvre de la street artiste Miss Tic. Dans ce cadre, le service conservation a travaillé en collaboration avec les équipes chargées de la production de l'exposition et la scénographie. Plusieurs visites de repérage ont été effectuées avec la curatrice de l'exposition et ses équipes. Une documentation spécifique portant sur les décors peints du Palais et les « graffitis » a été préparée et fournie ainsi qu'un texte pour le catalogue.

- Projet autour de la musique au temps des Papes (projets Hesoan)

Dans la continuité des actions conduites depuis 2023, le service conservation a participé à la construction d'un projet de valorisation de la musique (ars nova) au temps des papes dans le but de transmettre au public les résultats d'un travail de recherche d'archéologie acoustique et de reconstitution des paysages sonores au 14^{ème} siècle (IMAPI / CNRS). L'objectif est la création d'une application dédiée dont le public pourra se saisir pour replonger dans l'ambiance sonore du Palais au 14^e siècle.

○ Presse et visites

○ Accueil presse/médias

- Intervention dans le cadre du *Frames Festival* d'Avignon pour un live sur le réseau social Twitch avec les streamers et youtubers Etoiles et Antoine Daniel.
- France Bleu Vaucluse pour une présentation de l'exposition consacrée Miss Tic

- Radio Nova pour présentation de l'exposition Miss.Tic
- Vaucluse Matin pour un article sur le Palais pendant les guerres mondiales
- Discussion avec France TV pour un projet de sujet portant sur la « vie sauvage » des monuments.
 - **Visites, conférences, collaborations scientifiques et universitaires**
- Conférence pour les *Amis de la Chaise Dieu* sur le pontificat de Clément VI dans le cadre d'un colloque organisé par la société des amis de l'abbatiale Saint-Robert de la Chaise-Dieu pour les Journées européennes du Patrimoine (septembre 2024)
- Accueil et encadrement d'une étudiante de Master Histoire et Patrimoine de l'Université de Montpellier pour une étude et des recherches sur le plafond peint de la Chambre du Cerf, en collaboration avec Géraldine Victoir, professeure d'Histoire de l'Art (Université de Montpellier) et RCCPM (Association internationale de recherche sur les charpentes et plafonds peints médiévaux). Participation au jury de soutenance.
- Accueil des étudiants du master Culture et Communication de l'Université d'Avignon, parcours médiations, musées et patrimoines effectuées dans le cadre du séminaire Culture Numérique pour une enquête sur les attentes des visiteurs et l'intelligibilité des médiations (restitution des résultats février/mars 2025).
- Accueil des étudiants de l'Ecole d'Avignon pour une visite axée sur les décors peints du Palais.

SERVICE EDUCATIF

3 841 scolaires accueillis par le service en 2024 (4 003 scolaires accueillis en 2023)

La mission d'un service éducatif dans un monument historique est de rendre accessible le patrimoine culturel à tous les publics, en particulier aux scolaires et aux familles, à travers des activités pédagogiques et des médiations adaptées. Voici les principaux objectifs et missions de ce service.

Le service éducatif a pour rôle de transmettre les connaissances liées à l'histoire, à l'architecture et à la conservation du monument, tout en éveillant la curiosité. Cela inclut une approche didactique qui explique le contexte historique, social et culturel du lieu, tout en valorisant son patrimoine.

Il organise des visites guidées, des ateliers et des animations spécialement conçus pour les élèves de différents niveaux scolaires (primaire, secondaire, etc.) et périscolaires. Ces activités permettent aux élèves de découvrir de manière interactive le monument, favorisant ainsi un apprentissage plus ludique et immersif.

Dès le mois de janvier le calendrier se remplit sur les visites / ateliers pérennes, que propose le Service. Comme chaque année la visite Décors, avec l'atelier bestiaire est la plus demandée. Beaucoup d'enseignants viennent d'une année sur l'autre.

Toutes les classes de 5^e et 4^e du collège Mistral sont venues sur des journées. Les collèges Vial et Vernet se sont également inscrits à ces visites qui collent au programme scolaire.

Préparation de l'exposition Miss.Tic :

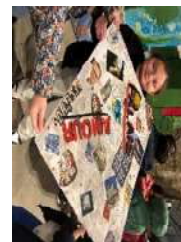


Une fresque participative a été mise en place en fin de parcours. Il s'agissait de donner la liberté aux visiteurs de s'exprimer, sur des palissades de bois, installées dans la Chambre des Notaires ouverte au public pour cette occasion. Une étudiante en Ecole D'architecture, est venue en renfort. Les visiteurs ont adoré l'idée de devenir acteur de l'Exposition.

Globalement la visite de l'exposition Miss Tic a été beaucoup moins demandée par les scolaires du premier cycle. Vraisemblablement les enseignants se sont montrés inquiets de certaines images et slogan de l'artiste. Par contre à partir du collège, l'exposition fut un succès pour les messages sur la liberté de la femme.



La préparation de l'**atelier** lié à la nouvelle exposition MissTic a demandé de trouver des solutions alternatives, à l'utilisation massive de la bombe de peinture par l'artiste. Des collages et pochoirs ont été retenus.



Un partenariat avec le Lycée Saint Jean-Baptiste de La Salle a été mis en place sur un projet d'éloquence : **Eloquencia**



Cela a concerné 2 classes de 1^{ère} G de notre lycée, 2 classes de 18 élèves. Il y a eu deux visites par classe, en début de semaine sur l'Exposition MissTic. Le travail d'écriture s'est fait au lycée et de prise de parole au Palais des papes, dans la salle du grand Tinel, en présence des visiteurs. Ce travail est basé sur la thématique du parcours du programme de français "Emancipations créatrices" avec en support le travail de Miss.Tic



Les chiffres du service éducatif 2024 :

Janvier – Juin 2024 : 2 209 scolaires

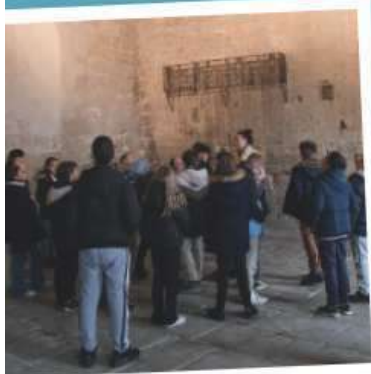
Septembre – Décembre 2024 : 1 632 scolaires

Total de l'année **3 841** scolaires.

Enfin, une nouvelle fiche de présentation des différentes activités du Service a été rédigée, la précédente ayant besoin d'être renouvelée. Il s'agit de rendre plus clair et facilement lisible, pour les enseignants et autres accompagnants, les différentes propositions du Service

Le service éducatif du Palais des Papes

Médiation culturelle pour le jeune public



Vivez le patrimoine !



LES VISITES PÉDAGOGIQUES DU PALAIS DES PAPES

offrent un éventail d'activités autour du monument, mais aussi de toute la ville !

UNE SALLE DE TRAVAIL dans un lieu prestigieux.

UN SERVICE COMPÉTENT : mené par une médiatrice culturelle.

DES OUTILS performants au service d'une véritable pédagogie du patrimoine.

UN SUIVI des travaux et un conseil permanent.

UNE GRANDE MOBILITÉ : le personnel peut intervenir dans les établissements scolaires ou lors de sorties pédagogiques.

DES VISITES + DES ATELIERS d'initiation au patrimoine où l'approche technique des arts s'accompagne de manipulations et favorise une ouverture culturelle interdisciplinaire.

DES FORMULES VARIÉES prennent en compte le niveau scolaire, le temps dont dispose le groupe, les thèmes relatifs aux programmes scolaires. Des Journées thématiques consacrées l'une au moyen-âge, l'autre au XIX siècle, permettent d'approfondir deux grandes périodes de transformations d'Avignon, tant sur le plan architectural et urbanistique, que pour la vie quotidienne, l'économie et l'industrie.

VISITES / ATELIERS sur les différentes grandes expositions proposées au Palais des Papes, comme Mirabilis 2018/2019, Ernest Pignon Ernest 2019/2020 ou Palazzo d'Eva Jospin 2023.



Gratuit pour les établissements du Grand Avignon
Pour tout renseignement, nous sommes à votre disposition.

SERVICE EDUCATIF DU PALAIS DES PAPES

initié par Renée Lefranc

Cécile Bienfait : responsable
B.P. 149 - 84008 AVIGNON Cedex 1
Tél. 04 90 27 50 70 - 06 03 365 367
c.bienfait@avignon-tourisme.com



Le service éducatif du Palais des Papes Médiation culturelle pour le jeune public



Réception du groupe par le médiateur, à l'entrée du Palais.
Visite du Palais des Papes comprenant :

VISITE/ATELIER : histoire/architecture

- Les raisons de l'installation des papes à Avignon. Ce que leur présence a modifié pour la ville et la région.
- La construction du palais entre forteresse et palais urbain.
- Son importance dans l'Europe Médiévale.
- Initiation à l'architecture médiévale.
- Approche de l'art gothique, à travers l'étude du voûtement et du gothique.



Réception du groupe par le médiateur, à l'entrée du Palais.

VISITE/ATELIER : un pont dans la ville

- Visite de ville autour du quartier du pont d'Avignon et approche des conséquences qu'a eues sa construction sur la vie économique et sociale d'Avignon.
- A travers l'histoire du pont Saint Bénézet, il s'agit d'appréhender l'organisation urbaine.
- Circuit : Etude du secteur du palais ; la place du quartier cathédral dans la ville ; occupation du rocher des Doms ; le Rhône et la rive droite du fleuve, le royaume de France ; les remparts ; le pont et l'évocation de l'abbaye de Saint-Ruf.



Réception du groupe par le médiateur, à l'entrée du Palais.

VISITE /ATELIER : décors médiévaux/bestiaire

- Description des différentes techniques de décors médiévaux et leurs significations.
- Technique de la fresque, réservée aux virtuoses qu'étaient les grands maîtres dans l'un des ensembles les plus importants de France.
- La céramique verte et brune, avec un ensemble conséquent de carreaux de pavement et quelques pièces de vaisselle.
- Le vitrail, art majeur de la période gothique. Le palais en a conservé des fragments, mais il n'est pas possible de reconstituer une verrière ; observations des fragments.
- La sculpture omniprésente à travers les culots, les clefs de voûte, la statuaire.

Atelier « cadavre exquis » ou argile, qui évoque les monstres hybrides imaginés.



VISITE/ATELIER : mode de vie au moyen âge/ gastronomie

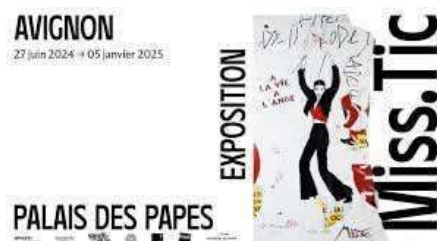
- Le fonctionnement d'une résidence princière au XIVe siècle.
- Les modes d'approvisionnement, les goûts et saveurs, l'organisation de la « maison » du pape.
- Circuit dans le palais avec un regard sur les fonctions du personnel des différents services, pour le bon déroulement de la vie pontificale, dans son quotidien mais également dans ses moments d'exception.
- Thème de l'alimentation et des lieux qui lui étaient affectés.

Atelier découverte d'épices.



EXPOSITION « A LA VIE, A L'AMOR » - MISS.TIC

L'exposition « *A la vie, à l'Amor* » – *Miss. Tic* s'est déroulée du 27 juin 2024 au 5 janvier 2025.



L'exposition *A la vie, à l'Amor* est une première monographie et exposition posthume au Palais des Papes, pour celle qui n'eut de cesse de célébrer la puissance poétique des lieux, de prôner le populaire face à l'élite, ... Cette exposition investit différents espaces du Palais des Papes.

Alors que l'architecture du Palais articule un va-et-vient quasi-labyrinthique entre salles publiques et salles intimes, entre espaces de décision politique, de démonstration du pouvoir et espaces de vie des décideurs, l'exposition « *A la Vie, à l'Amor* » propose, en dialogue avec le lieu, d'ouvrir un chemin non-linéaire allant du civique, du public, du politique vers l'intime et l'incarné.



Si la progression de l'exposition est non linéaire, elle permet néanmoins aux publics de prendre connaissance du parcours de l'artiste et de l'évolution de sa pratique, en trois mouvements. Les deux premiers, chronologiques, retracent deux périodes de sa vie.



Son style est caractérisé par la représentation sensuelle de femmes fatales, accompagnées d'aphorismes exprimés sous forme de jeux de mots qui prônent la liberté et critiquent un monde soumis aux dictats et au pouvoir masculins (« Le pouvoir ne protège pas, il se protège »). Elle déclarait « ne pas avoir d'idéaux mais des idées hautes ». La grande Chapelle revisite les rues parisiennes avec ses murs, théâtres de l'œuvre de Miss.Tic.



Son atelier a été reproduit dans la Cuisine Haute du Palais des Papes pour que le visiteur s'immerge dans la vie de l'Artiste. En fin de parcours, une salle de projection complétée d'archives personnelles de l'Artiste.



SERVICE ENTRETIEN & MAINTENANCE

Le Service Entretien et Maintenance (*E&M*) de la société AVIGNON TOURISME mène depuis dix ans, une politique de maintenance visant à répondre à des exigences multiples, sur l'ensemble des sites gérés par AVIGNON TOURISME. Il est garant de la sécurité sur sites des différents publics (*visiteurs, entreprises, personnels, ...*). Les moyens et organes de secours sont contrôlés périodiquement comme le stipule la réglementation en vigueur. Des tests et essais sont réalisés quotidiennement.

La compétence des personnes du service est un enjeu majeur pour le bon fonctionnement de l'activité.

Chaque agent du service a sa fiche de poste, sa fiche de missions ainsi qu'un tableau de compétence individuel, réactualisés chaque année à la période des entretiens individuels. L'appui d'un service de la Conservation est un atout majeur pour l'activité. La proximité des deux services permet une meilleure concertation et une plus grande réactivité.

Il convient de prendre en considération l'évolution et la réorganisation du service afin de l'adapter aux nouvelles demandes de la Ville et aux nouveaux enjeux pour les années à venir.

- **Les moyens matériels**

Afin de répondre au mieux et dans les délais les plus courts, le service Entretien et Maintenance dispose d'un espace dédié, qui se situe dans la Tour des Cuisines au Palais des Papes. Cet espace est idéalement situé en termes d'accès. Un ascenseur à proximité facilite les opérations de chargement et déchargement.

- **Les enjeux du service**

Plusieurs critères sont pris en compte par le service pour optimiser, préserver et développer les biens mis à disposition d'AVIGNON TOURISME.

- **Allonger la durée de vie des équipements**
- **Améliorer le service rendu aux usagers**
- **Améliorer l'état des équipements et limiter les risques de pannes coûteuses**
- **Eviter les consommations exagérées**
- **Supprimer les causes d'accidents graves**

- **Evénements marquants :**

- **Exposition « MISS.TIC » :**

Accompagnement et coordination techniques de l'opération

- **Aménagement du parcours de visite du Palais des Papes :**

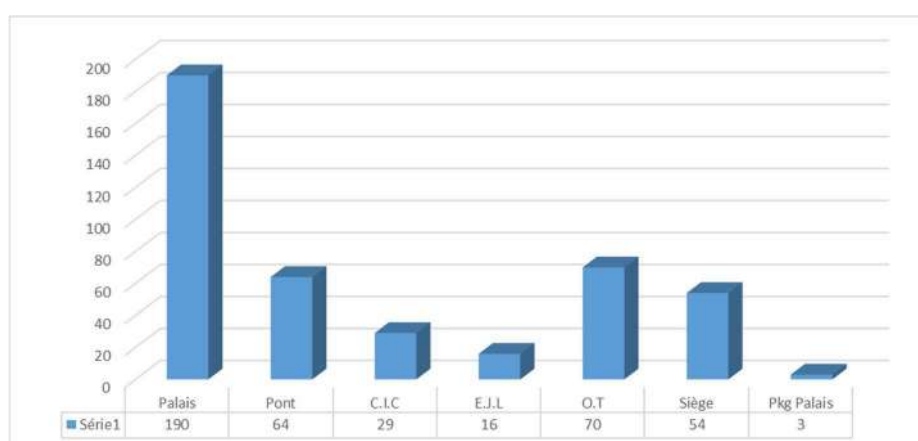
- **RSE / Sobriété énergétique :** Continuité du passage en LED et mise en place du tri sélectif sur le Palais et le Pont
 - **Préparation, suivi et pilotage du dialogue compétitif :** appel d'offre lancé pour la refonte du parcours de visite sous forme de dialogue compétitif.

- **2024 en quelques chiffres :**

Nous avons traité près de **535** demandes d'entretien et maintenance sur l'année 2024 (demandes via le logiciel de G.M.A.O.) et demandes urgentes par téléphone ou en direct) contre 426 en 2023.

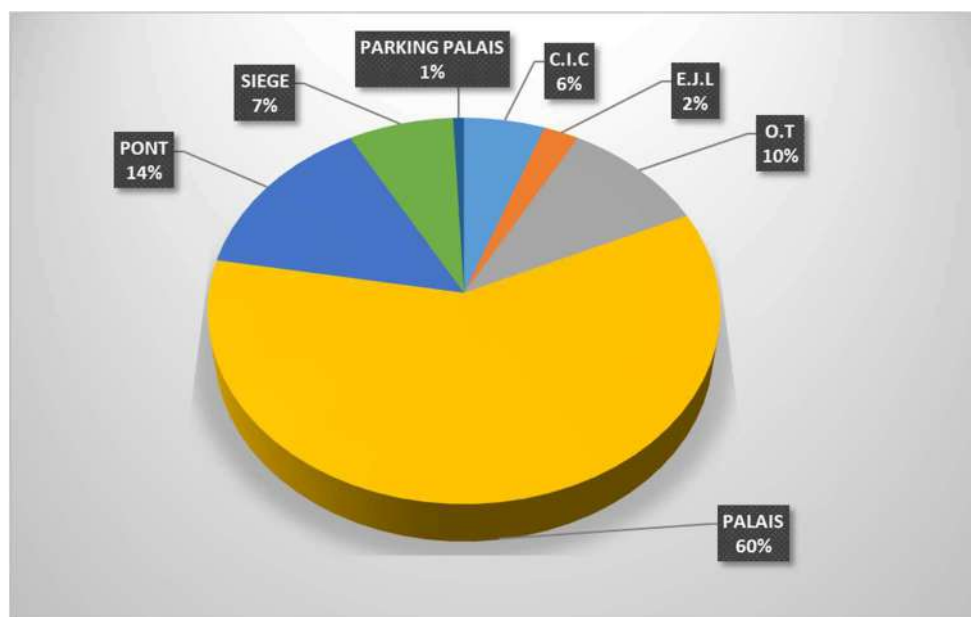
Les domaines d'intervention sont en majorité, l'électricité, la menuiserie, la manutention de charges, les travaux de peinture et la plomberie.

- **Répartition des interventions GMAO par site en volume**



Sur 535 interventions, 393 ont généré des bons de commande pour un montant de **802 996,63 € H.T.**

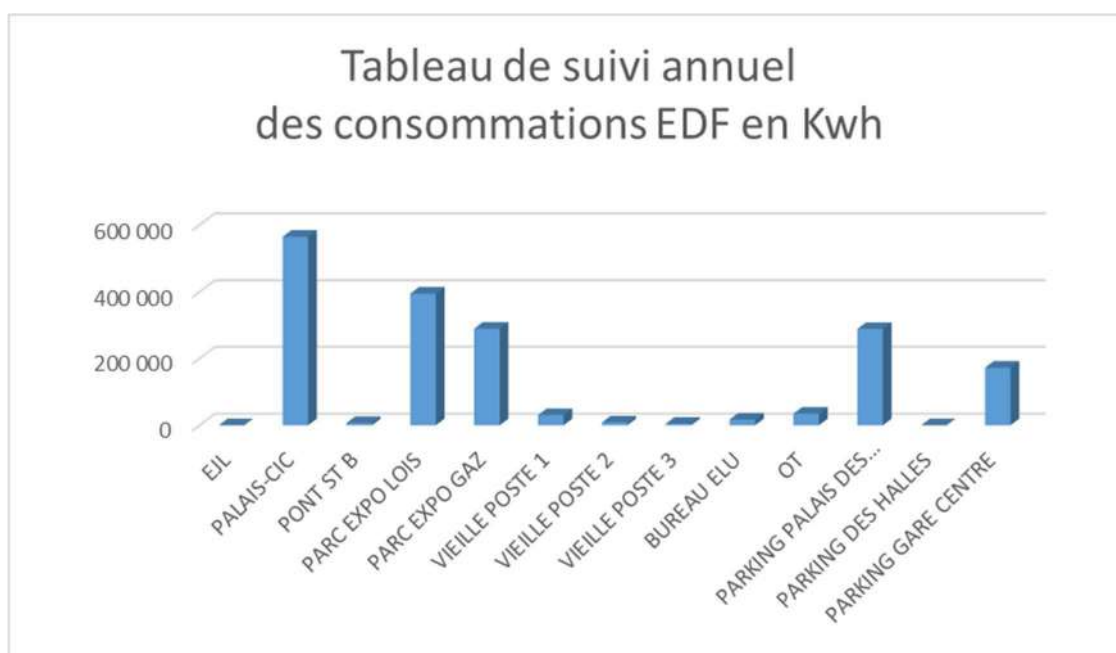
○ Ventilation des interventions par site en pourcentage



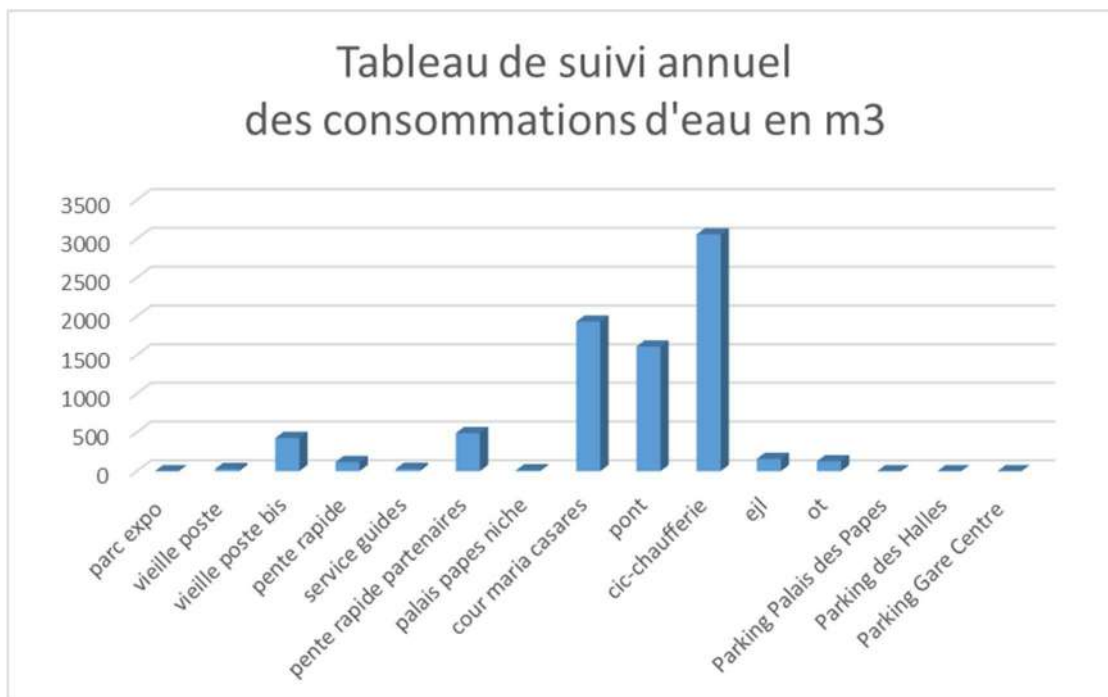
60% des interventions concernent le Palais des Papes, contre 44% en 2023.

• Suivi consommation des fluides en 2024

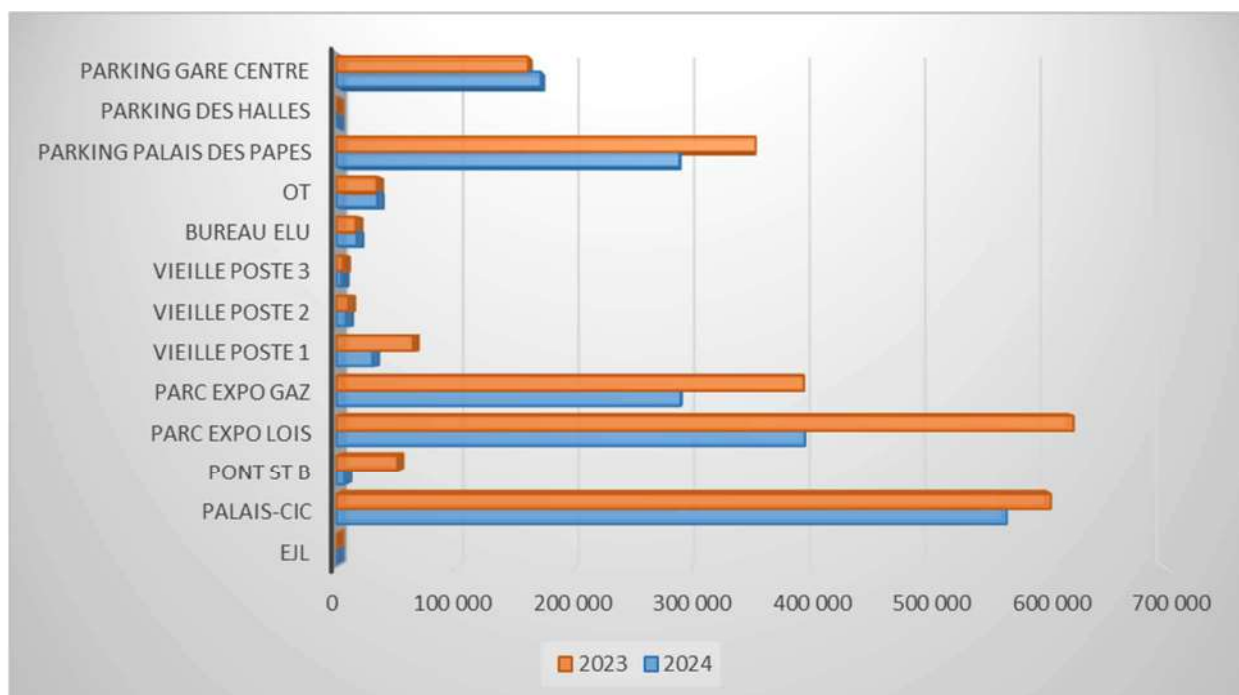
○ Consommation électrique annuelle en KWh



○ Consommation d'eau annuelle en m3



○ Comparatif consommation électrique N et N-1en KWh



On constate la poursuite de la diminution de la consommation électrique (Avignon Tourisme met en place progressivement sa politique de développement durable et RSE pour toutes ses activités).

BOUTIQUE DU PALAIS DES PAPES

La boutique du Palais des Papes se situe dans les deux dernières salles du circuit de visite. Tout d'abord la salle de l'Artillerie qui propose une partie librairie et une sélection personnalisée des vins Côtes du Rhône. Puis, la salle de Théologie regroupant la plus grande gamme d'articles s'adressant au grand public (*bibelots, jeux, articles locaux, articles de décoration, etc.*).



Vitrine de notoriété, la Boutique du Palais des Papes se veut réponse à la double préoccupation d'une convergence idéale : valoriser des collections et la diffusion des patrimoines culturels, artistiques et éducatifs auprès du public et favoriser les actes d'achat tout en affirmant le Monument, la Ville et la Région.

1. Sélection des articles :



Les choix sont accés d'après les principes suivants : cohérence pour le site/période historique ; identité forte ; cibles / niches ; produits inédits, originaux, qualité de l'Artisanat made in France et produits certifiés Bio. Elaboration d'une nouvelle gamme « Avignon » plus attractive pour la cible des 30/45 ans, déclinée en Avignon-Palais et Avignon-Pont.

2. Sélection des fournisseurs :

Ils sont sélectionnés en fonction de critères rigoureux dont : notoriété, visibilité sur le marché, rapport qualité/prix et coûts cachés, conditions d'achats, délais de livraison, services proposés (SAV ou stockage pour livraisons partielles), certifications et autres indications de qualité-traçabilité. Certains de nos fournisseurs bénéficient de ce label « EPV » : Entreprise du Patrimoine Vivant attestant de l'excellence du savoir-faire Français.



3. Marketing / merchandising :

Les articles personnalisés représentent l'essentiel de la commercialisation. La sélection se modifie chaque année et s'adapte afin de proposer à la fois des articles (souvent labélisés) pouvant plaire au plus grand nombre et des articles de diffusion moindre, mais essentiels, à haute valeur ajoutée par leur présentation et leur qualité.

La stratégie marketing s'oriente sur le marché du « Made in France » et du « Made in Avignon », mais aussi sur ceux du développement durable et de l'éco-responsabilité.



4. La Boutique en quelques chiffres :

Les indicateurs de gestion témoignent d'une augmentation de la fréquentation, tant européenne que hors Union Européenne pour revenir à des niveaux avant pandémie. Le développement durable est devenu le cœur de notre activité et de l'ensemble de nos chaînes d'approvisionnement. Plus que jamais, nous continuons à mettre en avant notre culture et nos objectifs.

BOUTIQUE DU PALAIS DES PAPES				
ANNEE	CHIFFRE D'AFFAIRES (en € HT)	PANIER MOYEN (€)	TAUX DE CONCRETISATION (%)	MARGE (%)
2018	900 000 €	12,00 €	13,30%	57,60%
2019	1 081 608 €	13,10 €	12,10%	53,50%
2020	360 257 €	13,00 €	12,50%	51,45%
2021	394 011 €	13,30 €	11,80%	54,81%
2022	879 456 €	13,60 €	12,10%	54,00%
2023	1 025 429 €	13,30 €	11,60%	53,00%
2024	1 107 478 €	13,90 €	11,90%	52,60%

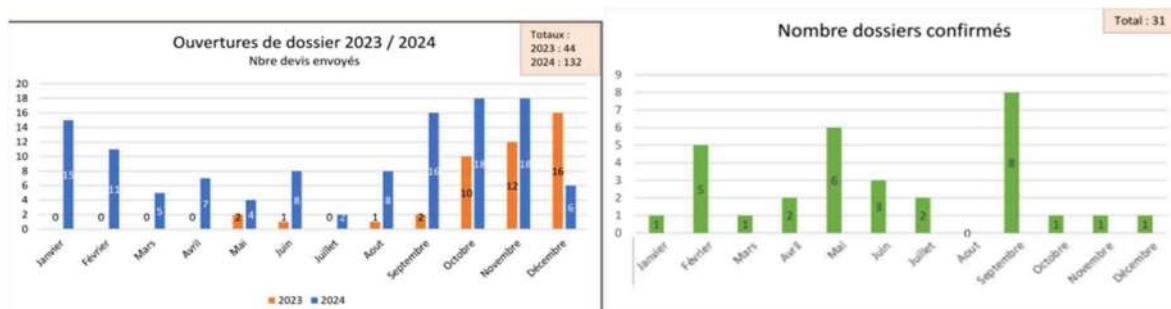
En prenant en considération le CA global de la Boutique, l'année 2024 enregistre une hausse du chiffre d'affaires ainsi que le maintien du panier moyen et une légère hausse du taux de concrétisation par rapport à 2023.

Le consumérisme conscient modelant le comportement du consommateur continue d'être une force avec laquelle il faut compter. La « Dé-consommation », tendance croissante qui répond aux défis actuels de durabilité, de protection de l'environnement et de conscience sociale, prône un acte d'achat plus réfléchi et plus limité.

Enfin, le développement durable est devenu le cœur de notre activité et de l'ensemble de nos chaînes d'approvisionnement. Plus que jamais, nous continuons à mettre en avant notre culture et nos objectifs.

SERVICE RECEPTIF

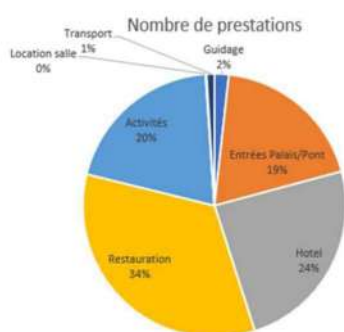
Le service réceptif/guide a été scindé en deux services distincts en 2024 afin de répondre au mieux aux attentes des clients. Le premier service est le service réceptif, le second est le service guides & billetterie monuments. Le service réceptif a pour mission les activités commerciales et promotionnelles du tourisme de loisir. Il organise des séjours packagés à Avignon et en Provence, pour individuels en B2B ou pour des groupes, en travaillant avec les partenaires d'Avignon Tourisme. Son chiffre d'affaires englobe l'hébergement, la restauration, le transport, les billets des sites externes ainsi que les billets Palais et Pont, les prestations de guidage et les frais.



L'année 2024 en chiffres :

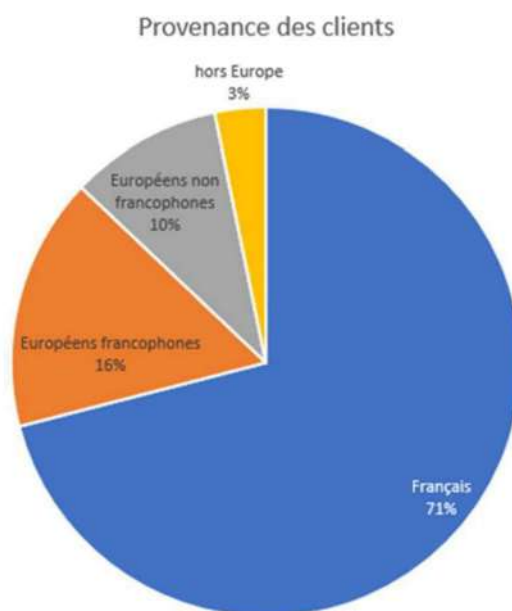
Nombre de prestations réservées par le service auprès des partenaires d'Avignon Tourisme :

- 1 368 couverts
- 980 chambres d'hôtel
- 812 unités d'activités culturelles ou loisirs
- 771 billets Palais des Papes et/ou Pont et/ou jardins
- 71 guidages
- 39 transports en autocar
- 5 salles de séminaire



Traitement des dossiers :

- Nombre de demandes reçues pour des séjours en 2024 : 108
- Nombre de dossiers réalisés en 2024 : 31
- Taux de transformation : 29%



SERVICE GUIDES & BILLETTERIE MONUMENTS

Le service réceptif/guide a été scindé en deux services distincts en 2024 afin de répondre au mieux aux attentes des clients. Le premier service est le service réceptif, le second est le service groupes. Le service Guides et billetterie monuments a pour mission les activités commerciales et promotionnelles du tourisme de loisir. Son rôle est de faciliter l'accueil des groupes sur place, en préparant le déroulé des visites et en affectant un guide selon la langue demandée par le client.



Les clients de ce service sont essentiellement les prescripteurs de groupes : Tour-Opérateurs, croisiéristes, associations, établissements scolaires ; mais aussi les individuels dans le cadre des visites guidées thématiques et régulières organisées sur les monuments et la Ville.

Total groupes guidés par AT	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2022	10	13	158	524	627	732	598	552	736	648	275	117	4990
2023	36	51	285	620	810	854	707	609	796	766	275	167	5976
2024	56	46	270	760	851	799	697	607	805	809	312	143	6155
Ecart 2023/2024 sur nbre de groupes	20	-5	-15	140	41	-55	-10	-2	9	43	37	-24	179
	56%	-10%	-5%	23%	5%	-6%	-1%	0%	1%	6%	13%	-14%	3%

• Les missions du service :

- Organisation et mise en place de visites guidées pour groupes sur demandes en français et langues étrangères dans Avignon et sa grande région touristique.
- Organisation et mise en place d'un calendrier de visites pour individuels à heures fixes, en français et langues étrangères et gestion des réservations des visites libres et guidées du Palais des Papes et du Pont St Bénézet.
- Participation à des salons de tourisme en France et à l'étranger, des éducteurs, des accueils presse, des accueils de partenaires pour promouvoir la destination.

Plusieurs guides trilingues et quadrilingues sous contrat ainsi que des guides vacataires ou auto entrepreneurs. Les guides sont tous diplômés (titulaires de la carte professionnelle de guide). Leur mission est de guider et d'encadrer des groupes et individuels Français et étrangers, tous types de public (adultes- scolaires – nationaux-internationaux) à Avignon et sa grande Région touristique.

- **Les typologies de clientèles**

Les TO – les croisiéristes - Agences de Voyages-Autocaristes : public senior étranger (Amérique du Nord – Europe : essentiellement l’Allemagne, ensuite l’Espagne, l’Italie, le Royaume Uni, la Suisse) : ce public a été modifié en raison de la crise sanitaire. L’année 2023 a confirmé la reprise d’un tourisme de groupe des croisières initié en 2022.

Autocaristes- Associations : public senior français

Individuels : public famille-adultes et enfants en majorité français + public local, régional

CIC : tourisme d’affaires essentiellement français

Ecoles : public européen à majorité français - tous niveaux

Niveau lycées : allemands-italiens-espagnols-américains – canadiens

Services Mairie Avignon : public local (journées du Patrimoine – intervention dans des évènements type « Semaine Italienne », « Parcours de l’ Art », weekend des jardins).

- **Les outils de médiation**

Pour encadrer et guider les groupes, nous avons mis en place différents outils de médiation, utilisés par nos guides, avec l’aide du Service Exploitation et Conservation.

Au sein du Palais des Papes : écrans tactiles avec photos – maquettes.

Pour le public scolaire et familial (individuels), le service a développé un certain nombre de visites ludiques et interactives avec livrets pédagogiques comme support.

Pour le public affaires : le Service propose également une visite de la ville sous forme de jeu de piste avec un livret comme support

Les chiffres clés pour 2024 par rapport à 2023 :

- Hausse de 1% du nombre de groupes guidés à Avignon, soit 46 groupes guidés en plus
- Hausse de 5% du nombre de groupes guidés en Région, soit 81 groupes guidés en plus

Hausse globale de 3% du nombre total de groupes guidés par rapport à 2023. Toutefois, en comparaison avec l’année 2019, le nombre global de groupe guidés a diminué de 7,26% (soit 482 groupes guidés de moins).

Palais seul	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2022	3	9	16	44	58	94	36	26	77	55	21	11	450
2023	19	16	55	63	90	86	50	26	76	72	14	16	583
2024	20	14	40	68	66	79	32	15	87	91	26	21	559
Ecart 2023/2024	1	-2	-15	5	-24	-7	-18	-11	11	19	12	5	-24
	5%	-13%	-27%	8%	-27%	-8%	-36%	-42%	14%	26%	86%	31%	-4%
Palais+Jardins	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2022	1	0	2	3	25	18	10	9	23	14	5	3	113
2023	2	4	9	22	10	22	8	4	18	11	9	3	122
2024	5	0	18	37	49	45	14	1	49	7	6	8	239
Ecart 2023/2024	3	-4	9	15	39	23	6	-3	31	-4	-3	5	117
	150%	-100%	100%	68%	390%	105%	75%	-75%	172%	-36%	-33%	167%	96%
Palais+Pont	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2022	0	1	1	4	8	8	6	1	11	4	1	2	47
2023	0	2	6	10	11	13	0	1	5	10	1	1	60
2024	7	3	3	10	10	9	5	1	4	8	1	3	64
Ecart 2023/2024	7	1	-3	0	-1	-4	5	0	-1	-2	0	2	4
	---	50%	-50%	0%	-9%	-31%	---	0%	-20%	-20%	0%	200%	7%
Expo /Palais+ Expo	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2022	0	0	0	0	0	0	4	0	8	17	26	0	55
2023	0	0	0	0	0	0	1	1	1	14	27	23	67
2024	3	0	0	0	0	0	0	0	1	4	7	12	27
Ecart 2023/2024	3	0	0	0	0	0	-1	-1	0	-10	-20	-11	-40
	--	--	--	--	--	--	-100%	-100%	0%	-71%	-74%	-48%	-60%
Pont seul	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2022	0	0	0	0	2	5	0	0	0	2	2	2	13
2023	0	0	2	1	4	5	0	0	1	2	0	1	16
2024	0	0	2	2	1	4	2	0	0	0	0	0	11
Ecart 2023/2024	0	0	0	1	-3	-1	2	0	-1	-2	0	-1	-5
	---	---	0,00%	100,00%	-75,00%	-20,00%	---	---	-100,00%	-100,00%	---	-100,00%	-31,25%
Avignon (1/2 & journées)	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2022	6	3	112	320	372	424	340	352	441	388	154	101	3 013
2023	14	25	172	370	464	501	432	393	465	450	166	87	3 539
2024	20	29	163	456	488	450	417	385	446	458	188	85	3 585
Ecart 2023/2024	6	4	-9	86	24	-51	-15	-8	-19	8	22	-2	46
	100%	133%	-8%	23%	5%	-10%	-3%	-2%	-4%	2%	13%	-2%	1%
Région (1/2 & journées)	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2022	0	0	27	153	162	183	202	164	176	168	66	-2	1 299
2023	1	4	41	154	231	227	216	184	230	207	58	36	1 589
2024	1	0	44	187	237	212	227	205	218	241	84	14	1 670
Ecart 2023/2024	0	-4	3	33	6	-15	11	21	-12	34	26	-22	81
	0%	-100%	7%	21%	3%	-7%	5%	11%	-5%	16%	45%	-61%	5%

• Entrées générées Palais – Pont 2019-2024

Entrées Palais Pont	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2019	1 926	3 519	11 807	18 859	21 554	23 636	14 374	11 162	18 637	16 841	6 924	3 956	153 195
2020	3 079	3 886	1 134	0	0	43	484	1 044	1 805	1 087	0	0	12 562
2021	0	0	0	0	106	1 110	2 284	4 511	7 368	3 931	3 084	1 745	24 139
2022	594	667	3 466	8 448	12 216	19 452	11 829	7 773	14 586	13 326	5 983	2 810	101 150
2023	2 250	2 408	10 568	15 745	20 867	23 238	14 439	10 217	15 595	17 465	8 292	3 957	145 041
2024	2 663	2 960	10 948	18 827	19 257	23 692	14 012	9 357	17 507	17 407	8 042	4 031	148 703
Ecart 2023/2024	413	552	380	3082	-1610	454	-427	-860	1912	-58	-250	74	3 662
	18%	23%	4%	20%	-8%	2%	-3%	-8%	12%	0%	-3%	2%	3%

• Les faits marquants de l'année 2024

Cette année 2024 confirme la reprise du tourisme de groupes avec un retour de tous les types de clientèle et **6 155** départs de visites.

Des visites de découverte, des visites thématiques, des visites avec dégustations ou encore des visites actives (à vélo ou en canoé par exemple) sont proposées aux visiteurs afin de leur faire découvrir toutes les facettes du patrimoine avignonnais et de sa région touristique.

Le tourisme fluvial représente toujours une grande part de la demande, 67% des groupes constitués guidés par Avignon Tourisme en 2024 sont des croisiéristes et 19% sont des groupes réservés par des agences de voyage, et les perspectives de ce segment sont à la hausse pour les prochaines années.

	Nombre de groupes				Evolution 2024/2023	Evolution 2024/2022	Evolution 2024/2021
	2021	2022	2023	2024			
Croisiériste	1 148	3 249	3 903	4 097	4,97%	26,10%	256,88%
Agence de Voyage	179	793	1 075	1 192	10,88%	50,32%	565,92%
Tour Opérateurs	85	279	171	154	-9,94%	-44,80%	81,18%
Scolaire	26	167	237	153	-35,44%	-8,38%	488,46%
Association	46	107	107	102	-4,67%	-4,67%	121,74%
Particuliers	74	107	86	84	-2,33%	-21,50%	13,51%
Autocariste	8	12	15	4	-73,33%	-66,67%	-50,00%
Autres	161	276	382	369	-3,40%	33,70%	129,19%
TOTAL	1 727	4 990	5 976	6 155	3,00%	23,35%	256,40%

SERVICE PROMOTION TOURISTIQUE

Au cours de l'année 2024, le service Promotion et Développement Commercial a participé à **37** opérations de promotion dirigées à l'attention des professionnels du tourisme (agents de voyages, tour-opérateurs, grand public, institutions) contre 20 en 2023.

- Participation à des salons et des démarchages, organisation d'accueils : ceci entraîne la création de produits, la supervision de séjours et des réservations de guides ou de billetterie (chiffres à croiser avec ceux du service Guides Billetterie Monument).

Au cours de l'année 2024, le service a participé à **8** opérations de promotion dirigées à l'attention de la presse (en collaboration avec le Service Presse) contre 14 en 2023.

- Participation à de rencontres Presse, organisation d'accueils : ceci entraîne la production d'articles dans la presse papier ou web, de documentaires télévisuels et d'émissions radiophoniques.

Ces actions correspondent à nos cibles commerciales définies en début d'année et mettent en avant nos atouts touristiques principaux : patrimoine, culture, art de vivre, slow tourisme, œnotourisme, actualité culturelle.

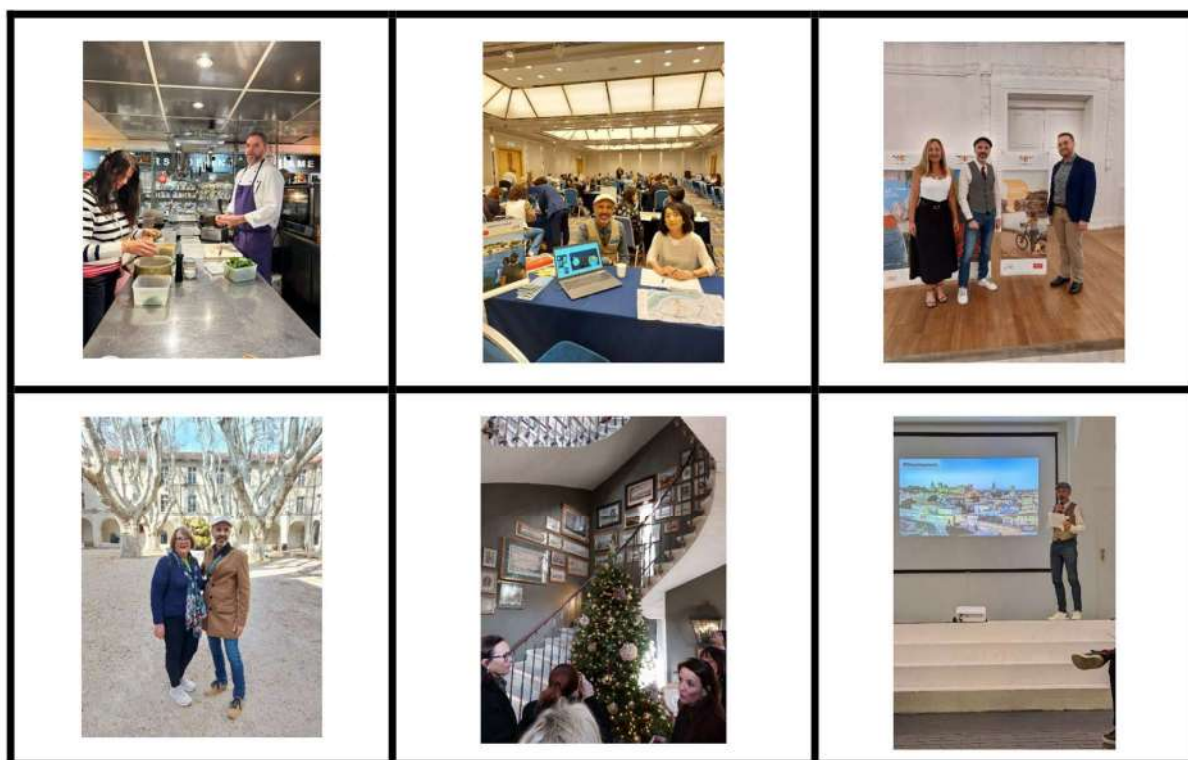
Cette année, les actions de promotion se sont concentrées sur les marchés européens (majorité des actions presse et plusieurs actions professionnelles), tel que la Belgique, l'Italie, l'Espagne, l'Allemagne ou l'Angleterre.

Concernant les pays lointains, les actions de promotion se sont concentrées sur le marché états-unien (marché fidèle d'Avignon au fort pouvoir d'achat) et le marché japonais (marché asiatique en reprise).

Toutes les grandes typologies de clientèles touristiques (touristes individuels, groupes, MICE, etc.) sont travaillées de manières transversales.

Toutes ces actions sont organisées en partenariat avec des structures institutionnelles nationales (Atout France), régionales (CRT PACA), départementales (VPA) et locales (Pont du Gard, Nîmes Tourisme, Destination Luberon). Ces actions ont pour objectif de promouvoir Avignon comme une destination touristique à part entière et de susciter des séjours longs.

Des considérations écologiques ont toujours été prises en compte dans les prises de décisions et limiter ainsi les impacts de nos actions et leurs résultats.



Actions commerciales

Les opérations de Promotion Professionnelles effectuées en 2024 (démarchages, salons, éductours, accueils)

OPÉRATION	DATES	MARCHÉ	PARTENAIRES	COMMENTAIRES / CONTACTS / RETOMBÉES
MISSION AMÉRIQUES CRT	07/01/2024 > 13/01/2024	USA	CRT	Rencontres avec 52 prescripteurs de voyages : A généré programmes (Alternative Tours) et famtrips (Savored Moments / Travel Meet 2024)
FRANCE VOYAGE	24/01/2024	USA RUSSIE	X	
RDV EN France	26/03/2024 > 28/03/2024	MULTI-MARCHÉS	ATOUT FRANCE	Le salon a permis de rencontrer 82 prescripteurs de voyage. (Top 3 des nationalités : Etats-Unis, Brésil, Mexique),
RDV EN France	28/03/2024 > 30/03/2024	USA	ATOUT FRANCE USA A LA FRANÇAISE	En l'absence de pretours au salon RDV en France, organisation d'un post-tour avec la participation de A La Française et Atout France USA : accueil de 5 TO américains Au total, ils représentent 4.000 voyageurs en Europe et entre 150 et 200 séjours en France, par an (chiffres 2023) .
SANGHAI BAMBOO GARDEN INTERNATIONAL TRAVEL SERVICES	28/03/2024	CHINE	X	Grand Tour Opérateur chinois (marque outbound : Q Travel) 8.000 voyageurs envoyés en France en 2024
FRANCE VACATIONS	19/03/2024	AUSTRALIE	X	Mise en place d'une programmation annuelle
SAVORED MOMENTS	24/03/2024	USA	X	Issu de la mission Amériques du mois de Janvier 60 % de ses clients voyagent en Europe, principalement dans les 3 pays suivants : Italie, France, UK.

EUROPEAN EXPERIENCES	30/03/2024	USA	X	
TRAVEL MAKER	01/04/2024	NORVEGE SUEDE	X	Grand Tour opérateur norvégien qui organise 200 voyages sur mesure chaque année
ENTOURAGE TRAVEL	05/04/2024	AUSTRALIE	X	
TOUREN SERVICE	14/04/2024	ALLEMAGNE	X	Grande agence réceptive allemande spécialisée sur la France
GLOBEN	28/04/25024	SUEDE	X	
EXPERI	03/05/2024	USA	X	Tour opérateur spécialisé dans l'œnotourisme L'agence organise une vingtaine de voyages en Europe par an (groupes de 8 à 25 personnes)
GO FEDERAL	05/05/2024	TAIWAN	X	
UNIVERSITÉ D'AVIGNON	24/05/2024	FRANCE	X	Présentation de la destination et du secteur économique touristique d'Avignon
FRANCE TRAVEL EXPERT	21/05/2024	MEXIQUE USA	X	Jeune DMC spécialisée dans les voyages individuels ou « incentives » haut de gamme, exerçant principalement (95%) sur les marchés Mexique et Amérique Latine. Avec un carnet d'adresse conséquent, dû à 22 ans d'expérience dans le secteur de l'événementiel Corporate sud-américain, France Travel Expert souhaite devenir rapidement une référence dans l'organisation de voyages d'affaires en France.
SALON SAKIDORI	27/05/2024 > 31/05/2024	JAPON	ATOUT FRANCE JAPON	Rencontres avec 79 prescripteurs de voyage japonais (dont Miki, Kuoni, JATA)
RENCONTRES ATOUT FRANCE	01/06/2024 > 02/06/2024	MULTI-MARCHÉS	X	
INTO THE VINEYARD	24/07/2024	USA CANADA UK	X	Organise une vingtaine de voyage en France /an Mise en place de deux voyages exclusifs pour 2025 (durant lesquels les participants passeront 5 jours à Avignon) et la mise à jour de leur connaissance du territoire.

ALLTOURS	21/08/2024	USA	X	
BEAUTIES OF FRANCE	02/09/2024 > 05/09/2024	AUSTRALIE	ATOUT FRANCE	140 participants au webinaire d'introduction = présentation des destinations participant au workshop. 18 rdv personnalisées (principalement des petites agences travaillant le FIT à haut pouvoir d'achat : 15 rdv sur les 18) = a permis de rencontrer chefs de produit, acheteurs pour échanger sur leurs besoins spécifiques et explorer de nouvelles collaborations.
ALLIANCE FRANÇAISE	22/09/2024	USA	ALLIANCE FRANÇAISE	Présentation virtuelle de la destination devant une cinquantaine de personnes
JTB	26/09/2024 > 27/09/2024	JAPON	ATOUT FRANCE JAPON	6.000 voyageurs en France en 2023
KEY2BUSINESS	28/09/2024	USA	X	
DESTINATION VIGNOBLES	29/09/2024 > 30/09/2024	MULTI-MARCHÉS	CRT	Pretours dans le cadre du salon Destination Vignobles qui se tenait à Angers. L'occasion de rencontrer 14 professionnels du tourisme spécialisés dans l'œnotourisme
FELLOW TRAVEL	11/11/2024 > 13/11/2024	JAPON	X	Pour assurer la promotion (presse, internet, B2C) d'un nouveau programme vélo d'une durée de 5 jours
VIVI TRAVEL	14/10/2024	MULTI-MARCHÉS	X	En 2023, VIVI a organisé un voyage en France pour 6.500 personnes. Les USA, le Royaume-Uni, l'Allemagne, l'Italie, l'Espagne, le Brésil et l'Autriche sont leurs principaux marchés.
SLOW EXPERIENCES	Printemps / été 2024	MULTI-MARCHÉS	CRT	Création d'expériences immersives, élaborées pour découvrir la Provence en mobilité durable et mises en production par l'agence HelloLaroux
ABERCROMBIE AND KENT	29/10/2024	USA UK	X	Accueil et mise à jour des connaissances de la destination pour ce client important d'Avignon Tourisme représentant une vingtaine de dossiers par an (pour un chiffre d'affaires d'approximativement 7000 € HT).

MIKI TRAVEL	02/11/2024	MULTI-MARCHÉS	X	Voyage d'inspection de 14 cadres des grandes agences Miki d'Asie du Sud-Est Au total, Miki Travel représente 110 000 nuitées en France en 2023 (probablement 140 000 nuitées en 2024) et pour Avignon Tourisme, déjà 61 651 € de chiffre d'affaires.
MISSION ASIE CRT	04/11/2024 > 08/11/2024	HONG KONG SINGAPOUR TAIWAN	CRT	Rencontres avec 80 prescripteurs de voyages (B2B, B2C et Presse) dont les agences les plus importantes (Miki Travel, Lion Tours, Klook, G2 Travel) . Mise en place d'un programme pour l'agence Miramar Travel, commercialisé en 2025 Mission de développement commercial auprès des professionnels du tourisme de Singapour (dont les voyages en Europe se concentrent sur l'hiver avec 60 % des voyageurs), Hong-Kong (3 ^e marché émetteur d'Asie, qui voyage 2 à 3 fois par an) et Taipei , Taiwan (marché mature à + de 50 % de voyageurs individuels et dont la France est la première destination en Europe), 3 territoires au potentiel particulièrement intéressant dans le contexte de relance.
GOWAY	08/11/2024	CANADA USA	X	
TRAVEL MEET	10/12/2024	MULTI-MARCHÉS	CRT	Rendez-vous avec 21 agents de voyage et TO
TRAVEL MEET	07/12/2024 > 09/12/2024	MULTI-MARCHÉS	CRT	3 pretours regroupant au total 25 participants
CESTOVNY GURU	12/12/2024	SLOVAQUIE	X	
ECOCOTRAVEL	11/12/2024	CANADA	X	Nouvelle agence réceptive française travaillant en partenariat avec Voyageurs du Monde

Les opérations de Promotion Presse (en collaboration avec le service Presse d'Avignon Tourisme) effectuées en 2024 (tournées médiatiques, accueils).

OPÉRATION	DATES	MARCHÉ	PARTENAIRES	COMMENTAIRES / CONTACTS / RETOMBÉES
CONTACTS CSE	24/01/2024	FRANCE	X	50.000 envois
MEDIATOUR ALLEMAGNE	05/02/2024 > 06/02/2024	ALLEMAGNE	ATOUT FRANCE	
MEDIATOUR ESPAGNE	27/02/2024 > 28/02/2024	ESPAGNE	ATOUT FRANCE	
CLUB RENFE	12/02/2024	ESPAGNE	ATOUT FRANCE ESPAGNE	Voyage de presse résultant de la tournée médiatique de l'année précédente.
EUROPE 1	15/05/2024	FRANCE	X	2.000.000 d'auditeurs en moyenne
SALTA CONMIGO	18/05/2024 > 20/05/2024	ESPAGNE	ATOUT FRANCE ESPAGNE	Issu de la tournée médiatique en Espagne Avec plus de 110.000 followers sur les réseaux sociaux, 4 millions de pages vues sur leur blog, Salta Connigo est considéré par le journal EL PAIS (l'un des plus gros quotidiens espagnols) comme faisant partie du top 10 des influenceurs de voyage espagnols.
MICHAEL MÜLLER VERLAG	22/05/2024	ALLEMAGNE	X	Mise à jour des guides touristiques de la maison d'édition (15.000 exemplaires pour le guide Provence)
FRANKFURTER RUNDSCHAU	17/06/2024	ALLEMAGNE	VPA	

Programmation de visites régulières tout au long de l'année destinée à un public d'individuels

Calendrier de visites thématiques et généralistes proposées aux individuels tout au long de l'année :

- Nombre de visites : 640 visites (+56% par rapport à 2023)
- Nombre de participants : 8 660 participants (+41% par rapport à 2023)

49 thématiques dont :

- Avignon au temps des Papes
- Avignon vue par ses écrivains
- Avignon en un clin d'œil
- Avignon in a flash
- Le Palais des Papes pour les petits et les grands
- Avignon au féminin
- Le Palais obscur
- Avignon, la ténébreuse
- Marchés et corporations
- A la découverte du Palais des Papes
- Avignon in love
- Avignon, côté jardins
- Le Palais des Papes la nuit
- Histoire des grandes familles provençales

Les nouveaux thèmes :

- Cycle « Histoire d'Avignon » : 7 visites
- Cycle « Nations » : 3 visites
- Cycle « Entre ville et nature » : 3 visites
- Cycle « Beaux-arts » : 3 visites
- Miss.Tic
- Patrimoine des itinéraires
- Artistes et peintres provençaux

Création de visites spécifiques dans le cadre d'événements ou manifestations comme la Semaine Italienne, Journées Européennes du patrimoine, Weekend aux jardins.

Typologie : adultes-familles, public : local-régional-international.

MECENAT & PARTENARIAT

L'activité partenariat & mécénat a pour mission de collecter des fonds et mettre en place des échanges marchandises au bénéfice des événements culturels et de loisirs portés par Avignon Tourisme au Palais des Papes, au Pont d'Avignon, et au Parc des Expositions, tant au niveau du parrainage (partenariat /sponsoring) que du mécénat. Pour cela le fonds de dotation du Palais des Papes et du Pont d'Avignon est un outil de collecte éligible au régime fiscal du mécénat créé en 2012, il entreprend et accompagne des actions d'intérêt général. Un développement en termes de subventions publiques est en cours.

Partenariat financier = convention = paiement et facture = contreparties.

Partenariat/Sponsoring échange de marchandises = convention = facturation réciproque = contreparties.

Mécénat = convention = paiement = reçu fiscal (la défiscalisation représente la contrepartie principale).

Subventions = dossiers institutionnels

FONDS DE DOTATION DU PALAIS DES PAPES ET DU PONT D'AVIGNON - MECENAT

- Le fonds de dotation a pour mission la valorisation, la protection et l'animation du patrimoine architectural, pictural et paysagé du Palais des Papes et du Pont d'Avignon.
- Fonctionnement général sur le plan administratif, financier et technique : services juridiques, commissariat aux comptes, conseils d'administration, clôture des comptes annuels, rapports d'activité, banque, assurance, plaquette démarchage, rendez-vous, conventions, reçus fiscaux, site web, ...

L'année 2024 :

- Collecte au profit de la **Grande Expo Miss Tic : 8 000 €**
- **L'élargissement du sujet de la protection de la Biodiversité** : en cours

La biodiversité qui compose l'environnement direct des monuments aujourd'hui résonne avec les décors peints exceptionnels du Palais des Papes, considérés comme de véritables chefs d'œuvre de l'art pictural du moyen Age. Oiseaux, insectes, végétaux sont autant de ressources picturales à vocation scientifique au 14eme siècle et font aujourd'hui écho avec une biodiversité vivante et fragile.

La Ligue de Protection des oiseaux (LPO) PACA, le Fond de Dotation Palais des Papes et Pont d'Avignon et Avignon Tourisme ont formalisé un partenariat sur 5 ans à travers une convention-cadre qui se déclinera en convention annuelle de projet et de financement.

Cette convention a pour but de définir les objectifs et engagements respectifs des parties prenantes pour la mise en œuvre de ces actions. Elle se décline en un programme d'actions annuel détaillé et réétudié chaque année. Le programme « « Palais des Papes, Pont d'Avignon et Biodiversité » s'articule autour de trois axes d'intervention :

Améliorer les connaissances naturalistes et évaluer les enjeux :

Action 1 : Réaliser un diagnostic naturaliste

Action 2 : Réaliser des suivis naturalistes sur les espaces et espèces à enjeux forts

Action 3 : Réaliser l'évaluation-bilan

Informier, sensibiliser, éduquer et former tout type de public :

Action 4 : Informer et sensibiliser les visiteurs = signalétique, liens étroits entre les décors des chambres peintes et les espèces naturelles présentes aujourd'hui (oiseaux, végétaux, insectes...)

Action 5 : Former les agents d'Avignon Tourisme = visites guidées à thèmes, ateliers enfants....

Action 6 : Créer un évènementiel d'envergure = 1 colloque national avec la LPO et La Ville en résonnance avec la programmation de la Ville

Mobiliser pour mieux préserver la biodiversité :

Action 7 : Animer et relayer les enquêtes participatives

Action 8 : Susciter l'intérêt des communautés scientifiques à l'échelle internationale

- **Musique au temps des Papes**, en cours

Projet de mise en valeur du contenu scientifique visant à restituer l'environnement musical au temps des Papes au moyen de solution technique très innovante. La découverte du monument passera aussi par le son, l'avenir est dans la découverte des lieux au moyen des sens peu ou pas encore sollicités. C'est une expérience nouvelle qui sera offerte aux visiteurs, une façon d'appréhender le monument sous une forme totalement inédite.

- **Collecte TPE**

Du 1er janvier au 22 novembre 2024 = 20 351 € (8% de frais de commissions à déduire)

- **Administratif :**

Clôture 2023 (expert-comptable suivi commissariat, dépôts dossiers préfecture, dila, etc.).

PARTENARIATS – SPONSORING - PARRAINAGES 2024

- **CHEVAL PASSION janvier 2024**

OBJECTIFS : appliquer une procédure administrative cohérente, réaliser les contreparties équitablement, et optimiser le ratio gains / dépenses externes.

Au global, une année de consolidation

209 483 € HT de partenariats = + 4.78 % par rapport à N-1

CHIFFRES 2024 :

⇒ **Partenariats financiers** pour un montant de **25 000 € HT, - 2 500 € HT** par rapport à N-1, (27 500 € en 2023), (21 966 € en 2022), (23 590 € HT en 2020), (31 400 € HT en 2019) et (25 400 € HT en 2018).

- Maintien et renforcement des partenariats financiers avec Alinéa qui est passé à 5 500 € HT, Sorhobis que nous avons mobilisé sur le financier à 5 000 € HT, Mc Donald est resté à 2 000 € HT. A noter l'arrivée de Clear Channel fortement mobilisé à 6 000 € HT, très bons retours de l'expérience VIP, reconduira en 2025.
- La perte de trèfle sécurité pour 12 000 € explique la différence par rapport à N-1, mais quasiment rattrapé par les nouveaux arrivants. Trèfle sécurité est favorable pour revenir sur 2025.

⇒ **Partenariats échanges de marchandises** (marchandises, hôtels et communication) : pour un montant global de **184 483 € HT, + 10 258 € HT** par rapport à N-1, (174 225 € HT en 2023), (197 308 € HT en 2022), (228 631 € HT en 2020), (243 749 € HT en 2019) et (203 885 € HT en 2018), ceci s'explique par la volonté de partenaires majeurs tels que Novelty, Rent a Car, ou encore Alazard et Roux de s'investir dans la durée quantitativement et qualitativement pour la manifestation.

- A noter le maintien d'Electrika, une baisse substantielle de Midi Travaux (- 7 000 € HT) et l'arrivée d'Estagnol (+5 000 € HT) ou Agro service (+5 500 € HT), très satisfaits du partenariat 2024.

- A noter également un investissement sans faille de certains comme les voyages Arnaud (Blache), France bleue et la Provence qui sont toujours à nos côtés.

- **Dépenses engagées en billetterie** par le service au profit de Cheval Passion : **40 361 € HT** = 12 367 € HT entrées salon et 27 993 € HT pour les Crinières d'Or, (38 720 € HT en 2023 = entrées salon 11 904 € HT et Crinières d'Or 26 816 € HT), (35 482,74 € HT en 2022 = entrées salon : 9 534,57 € HT et Crinières d'Or : 25 948,17 € HT).

- **AVIGNON VELO PASSION 2024 (BMX exclusivement)**

OBJECTIFS : tenter de fédérer plus largement les partenaires privés autour de l'évènement en mettant l'accent sur la visibilité / sponsoring/ sport, renforcement du partenariat avec Décathlon.

CHIFFRES : 9 600 € HT

Billetterie: env. 1 194 € HT de retombées directes sur les services internes

- **MOTOR PASSION 2024**

OBJECTIFS : assurer la reprise de l'aspect partenaire en relation avec les équipes organisatrice en vue d'appliquer une procédure administrative cohérente, réaliser les contreparties équitablement, et optimiser le ratio gains / dépenses externes.

CHIFFRES :

Partenariats échanges de marchandises : 14 186 € HT ;

financier 5 000 € HT

Billetterie : 7 500 € HT

- **A la vie, à l'amor – MISS.TIC**

OBJECTIFS : contribuer à la notoriété de l'exposition au moyen de partenariats faisant sens.

CHIFFRES :

Partenariats échanges marchandises 17 200 € HT et financiers 6 000 € HT

- **MUSIQUE AU TEMPS DES PAPES**

Soutien d'Orano à hauteur de 6 000 € HT pour le colloque de septembre 2024

PARTENARIAT CULTUREL 2024

LE PALAIS EN OFF : les études démontraient que les festivaliers ne visitaient pas le Palais des Papes en juillet, donc pour ne pas entrer en concurrence avec les compagnies, mais pour permettre aux visiteurs de venir au Palais, nous avons initié ce partenariat culturel, qui consiste à proposer aux détenteurs de la carte off de visiter le Palais à un tarif très privilégié de 6.50 €. Cette opération génère la venue d'environ 7 à 10 % globalement des détenteurs de la carte OFF chaque année.

Nous déclinons un visuel et des insertions spécifiques pour cela. A noter que nous avons initié en 2021, des visites bilingues du monument, chaque semaine en soirée, à destination des professionnels et ces visites ont été à nouveau largement plébiscitées en 2024.

CHIFFRES :

Billetterie spécifique : 29 105 € HT

FRAMES : 15 000 € HT.

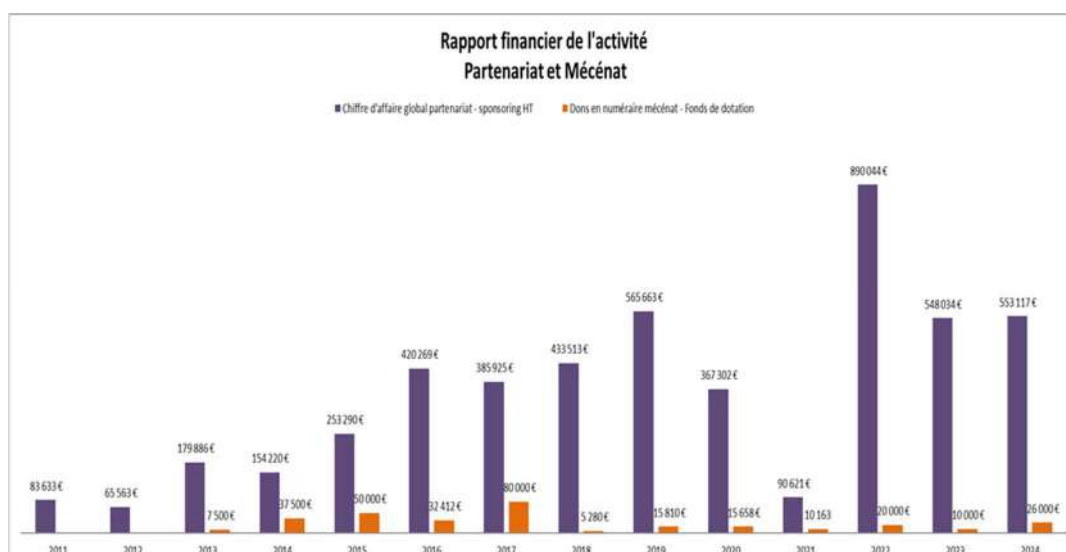
Echange marchandise communication

SUBVENTIONS 2024

Demandes engagées :

- Miss tic 70 000 € dossier en cours d'instruction
- Cheval Passion 20 000 € dossier en cours d'instruction

RAPPORT FINANCIER 2024



CENTRE INTERNATIONAL DE CONGRES

Le Service Commercial s'engage toute l'année à promouvoir Avignon, à commercialiser ses offres et à faciliter les réservations hôtelières pour les manifestations du **Centre des Congrès du Palais des Papes**, de l'**Espace Jeanne Laurent** et du **Parc Expo** (*hors événements autoproduits par Avignon Tourisme*), selon des objectifs commerciaux et des axes stratégiques définis dans le respect de notre engagement qualité ISO 9001 et ISO 20121, mettant la satisfaction de nos clients au cœur de nos préoccupations.

Nous avons constaté en 2023 que l'activité du Centre de Congrès avait augmenté de 26% par rapport à 2022. **Cette hausse se poursuit légèrement en 2024 pour atteindre l'année record depuis la création du Centre des Congrès en 1976 et dépasse 2023 jusque-là meilleure année.**

Cette année 2024 fait état d'une amélioration constante de l'expérience clients. L'activité tourisme d'affaires est reconnue pour le professionnalisme de son personnel, son souci de service public et la qualité de ses prestations. Elle est jugée très positive et qualitative par ses clients avec :

- Un **taux de fidélisation de clients** organisateurs s'élève à **50 %** ce qui représente **40 % du chiffre d'affaires**
- Un **taux de satisfaction client de 99,68 %**

Cette reconnaissance est en grande partie due à la démarche Qualité que nous avons engagée. Elle s'appuie sur le système qualité ISO.

Et désormais, nous souhaitons la compléter d'une dimension Écoresponsable : le Centre des Congrès du Palais des Papes et l'Espace Jeanne Laurent se sont engagés dans **une certification ISO 20121**.

Se tourner vers un tourisme d'affaire écoresponsable est un devoir, avoir une politique respectueuse de l'environnement et proposer une destination « durable » fera partie de nos objectifs 2025 **pour l'obtention de la certification ISO 20121 au printemps 2025 pour le Centre des Congrès du Palais des Papes et l'Espace Jeanne Laurent.**



© Eric LARRUE

Malgré la reprise de la demande, les entreprises restent prudentes quant à leurs dépenses. La conjoncture économique influe directement sur leurs commandes (les organisateurs comparent davantage les prix) et le contexte économique retarde la projection des entreprises dans l'organisation d'événements, nous sommes souvent confrontés à la réservation de dernière minute.

Toutefois, les sites originaux tels que les monuments historiques et autres lieux atypiques sont de plus en plus recherchés par les organisateurs.

Choisir Avignon pour réunir des collaborateurs, clients ou congressistes, c'est se retrouver plongé dans l'Histoire : c'est ce que nous défendons, le cadre parfait d'un Palais. Nous contribuons et nous nous attachons à faire de la manifestation du client, un événement tout simplement historique.

Notre objectif : continuer à maintenir notre taux de fidélisation et de satisfaction à son niveau, développer les congrès à forte retombées économiques sur la destination, concrétiser de nouveaux projets, mettre en confiance les professionnels et leurs entreprises, les rassurer pour les convaincre de se réunir chez nous et répondre aux nouveaux enjeux qui se profilent.

Nous maintenons un **plan d'actions commerciales** pertinent pour garantir une commercialisation efficace et adaptée. Un Commercial supplémentaire a été recruté pour diversifier les cibles et s'étendre à d'autres zones géographiques.

Engagements écoresponsables, certifications ISO 20121

Nous espérons pouvoir aussi jouer sur ce levier pour attirer des professionnels (*congrès, salons, etc.*) dans le meilleur cadre possible. Nous avons sensibilisé nos partenaires agréés à en faire de même. Tous les prestataires y compris les traiteurs sont engagés dans une démarche développement durable.

De nouvelles conventions de partenariat ont été signées intégrant des critères de référencement Développement Durable.

Le **Centre des Congrès et l'Espace Jeanne Laurent** espèrent bien obtenir la **norme ISO 20121** /Système de management responsable appliqués à l'activité événementielle. Les nouveaux enjeux RSE seront intégrés à la démarche qualité afin de mesurer ces objectifs. Il s'agit d'un système fédérateur des énergies de l'ensemble des personnels de

l'activité TOURISME D'AFFAIRES. Il implique chacun de nous tant au stade de son élaboration que de son application.

Avignon Tourisme a démarré la démarche RSE pour l'ensemble de ses services et pour contribuer à faire de notre ville une destination attrayante, en cohérence avec les valeurs et les objectifs de développement durable.

Nous rappelons que le tourisme d'affaires contribue non seulement à valoriser l'image du territoire et à accroître sa notoriété auprès d'une cible plus vaste, mais il est principalement une source incroyable de retombées économiques : achats dans les commerces, besoins en termes de déplacements, de logements, de restaurations, d'activités culturelles.

L'accueil des manifestations est un levier important de développement de la vie économique d'Avignon : nous accueillons plus de 200 manifestations par an.

1- CENTRE DES CONGRES DU PALAIS DES PAPES



L'activité du Centre des Congrès sur la période d'ouverture a été dynamique avec plus de **210 manifestations** dont **35 congrès** accueillis, 91 cocktails dîners et soirées de gala, **50 séminaires** et réunions, **14 événements culturels**, mariages, salons professionnels, ...

1. OBJECTIFS STRATEGIQUES

Nous poursuivons nos objectifs stratégiques de développement qui demeurent les mêmes :

➤ FIDÉLISER LES CLIENTS

En 2024 : 50% de clients fidèles représentent 40 % du chiffre d'affaires. Le taux de satisfaction global est de 99,68%, taux qui demeure excellent puisque nous dépassons l'objectif >95%



➤ DÉVELOPPER LES CONGRÈS à forte retombées économiques

Le Centre des Congrès/Parc Expo a accueilli **35 congrès, soit 17% des manifestations totales pour un CA HT de 59%.**



L'accueil de congrès constitue un véritable enjeu économique pour notre destination. Ces événements sont d'une grande importance puisqu'ils captent une large part des congressistes qui dépense 2 fois plus qu'un touriste lambda.

- **Prospecter de nouvelles clientèles et concrétiser de nouveaux projets :** une Commerciale a été recrutée en avril pour diversifier les cibles (Corporate/Agences) et s'étendre à d'autres zones géographiques dans le but de gagner des parts de marché
- **Assurer la promotion de l'offre globale de notre territoire :** nous impliquons les partenaires professionnels de notre destination et ils nous suivent et nous accompagnent dans nos actions commerciales : cela nous permet d'être plus fort et plus dynamique en présentant l'offre globale de notre territoire mais également réduire les coûts de participation

- **Maintenir notre présence sur les salons, workshops professionnels tourisme d'affaires** pour développer la notoriété et l'image de marque de votre entreprise et de notre destination. Cela nous permet d'affirmer notre présence sur le marché MICE et d'améliorer votre visibilité
- **Programmer des opérations spécifiques** de types Eductour, opération de relations publiques et soirée grands comptes : l'accueil et la présentation des sites à nos clients et prospects in situ est notre meilleur argument pour valoriser le savoir-faire de nos équipes, de nos partenaires et de vendre nos espaces

2. Principales actions commerciales 2024 :

- **Salons** : Pure France à Paris, SBE à Lyon, salon de la franchise à Paris et Heavent Meeting Sud à Cannes
- **Workshops** : Coésio se met en Seine à Paris, déjeuners associations et soirées à Paris/Linkeus, Coésio fait son festival à Antibes Juan les Pins, Rencontres d'affaires Coésio à Marrakech
- **Opérations commerciales clients** : Opération de relations publiques, Opération événement sur Paris avec Linkeus/Roland GARROS et dîner des grands chefs/institut Sainte Catherine
- **Eductours** : organisé par nos soins durant le Festival et organisé par Linkeus – Aix en Provence

Tout au long de l'année :

Des démarchages clients ciblés en région et à Paris

Des parutions dans les magazines spécialisé MICE, à titre d'exemple : Meet & Travel Mag, Business Events, Santé Magazine, etc.

L'envoi de Newsletters

Des visites sur site pour des accueils de repérage clients potentiels

Maintenir la qualification de notre fichier client (*plus de 13 000 clients et prospects*). En effet, l'enrichissement est essentiel pour établir une base de données pertinente et de qualité pour une prospection efficace.

2- PARC EXPO Tourisme d'Affaires

La stratégie commerciale et le plan d'action du Parc Expo ont été réorganisés en cours d'année. La location d'espaces et la gestion des dossiers est traitement directement sur site par les équipes commerciales.

OFFICE DE TOURISME

Les services et missions de l'Office de Tourisme couvrent différentes activités :

- Le service Accueil Réceptif Individuels qui gère l'Accueil en vis-à-vis (conseil en séjour, vente, gestion des documentations) ;
- L'accueil conseil à distance (mails, téléphone, courrier, hotline, newsletter) et le traitement de l'information (bases de données, collecte / vérification et diffusion de l'information) ;
- Le service Billetterie-Boutique (produits et artisanat locaux, excursions, billetteries) ;
- Le service Partenariat et Animation du réseau socioprofessionnel
- Une partie du Pôle Communication : presse, e-tourisme (site Internet et réseaux sociaux).



L'Office de Tourisme, n'est plus certifié AFNOR NF SERVICE au profit de Qualité Tourisme. Cette dernière marque va évoluer vers un label DESTINATION D'EXCELLENCE d'ici la fin de l'année 2026.

Les caractéristiques certifiées essentielles sont :

- Approche, environnement et aménagement des locaux
- Promotion touristique de la destination et communication
- Production et commercialisation de prestations et produits touristiques : développement territorial
- Boutique

- Evaluation et amélioration de la qualité de service rendu au client
- Organisation interne

L'Office de Tourisme a renouvelé son classement en **Catégorie 1** par arrêté préfectoral du 3 décembre 2020 et accordé pour une durée de 5 ans ; et donnant à la Ville son statut de Station de tourisme.

L'Office de Tourisme a renouvelé sa labellisation « **Tourisme et Handicap** » pour les 4 handicaps (moteur, visuel, auditif et mental) en juillet 2020 et ce pour une durée de 5 ans.

L'Office de Tourisme a obtenu la marque **Accueil Vélo** en août 2020, pour une durée de 3 ans, qui a été renouvelée en 2023. L'établissement répondant aux critères obligatoires du référentiel « Hébergement Accueil Vélo ».



L'ACCUEIL TOURISTIQUE

OFFICE DE TOURISME

JANVIER > DECEMBRE 2024 : 350 jours d'ouverture

Ouverture tous les jours d'avril à octobre et du lundi au samedi et dimanches des vacances scolaires de novembre à mars. En juillet, l'amplitude horaire est augmentée : 09h00-19h00

→ Fréquentation du Hall de l'Office de Tourisme

	2023	2024	Ecart 2023/2024
Janvier	5 678	5 436	-4,26%
Février	6 839	7 049	3,07%
Mars	8 395	11 294	34,53%
Avril	21 583	22 841	5,83%
Mai	22 082	27 363	24,00%
Juin	30 564	39 645	29,00%
Juillet	88 808	71 794	-19,00%
Août	27 228	27 346	0,43%
Septembre	27 520	26 848	-2,44%
Octobre	21 164	20 050	-5,26%
Novembre	9 260	10 045	8,48%
Décembre	7 546	6 916	-8,35%
TOTAL	276 667	276 627	-0,01%

276 627 visiteurs (276 667 visiteurs en 2023) = - 0,01%

→ DEMANDES FAITES AU COMPTOIR

	2023				2024				Ecart 2023/2024
	France	International	Local	Total	France	International	Local	Total	
Janvier	933	911	742	2 586	1 012	935	806	2 753	6,46%
Février	2 105	816	828	3 749	1 932	1 119	694	3 745	-0,11%
Mars	1 471	1 534	892	3 897	1 739	2 322	575	4 636	18,96%
Avril	3 428	3 976	1 284	8 688	3 561	3 939	942	8 442	-2,83%
Mai	3 518	5 117	1 347	9 982	2 952	4 706	984	8 642	-13,42%
Juin	2 477	5 422	2 226	10 125	2 798	6 878	2 985	12 661	25,05%
Juillet	6 522	5 251	1 887	13 660	5 715	4 641	1 272	11 628	-14,88%
Août	4 797	6 637	822	12 256	5 457	6 521	584	12 562	2,50%
Septembre	2 588	5 888	1 080	9 556	3 046	6 691	973	10 710	12,08%
Octobre	2 504	4 079	866	7 449	2 679	4 250	1 034	7 963	6,90%
Novembre	1 359	1 002	662	3 023	1 520	1 219	838	3 577	18,33%
Décembre	1 429	1 409	808	3 646	1 427	1 349	819	3 595	-1,40%
TOTAL	33 131	42 042	13 444	88 617	33 838	44 570	12 506	90 914	2,59%

90 914 (88 617 en 2023) = + 2,59%

- France : 33 838 (+2,13% par rapport à 2023)
- Internationaux : 44 570 (+ 6,01% par rapport à 2023)
- Locaux : 12 506 (-6,98% par rapport à 2023)

→ CONSEILS PAR TELEPHONE

	2023	2024	Ecart 2023/2024
Janvier	1 102	1 367	24,05%
Février	1 142	1 034	-9,46%
Mars	1 385	1 353	-2,30%
Avril	1 655	1 767	6,77%
Mai	1 724	1 719	-0,29%
Juin	2 166	2 658	22,71%
Juillet	3 536	2 680	-24,21%
Août	2 381	2 242	-5,83%
Septembre	2 088	1 830	-12,36%
Octobre	1 919	1 952	1,72%
Novembre	1 139	1 067	-6,32%
Décembre	1 502	1 099	-26,83%
TOTAL	21 739	20 768	-4,47%

20 768 appels (21 739 en 2023) = -4,47%

→ DEMANDES TOURISTIQUES TRAITEES A DISTANCE

	2023			2024			Ecart 2023/2024
	France	International	Total	France	International	Total	
Janvier	413	69	482	445	146	591	22,61%
Février	365	125	490	381	178	559	14,08%
Mars	500	167	667	393	176	569	-14,69%
Avril	466	199	665	329	163	492	-26,02%
Mai	522	201	723	330	154	484	-33,06%
Juin	470	202	672	320	200	520	-22,62%
Juillet	368	158	526	300	214	514	-2,28%
Août	377	235	612	268	210	478	-21,90%
Septembre	411	158	569	322	115	437	-23,20%
Octobre	429	98	527	280	90	370	-29,79%
Novembre	404	78	482	208	78	286	-40,66%
Décembre	249	81	330	184	99	283	-14,24%
TOTAL	4 974	1 771	6 745	3 760	1 823	5 583	-17,23%

5 583 demandes en 2024 (6 745 en 2023) = - 17,23%

PROVENANCE DES PUBLICS :



TOP 5 FRANCE :

AUVERGNE RHONE ALPES	12%
ILE DE FRANCE	12%
PACA	11%
OCCITANIE	6%
HAUTS DE France	3%

TOP 5 PAYS :

ALLEMAGNE	17%
USA	15%
ESPAGNE	14%
ROYAUME UNI	10%
ITALIE	7%

WEB & SITES INTERNET

La refonte totale du site Avignon Tourisme en juin 2023 confirme son efficacité : meilleure ergonomie, accessible entièrement dans les 5 langues (augmentation du nombre d'internautes germanophone et anglophones), une meilleure catégorisation et valorisation de l'information (dans le top 5 des pages les + vues on retrouve notamment les informations pratiques et la préparation de séjour).

La valorisation de la billetterie en ligne a permis d'augmenter les ventes. En juin 2023, Avignon Tourisme annonçait la mise en ligne d'une toute nouvelle version du site internet avignon-tourisme.com !

Nouvelle Charte Graphique pour les newsletters

L'écosystème digital piloté par le service communication d'Avignon tourisme comprend l'envoi de nombreuses lettres d'information, envoyées de manière régulière à un ensemble de contacts qualifiés : visiteurs individuels, professionnels du tourisme, partenaires, journalistes, etc.

CHIFFRES CLÉS 2024

www.avignon-tourisme.com

→ 944.000 VISITEURS + 4.21%/2023

TOP PROVENANCES

- France
- Allemagne
- États-Unis
- Italie
- Espagne

TOP PAGES VUES

- | | |
|----------------------------|---------|
| • Agenda | 657 730 |
| • Avignon aux 1000 visages | 180 570 |
| • A faire sur place | 143 307 |
| • Informations pratiques | 87 635 |
| • Préparez votre séjour | 22 596 |

www.palais-des-papes.com

→ 485 000 VISITEURS +30,67% VS 2023

www.avignon-pont.com

→ 49 500 VISITEURS +61,28% VS 2023

www.avignon-congres-expo.com

→ 50.200 VISITEURS 5,34% VS 2023

ACCUEIL & RETOMBÉES PRESSE



+600 RETOMBÉES PRESSE !

internationales : 154
nationales : 219
locales : 302

71 ACCUEILS PRESSE A AVIGNON

27 accueils France / 3 Belgique / 3 Royaume-Uni / 8 Espagne / 7 Allemagne / 1 Suisse / 2 Brésil / 4 Pays-Bas / 4 Italie / 1 Russie / 1 Argentine / 1 Israël / 1 République-Tchèque / 1 Chine / 1 Australie

→ **305 Journalistes accueillis**

MÉDIATOURS

> JANVIER

ADN TOURISME / PARIS

Rencontre 40 journalistes + influenceurs
ATF ITALIE / MEDIATOUR DIGITAL ITALIE
Rendez-vous avec 16 journalistes)

> FÉVRIER

ATF / Belgique - MEDIATOUR COLLECTION FRANCE EN BELGIQUE

Rencontre avec 8 journalistes et influenceurs
IMM LONDRES – TravMedia
Rencontre 35 journalistes et influenceurs)
RDV CLUB DES OT / PARIS
Rencontre avec 16 journalistes

> SEPTEMBRE

TOURNÉE MÉDIATIQUE / WORKSHOP SUISSE Rencontre avec 14 journalistes

> DÉCEMBRE

SALON S'ÉVADER EN FRANCE / CLUB PRESSE
DES OT
Rencontre avec 20 journalistes

EDITIONS OFFICE DE TOURISME

Les Rendez-Vous d'Avignon De 48 à 68 pages 10 x 15 cm 2500 à 3000 ex. / mois	Tous les mois (sauf juillet et août) 10 numéros	Calendrier mensuel des événements culturels d'Avignon. Nouvelle maquette.	
Dépliant Palais / Pont FR/GB 8 volets 80 x 21 cm - fermé 10 x 21 cm 183 000 ex	Sorti le 26/02	Dépliant annuel présentant le Palais des Papes et le Pont, l'actualité culturelle des deux monuments.	
Plans Loisirs & Patrimoine dépliant 90 x 42 cm (format fermé : 10 x 21 cm) exemplaires en 5 versions (FR / GB / ALL / ESP / IT) Tirage 1 148 750 ex Tirage 2 94 240 ex	Sorti le 25/03	Plan guide sur la thématique patrimoine et loisirs (plans, musées, partenaires loisirs Avignon tourisme et Grand Avignon 2024 et 10 circuits balades Avignon + Villeneuve). Nouveauté : le descriptif des balades est disponible en ligne.	
Cartes Autour d'Avignon dépliant 90 x 42 cm (format fermé : 10 x 21 cm) Edition en 2 versions (FR et GB) Tirage 1 20 000 ex Tirage 2 9500 ex	Sorti le 29/03	Cartoguide présentant les partenaires Avignon tourisme et Grand Avignon 2024 sur la région. Carte et liste d'offre de loisirs et visites culturelles.	

Nouveau ! Avignon en famille 2024 Imprimé en 800 exemplaires (en FR) Et en numérique en GB	Sorti le 12/04	Rassemble l'offre culturelle et loisirs destinée aux familles.	
Guide Savourer FR/GB/D/IT/ES 100 pages 17 x 24 cm (OT + GA) Tirage 1 6800 ex	Sorti le 7/05	Rassemble l'offre « Gastronomie » d'Avignon et du Grand Avignon 2024 – ajout de nouvelles rubriques orientées développement durable.	
Plan des Iles Barthelasse et Piot 10 000 ex.	Sorti le 15/05	Plan guide 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.	
Nouveau ! Plan Mobilité Festivals 7000 ex.	Sorti le 21/06	Plan pratique sur la mobilité des Festivaliers réalisé avec la Ville.	
Cours et activités de loisirs Edition numérique imprimée en interne ou envoyée à la demande		Regroupe les activités de loisirs à l'année sur Avignon.	

Agenda de l'Été 48 pages 15 x 21 cm 7000 ex. en FR Version GB en numérique	Sorti le 5/07	Manifestations culturelles de l'été (juillet à septembre).	
Guide Séjourner Guide numérique réalisé à partir d'extractions.		Rassemble l'offre Hébergement des partenaires 2024 Avignon et Grand Avignon.	
Avignon à vélo Edition numérique imprimée en interne ou envoyée à la demande 3 versions : FR / GB / ALL		Edition qui regroupe toute l'offre Vélo : balades, partenaires, conseils de sécurité...	
Visites guidées 2024 Edition numérique imprimée en interne ou envoyée à la demande		Offre de visites guidées d'Avignon Tourisme, des musées et de partenaires culturels.	
Les Grands Rendez-vous Edition numérique imprimée en interne ou envoyée à la demande		Planning prévisionnel des manifestations annuelles d'Avignon.	

CHEVAL PASSION	Dossiers exposants Flyers Programme Crinières d'Or Diplôme Poney Cartons et livret MISEC Dépliant programme		
MOTOR PASSION	Flyers Dépliant programme Pochettes dossier exposants Roll Up		
EXPO MISS.TIC	Livret de visites Affiches 40x60 Dossier de presse		
AVIGNON VELO PASSION	Cartons de dédicace		
SOUS LA ROMA	Affiches programmes		

PALAIS EN OFF	Affiches 40x60		
----------------------	----------------	--	---

ÉDITIONS Avignon Tourisme

SERVICE COMMERCIAL	Brochure commerciale	Mise à jour des brochures en 9 langues	
PRESSE	Dossiers de presse 2024	Imprimés en 150 exemplaires en 2 versions (FR et GB)	
DIVERS	. Cartes de visite personnel AT . Invitation aux 50 ans d'Avignon Tourisme		
PARTENARIAT MECENAT	Fiches démarchages	Cheval Passion Parc Expo LPO / Biodiversité	
COLLABORATIONS DIVERSES	Bienvenue en Provence Festival Off	Insertions textes et photos Palais / Pont sur le site et dans la brochure. Textes et photos pour insertion dans les guides du Jeune Spectateur et Guide International	

PARTENARIATS

Le Service Partenariat assure la relation et l'interface entre Avignon Tourisme et les partenaires professionnels du tourisme de la région d'Avignon.

SES MISSIONS :

- Développement et gestion d'opérations promotionnelles en liaison avec les partenaires afin de promouvoir et développer l'image de la destination Avignon et de sa région.
- Administration et régie d'inscription et insertions annuelles dans les guides édités par le service éditions en collaboration avec le Grand Avignon,
- Gestion des mises à jour des informations de ses partenaires sur le site internet d'Avignon Tourisme. Actions d'information et de sensibilisation à l'intention des partenaires et du personnel : bourse aux dépliant, journées des partenaires, café-rencontres, newsletter mensuelle, mailings, planning de visites des partenaires.

2024 : 459 adhérents

- > 343 Avignon et Région
- > 116 Grand Avignon

Hébergements	148
Restaurants	83
Loisirs	161
Commerces	32
Excursions	14
Culture	23

ACTIONS 2024

- Organisation de cafés rencontres thématiques et élaboration d'un programme d'animations du réseau annuel en lien avec la stratégie touristique de la ville.
- Organisation de visites des établissements de nos partenaires pour les différents collaborateurs du pôle Développement Touristique d'Avignon tourisme
- Qualification de nos partenaires hébergeurs « chambre d'hôtes » en « Chambre d'hôtes références »
- Déploiement de l'outil « Dahub » qui permet de simplifier les campagnes de partenariat, les mises à jour, et aux partenaires de régler désormais leur cotisation en ligne.

AVIGNON



**CLUB
AFFAIRES**

Dans la philosophie d'un office de tourisme et des congrès, Avignon Tourisme annonçait en décembre 2023 la création d'un CLUB AFFAIRES. Son objectif : développer et fédérer le réseau des professionnels autour d'une offre globale à destination du tourisme d'affaires et ainsi élargir les opportunités commerciales pour faire d'Avignon une destination congrès plurielle et dynamique.

Ce Club s'est donné pour missions de :

- Réunir les professionnels désireux d'échanger et partager leurs savoir-faire,
- Fédérer et mobiliser l'ensemble des professionnels de la filière tourisme d'affaires du territoire,
- Développer une dynamique autour des professionnels de l'événementiel du territoire,
- Offrir une meilleure visibilité à l'offre événementielle du territoire avec la création d'un site internet, de newsletters et d'un compte LinkedIn dédiés.

Près de 9 partenaires ont rejoint le club en 2024, qui sont à ce jour déjà plus de 63 parmi lesquels :

Helen Traiteur, La Mirande, Les Carrières de lumières ou encore Mercure Gare TGV...

+ D'INFOS SUR
avignon-clubaffaires.com

VENTE DE PRODUITS

PLATE FORME DE VENTE CITYBREAK -> +4% CA net annuel / 2023

CATALOGUE

- **Produits Avignon Tourisme** : Billets Palais/ Pont, visites guidées...
- **Produits partenaires Socio Pros** : Grands bateaux de provence, Excursions, visites guidées...
- **Evènements ponctuels Avignon** : Visites, spectacles, concerts...
- **AVIGNON CITY PASS 24h/48h**

LES CANAUX DE VENTES

Sites web :

palais-des-papes.com

avignon-pont.com

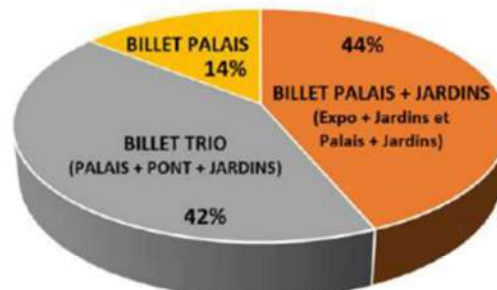
avignon-tourisme.com

Office de Tourisme d'Avignon (Accueil – Téléphone – Boutique)

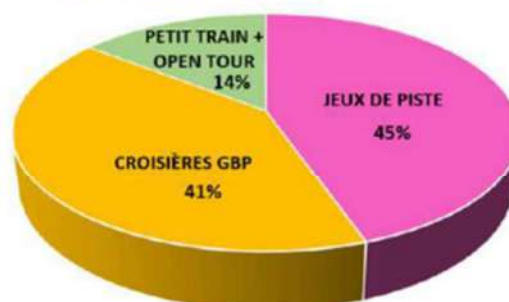
TO Label West (Achat de billets duo et combinés Palais / Pont / Jardins)

Partenaires OTA (pré-achats en nombre) : Tiqets - Musement - Patrivia - Ceetiz - Voyage Privé

TOP 3 AVIGNON TOURISME



TOP 3 PARTENAIRES



VENTES PASS 2024 -> +62% / 2023

2209 CITY PASS 24H
76 CITY PASS 24H+PARKING
1356 CITY PASS 24H+TRANSPORT
709 CITY PASS 48H
26 CITY PASS 48H+PARKING
1218 CITY PASS 48H+TRANSPORT
TOTAL : 5 594 PASS (+59% / 2023)

ENTRÉES

7 725 CITY PASS 24H -2%
3 395 CITY PASS 48H +328%

PRINCIPAUX REVENDEURS (AVIGNON)

PALAIS DES PAPES	5029	+52%
PONT D'AVIGNON	4265	+59%
JARDINS PONTIFICAUX	3491	+55%
MUSÉE ANGLADON	1640	+45%
COLLECTION LAMBERT	878	+31%
MUSÉE LOUIS VOULAND	711	+55%



BILLETTERIE / BOUTIQUE OFFICE DE TOURISME

BAISSE DU C.A. BOUTIQUE : -17% / 2024

→ **BAISSE DES VENTES DE BILLETTERIE PRESTATAIRES EXTERNES ET BILLETTERIES INTERNES** constatée dès 2019, en raison à l'augmentation constante de la commercialisation en ligne.

→ **BAISSE DU CA DES PRODUITS BOUTIQUE**, en lien avec la stratégie de déstockage en vue de la mise en vente d'une nouvelle gamme de produits dédiée courant 2025

MAISON DU PARC

Le 3 juin 2023, après plusieurs mois de réhabilitation intérieure et d'aménagement extérieur, la Ville d'Avignon inaugure la Maison du Parc : une porte d'entrée vers la nature, les îles et l'écosystème de la Barthelasse.

L'ancienne maison d'habitation, située au 295 allée Antoine Pinay, a été ouverte au public 7 j/7, de juin à septembre en 2023. En 2024, les touristes et avignonnais ont pu la visiter d'avril à octobre.

En partenariat étroit avec Avignon Tourisme, la maison constitue **un point d'informations et d'accueil**, permettant d'obtenir tous les renseignements nécessaires à la découverte des îles Piot/Barthelasse :

- Accueil des visiteurs en 5 langues,
- Documentation loisirs et patrimoine,
- Réservations pour des visites guidées,
- Balades biodiversité et croisières...



Un accueil complété par :

- Un distributeur de boissons (eaux et jus frais kookabarra),
- Une exposition permanente sur la thématique du Rhône construite en collaboration avec la CNR,
- Des panneaux d'information sur la faune et la flore locale
- des animations pédagogiques, sportives et culturelles incluant les acteurs de la Barthelasse, gérées par la Ville d'Avignon.



À l'extérieur, grâce à des aménagements paysagers, tables et espaces de fraîcheur sont disponibles.

AUTRES EVENEMENTIELS

En 2024 le pôle évènements a été amené à programmer et préparer des évènements. Avignon Tourisme a également réitéré des événements créés en 2020 et qui ont rencontré un franc succès.

SOUS LA ROMA



Dans le cadre de « Rendez-vous au jardin », 7 animations gratuites pendant les heures de visite ainsi qu'une dégustation en musique des vins des Côtes du Rhône en fin de journée :
1 360 visiteurs.

LA NOCTURNE DES PAPES

5^{ème} édition de ce Trail urbain avec 1600 coureurs, organisé le samedi 4 mai et qui a traversé le Palais des Papes et les jardins ainsi qu'une montée sur le Pont d'Avignon.



LE SOUFFLE D'AVIGNON



En collaboration avec les Scènes d'Avignon : le théâtre du Balcon, le théâtre des Carmes, le théâtre du Chêne Noir, le théâtre du Chien qui Fume, le théâtre des Halles, le théâtre Transversal et le Festival d'Avignon, 13 lectures de textes du 7 au 18 juillet, avec la complicité d'artistes et d'acteurs en présence des auteurs dans le cloître du Palais des Papes, avec une partie gradins et une partie en chaises. Entrée gratuite sur réservation avec une jauge de 200 personnes dans le cloître Benoit XII, soit **2 000 personnes**.

UN VERRE AUX JARDINS

Dégustation de vins des CDR dans une ambiance musicale live, en partenariat avec les domaines de la région, tous les jeudis soirs du 1er au 22 août.

Au total : 4 soirées, **800 personnes**. Entrée payante.



CONCERTS AU COUCHANT

Cycle de concerts acoustiques en plein air à la tombée du jour avec visite du Pont pour admirer le coucher de soleil Concert organisé les vendredis 2 et 9 août dans la cour du Châtelet. **Total 119 personnes.** Entrée payante.



PALAIS HANTE



Visite théâtralisée qui s'est déroulée du mercredi 30 octobre au jeudi 31 octobre, à la nuit tombée dans le Palais des Papes.

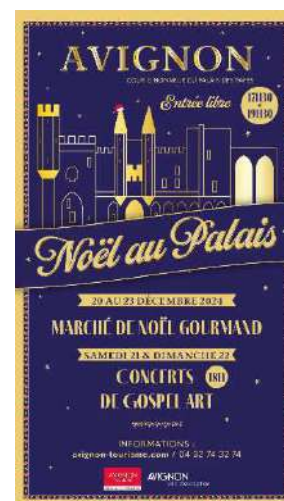
Les groupes constitués de 40 visiteurs se sont succédés de 18h30 à 23h. Nouveauté 2024, une déambulation autonome encadrée par les figurants (banquet des morts, labo des horreurs, champ de citrouilles, ...) pour 45 minutes de visite ; soit 16 départs chaque soir, toutes les 15 minutes. **Total 1 265 personnes.** Entrée payante.

NOËL AU PALAIS

Organisation d'un marché de Noël dans le Cour d'Honneur du Palais des Papes sur le thème des 13 desserts du vendredi 20 au lundi 23 décembre 2024, avec 6 commerçants partenaires locaux : Maison Brémond, Château d'Estoublon, Maison du Bon café, Chez Lisette, La cure gourmande, Domaine St Pierre d'Escarvaillac.

Animations avec une chorale gospel les samedi 21 et dimanche 22 décembre de 18h00 à 19h00.

Total 3 405 personnes. Entrée gratuite.



VILLE D'AVIGNON

AVIGNON TOURISME

III- ANALYSE COMPTABLE DU SERVICE DELEGUE

Le compte de résultat global de la DSP Tourisme fait apparaître un **résultat excédentaire après impôt et avant frais de structure de 997 733 €** pour l'année 2024.

L'activité Tourisme comprend plusieurs éléments :

- l'**exploitation du Palais** lui-même en tant que monument historique, auquel se rattachent les ventes des produits offerts par la Boutique et l'exploitation de la Terrasse et des distributeurs de boissons ;
- les **expositions** à thème organisées par Avignon Tourisme seule ou organisées et pilotées par la Ville ;
- l'**exploitation du Pont Saint Bénézet** ainsi que les distributeurs de boissons qui y sont rattachés ;
- l'**exploitation du Centre International de Congrès, de l'Espace Jeanne Laurent** et du service **Traiteur du Palais des Papes** ;
- la gestion du **service Réceptif** et du service des guides & billetterie monuments (guidages Palais, Avignon et Région) ;
- la gestion des activités d'animation et de développement de l'**Office de Tourisme**.

Compte de résultats AVIGNON TOURISME

Le résultat de la société issu des comptes consolidés des trois DSP, se répartit comme suit :

AVIGNON TOURISME REALISE 2024	SIEGE	DSP TOURISME	DSP PARKINGS	DSP PARC EXPO	TOTAL 2024
PRODUITS D'EXPLOITATION					
Vente de Marchandises	0	1 236 065	0	0	1 236 065
Prestations de services	17 754	12 419 327	4 506 910	4 168 603	21 112 595
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	17 754	13 655 393	4 506 910	4 168 603	22 348 660
Subvention d'exploitation	0	777 000	0	0	777 000
Reprises de provisions	8 700	30 205	0	7 070	45 976
Transfert de charges	4 946	26 669	21 441	5 049	58 105
Autres produits	890	3 388	699	2	4 979
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	32 290	14 492 654	4 529 051	4 180 724	23 234 719
CHARGES D'EXPLOITATION					
Achats de marchandises (intégrant variation de stock)	-510	631 313	0	0	630 803
Autres achats / Charges externes	540 190	3 878 424	920 070	4 023 950	9 362 634
Impôts et taxes et assimilés (intégrant taxes sur les salaires)	20 127	220 512	222 708	61 501	524 848
Frais de personnels (intégrant TR/Dotation CE)	0	7 365 914	895 270	1 058 756	9 319 940
Autres charges	102	1 043 606	2 085 365	61 269	3 190 343
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	559 909	13 139 769	4 123 413	5 205 477	23 028 568
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-527 619	1 352 885	405 637	-1 024 753	206 151
Dotations aux amortissements	25 123	261 811	146 974	84 663	518 571
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	60 862	0	30 686	91 548
Dotations aux provisions pour risques et charges	18 493	0	0	0	18 493
RESULTAT D'EXPLOITATION	-571 235	1 030 212	258 663	-1 140 101	-422 461
Produits financiers	29 226	452	0	0	29 678
Charges financières	-5 324	6 301	0	47 300	48 277
RESULTAT FINANCIER	34 550	-5 848	0	-47 300	-18 599
RESULTAT COURANT	-536 685	1 024 364	258 663	-1 187 402	-441 059
Produits exceptionnels (intégrant cessions d'actifs)	296 392	0	0	0	296 392
Charges exceptionnelles	255 737	26 630	0	0	282 367
RESULTAT EXCEPTIONNEL	40 655	-26 630	0	0	14 025
Impôts/Bénéfice	0	0	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-496 030	997 733	258 663	-1 187 402	-427 035
VENTILATION FRAIS DE SIEGE		79%	10%	11%	
MONTANT FRAIS DE SIEGE		-392 032	-47 648	-56 350	
RESULTAT PAR DSP APRES FRAIS DE SIEGE		605 702	211 015	-1 243 751	
RESULTAT CONSOLIDÉ 2024			-427 035		

Compte de résultats DSP TOURISME

AVIGNON TOURISME 2024	DSP TOURISME 2024
PRODUITS D'EXPLOITATION	
Vente de Marchandises	1 236 065
Prestations de location	1 738 824
Droits d'entrées	8 545 908
Insertions pub	65 276
Produits partenariat	69 200
Produits divers	115 917
Terrasse / Distributeur / Restauration-Traiteur	178 922
Commissions	257 766
Prestations guidages	1 447 513
Prestations de services	12 419 327
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	13 655 393
Subvention d'exploitation	777 000
Reprises de provisions	30 205
Transfert de charges	26 669
Autres produits	3 388
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	14 492 654
CHARGES D'EXPLOITATION	
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	631 313
Autres achats / Charges externes	3 878 424
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	220 512
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	7 365 914
Redevances	1 019 444
Droits d'auteurs	15 897
Créances irrécouvrables	6 132
Charges diverses	2 134
Autres charges	1 043 606
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	13 139 769
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	1 352 885
Dotations aux amortissements	261 811
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	60 862
Dotations aux provisions pour risques et charges	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	1 030 212
Produits financiers	452
Charges financières	6 301
RESULTAT FINANCIER	-5 848
RESULTAT COURANT	1 024 364
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0
Charges exceptionnelles	26 630
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-26 630
Impôts/Bénéfice	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	997 733

Total Produits d'Exploitation 2024	23 234 719 €
Chiffre d'affaires 2024 – DSP TOURISME	13 655 393 €
Total Bilan 2024 :	7 953 111 €
Résultat DSP TOURISME avant frais de siège :	997 733 €
Résultat DSP TOURISME après frais de siège :	605 702 €
Résultat de la société :	- 427 035 €

Points financiers marquants de l'année.

➤ Les Produits :

Les produits d'exploitation s'établissent à plus de 23 millions d'euros, et se répartissent de la façon suivante :

- **DSP Tourisme :** **14 492 654 €**
- DSP Parc des Expositions : 4 180 724 €
- DSP Parkings : 4 529 051 €
- Structure : 32 290 €

Sur la DSP Tourisme :

- Une hausse de la fréquentation au Palais : 705 000 visiteurs payants en 2024 contre 701 000 visiteurs en 2023 (+1%).
- Une baisse de la fréquentation au Pont : 482 000 visiteurs payants en 2024 contre 485 000 visiteurs en 2023 (-1%).
- Un chiffre d'affaires stable au Centre des Congrès : 2 082 000 € en 2024 contre 2 084 000 € en 2023. (**1 668 000 € en 2019**)
- Une hausse du chiffre d'affaires de l'activité Groupes-Réceptif : 1 449 000 € en 2024 contre 1 198 000 € en 2023.

Après consolidation des données, Avignon Tourisme voit donc son chiffre d'affaires global 2024 s'établir à 22 348 660 € contre 21 537 733 € en 2023, soit une hausse de 4 %.

➤ Les charges :

Les Investissements immobilisés réalisés sur l'exercice 2024 représentent un montant de 695 000 € (idem en 2023) et se répartissent comme suit :

▪ DSP Tourisme :	470 000 €
▪ DSP Parc des Expositions :	65 000 €
▪ DSP Parkings :	137 000 €
▪ Structure :	23 000 €

➤ Redevances

Le calcul de la redevance pour la DSP Tourisme :

- Une partie fixe d'un montant de 250 000 €
- Une partie variable assise sur la fréquentation des sites d'un montant de 233 000 € (*seuil de base pour le Palais des Papes : 530 000 entrées payantes / 323 000 entrées payantes pour le Pont*) soit un montant pour l'année 2024 de 483 000 € (partie fixe + partie variable)

➤ Frais de siège :

Ils se composent des frais de structure (locations bureaux, contrats entretien, maintenance, assurance, honoraires prestataires transverses).

Depuis le début de la délégation, nous avons appliqué la même clé de répartition sur les trois délégations soit une ventilation en fonction de la masse salariale globale, ceci afin de faciliter les comparaisons annuelles.

Les frais de personnel transverses (Informatique, finances, RH, direction, communication, sécurité/maintenance) sont quant à eux affectés directement sur chaque site en fonction du nombre d'heures payées de chaque site.

COMPTE DE RESULTAT – Palais des Papes

AVIGNON TOURISME 2024	PALAIS DES PAPES / JARDINS 2024
PRODUITS D'EXPLOITATION	
Vente de Marchandises	4 580
Prestations de services	7 318 401
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	7 322 981
Subvention d'exploitation	0
Reprises de provisions	25 676
Transfert de charges	10 486
Autres produits	363
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	7 359 507
CHARGES D'EXPLOITATION	0
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	-475
Autres achats / Charges externes	1 035 963
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	66 792
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	2 692 634
Redevances	1 017 890
Droits d'auteurs	1 171
Créances irrécouvrables	0
Charges diverses	636
Autres charges	1 019 697
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	4 814 610
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	2 544 896
Dotations aux amortissements	125 976
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	2 418 921
Produits financiers	162
Charges financières	1 550
RESULTAT FINANCIER	-1 389
RESULTAT COURANT	2 417 532
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0
Charges exceptionnelles	26 307
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-26 307
Impôts/Bénéfice	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	2 391 225

COMPTE DE RESULTAT – Pont

AVIGNON TOURISME 2024	PONT 2024
PRODUITS D'EXPLOITATION	
Vente de Marchandises	0
Prestations de services	1 415 820
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	1 415 820
Subvention d'exploitation	0
Reprises de provisions	0
Transfert de charges	0
Autres produits	84
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	1 415 905
CHARGES D'EXPLOITATION	
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	1 060
Autres achats / Charges externes	242 864
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	5 185
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	218 373
Redevances	0
Droits d'auteurs	124
Créances irrécouvrables	0
Charges diverses	515
Autres charges	639
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	468 122
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	947 783
Dotations aux amortissements	42 981
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	904 802
Produits financiers	193
Charges financières	1 712
RESULTAT FINANCIER	-1 518
RESULTAT COURANT	903 283
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0
Charges exceptionnelles	10
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-10
Impôts/Bénéfice	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	903 273

COMPTE DE RESULTAT – Conservation

AVIGNON TOURISME 2024	CONSERVATION 2024
PRODUITS D'EXPLOITATION	
Vente de Marchandises	0
Prestations de services	73
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	73
Subvention d'exploitation	0
Reprises de provisions	0
Transfert de charges	0
Autres produits	0
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	73
CHARGES D'EXPLOITATION	
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	0
Autres achats / Charges externes	5 101
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	2 148
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	154 603
Autres charges	5 000
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	166 852
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-166 779
Dotations aux amortissements	116
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-166 895
Produits financiers	0
Charges financières	0
RESULTAT FINANCIER	0
RESULTAT COURANT	-166 895
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0
Charges exceptionnelles	0
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0
Impôts/Bénéfice	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-166 895

COMPTE DE RESULTAT – A la vie, à l'Amor

AVIGNON TOURISME Expo 2024 MISS TIC	EXPO 2024 MISS TIC
PRODUITS D'EXPLOITATION	
Vente de Marchandises	162 991
Prestations de services	23 200
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	186 191
Subvention d'exploitation	0
Reprises de provisions	0
Transfert de charges	0
Autres produits	0
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	186 191
CHARGES D'EXPLOITATION	
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	146 660
Autres achats / Charges externes	422 618
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	0
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	7 141
Autres charges	5 232
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	581 651
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-395 460
Dotations aux amortissements	0
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-395 460
Produits financiers	0
Charges financières	0
RESULTAT FINANCIER	0
RESULTAT COURANT	-395 460
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0
Charges exceptionnelles	0
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0
Impôts/Bénéfice	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-395 460

Hors dépenses investissements propres à l'expo pour un montant total de 137 291 € :

Cube métallique : 40 698,00 €

Vitrines + palissades : 86 662,00 €

Cadres : 9 931,00 €

COMPTE DE RESULTAT – Boutique

AVIGNON TOURISME 2024	BOUTIQUE 2024
PRODUITS D'EXPLOITATION	
Vente de Marchandises	975 646
Prestations de services	98
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	975 744
Subvention d'exploitation	0
Reprises de provisions	1 065
Transfert de charges	0
Autres produits	464
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	977 272
CHARGES D'EXPLOITATION	
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	426 975
Autres achats / Charges externes	94 320
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	3 180
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	229 053
Autres charges	865
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	754 393
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	222 879
Dotations aux amortissements	5 040
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	21 495
Dotations aux provisions pour risques et charges	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	196 344
Produits financiers	0
Charges financières	0
RESULTAT FINANCIER	0
RESULTAT COURANT	196 344
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0
Charges exceptionnelles	31
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-31
Impôts/Bénéfice	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	196 313

COMPTE DE RESULTAT – Service Réceptif et Guides & Billetterie Monuments

AVIGNON TOURISME 2024	RECEPTIF / GUIDE & BILLETTERIE MONUMENTS
PRODUITS D'EXPLOITATION	
Vente de Marchandises	0
Prestations de services	1 448 776
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	1 448 776
Subvention d'exploitation	0
Reprises de provisions	2 858
Transfert de charges	4 500
Autres produits	59
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	1 456 193
	0
CHARGES D'EXPLOITATION	0
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	0
Autres achats / Charges externes	704 502
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	13 784
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	1 017 004
Autres charges	5 778
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	1 741 068
	0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-284 876
	0
Dotations aux amortissements	15 193
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0
	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-300 069
	0
Produits financiers	98
Charges financières	0
RESULTAT FINANCIER	98
	0
RESULTAT COURANT	-299 972
	0
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0
Charges exceptionnelles	0
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0
	0
Impôts/Bénéfice	0
	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-299 972

COMPTE DE RESULTAT – Service Promotion Touristique

AVIGNON TOURISME 2024	PROMO TOURISTIQUE 2024
PRODUITS D'EXPLOITATION	
Vente de Marchandises	0
Prestations de services	139
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	139
Subvention d'exploitation	0
Reprises de provisions	0
Transfert de charges	1 000
Autres produits	0
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	1 139
CHARGES D'EXPLOITATION	
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	0
Autres achats / Charges externes	152 946
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	7 972
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	178 528
Autres charges	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	339 446
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-338 307
Dotations aux amortissements	0
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-338 307
Produits financiers	0
Charges financières	0
RESULTAT FINANCIER	0
RESULTAT COURANT	-338 307
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0
Charges exceptionnelles	0
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0
Impôts/Bénéfice	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-338 307

COMPTE DE RESULTAT – CIC/EJL/Traiteur

AVIGNON TOURISME 2024	CIC/EJL/TRAITEUR 2024
PRODUITS D'EXPLOITATION	
Vente de Marchandises	0
Prestations de services	2 082 108
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	2 082 108
Subvention d'exploitation	0
Reprises de provisions	607
Transfert de charges	3 942
Autres produits	521
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	2 087 178
CHARGES D'EXPLOITATION	
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	-438
Autres achats / Charges externes	797 555
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	23 612
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	1 309 458
Autres charges	356
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	2 130 542
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-43 364
Dotations aux amortissements	53 631
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	39 367
Dotations aux provisions pour risques et charges	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-136 362
Produits financiers	0
Charges financières	3 039
RESULTAT FINANCIER	-3 039
RESULTAT COURANT	-139 401
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0
Charges exceptionnelles	88
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-88
Impôts/Bénéfice	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-139 489

COMPTE DE RESULTAT – Office de Tourisme

AVIGNON TOURISME 2024	OFFICE DE TOURISME global 2024
PRODUITS D'EXPLOITATION	
Vente de Marchandises	92 848
Prestations de services	108 467
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	201 314
Subvention d'exploitation	777 000
Reprises de provisions	0
Transfert de charges	6 741
Autres produits	1 896
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	986 952
CHARGES D'EXPLOITATION	
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	57 532
Autres achats / Charges externes	382 047
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	97 839
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	1 555 645
Autres charges	5 174
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	2 098 237
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-1 111 285
Dotations aux amortissements	18 873
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-1 130 158
Produits financiers	0
Charges financières	0
RESULTAT FINANCIER	0
RESULTAT COURANT	-1 130 158
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0
Charges exceptionnelles	168
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-168
Impôts/Bénéfice	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-1 130 326

COMPTE DE RESULTAT – Autres Événementiels

MANIFESTATIONS ÉTÉ 2024	SOUS LA ROMA	UN VERRE AUX JARDINS	CONCERT AU COUCHANT	TOTAL
PRODUITS D'EXPLOITATION				
Vente de Marchandises	0	0	0	0
Prestations de services	607	6 223	1 229	8 059
	607	6 223	1 229	8 059
Subvention d'exploitation	0	0	0	0
Reprises de provisions	0	0	0	0
Transfert de charges	0	0	0	0
Autres produits	0	0	0	0
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	607	6 223	1 229	8 059
CHARGES D'EXPLOITATION				
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	0	0	0	0
Autres achats / Charges externes	6 070	8 779	1 329	16 179
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	0	0	0	0
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	0	0	2 500	2 500
Autres charges	78	500	266	845
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	6 149	9 279	4 096	19 524
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-5 542	-3 057	-2 867	20 369
Dotations aux amortissements	0	0	0	0
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	0	0	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-5 542	-3 057	-2 867	-11 465
Produits financiers	0	0	0	0
Charges financières	0	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0	0
RESULTAT COURANT	-5 542	-3 057	-2 867	-11 465
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0	0	0	0
Charges exceptionnelles	0	28	0	28
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0	-28	0	-28
Impôts/Bénéfice	0	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-5 542	-3 084	-2 867	-11 493

COMPTE DE RESULTAT – Palais Hanté

AVIGNON TOURISME 2024	PALAIS HANTE 2024
PRODUITS D'EXPLOITATION	
Vente de Marchandises	0
Prestations de services	14 187
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	14 187
Subvention d'exploitation	0
Reprises de provisions	0
Transfert de charges	0
Autres produits	0
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	14 187
CHARGES D'EXPLOITATION	
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	0
Autres achats / Charges externes	14 535
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	0
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	0
Autres charges	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	14 535
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-349
Dotations aux amortissements	0
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-349
Produits financiers	0
Charges financières	0
RESULTAT FINANCIER	0
RESULTAT COURANT	-349
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0
Charges exceptionnelles	0
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0
Impôts/Bénéfice	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-349

Politique Tarifaire et évolutions

Le principe de la révision des tarifs des sites gérés par Avignon Tourisme est prévu dans la convention de délégation de service public à l'article 20.1 relatif aux modalités d'établissement des tarifs.

Cette révision de tarif est justifiée par le fait que le Palais des Papes offre un circuit nettement enrichi sur le plan du contenu culturel et historique, notamment par la livraison des jardins Benoît XII et des espaces de confort sur le circuit de visite.

Des nouvelles offres sont ainsi proposées aux visiteurs comme le Palais + Jardins, le Palais + Pont + Jardins, le Pont + Jardins ou encore un accès uniquement dédié à la visite des Jardins.

Avignon Tourisme propose également la mise en place d'un tarif enfant pour le Palais des Papes ou encore pour le spectacle son & lumières afin de pouvoir proposer une offre plus adaptée aux familles.

La grille tarifaire actuellement en vigueur a été délibérée lors de la séance du Conseil Municipal du 25 septembre 2019, mais afin de pouvoir répondre aux nouveaux comportements des visiteurs, il convient de l'actualiser.

Des tarifs réduits pour les visites guidées sont maintenant proposés, avec des tarifs attractifs pour le public local, de nouvelles offres seront également proposées aux visiteurs comme des visites « prestige » ou « insolite » (exemple : le Palais des Papes vu d'en haut avec un circuit spécial sur les toits).

En parallèle, la gratuité applicable aux Avignonnais a été étendue à l'ensemble des dimanches de l'année et non plus sur la période du 1^{er} septembre au 30 juin. Un accès gratuit aux Jardins Benoît XII est également proposé aux Avignonnais tous les jours de l'année.

Les nouveaux tarifs du Palais des Papes et du Pont, ainsi que des visites guidées dont la liste figure ci-après, ont été délibérés par le Conseil Municipal le 29 juin 2021 avec entrée en vigueur au 1^{er} juillet 2021.

Nature du TARIF	Tarifs en vigueur (en € TTC)
MONUMENTS + SON & LUMIERES	
PALAIS DES PAPES	
Tarif Plein	12,00 €
Tarif Réduit	10,00 €
Tarif Pass	10,00 €
Tarif Package (Palais/Pont/Spectacle)	10,00 €
Tarif Avignon City Pass (35% de remise)	7,80 €
Scolaire et tarif enfant	6,50 €
Tarif Client majeur / CE	9,00 €
Visite nocture / Conférence spéciale	16,50 €
PONT ST BENEZET	
Tarif Plein	5,00 €
Tarif Réduit	4,00 €
Tarif Pass	4,00 €
Tarif Package (Palais/Pont/Spectacle)	1,50 €
Tarif Avignon City Pass (35% de remise)	3,25 €
Scolaire	3,50 €
Tarif Client majeur / CE	3,50 €
Visite nocture / Conférence spéciale	10,00 €
PALAIS + PONT	
Tarif Plein	14,50 €
Tarif Réduit	11,50 €
Tarif Pass	11,50 €
Tarif Client majeur / CE	10,50 €
Scolaire et enfant famille à partir du 1 ^{er} enfant	8,00 €
PALAIS + JARDINS	
Tarif Plein	14,50 €
Tarif Réduit	12,50 €
Tarif Pass	12,50 €
Scolaire et enfant famille à partir du 1 ^{er} enfant	9,00 €
PALAIS + JARDINS + PONT	
Tarif Plein	17,00 €
Tarif Réduit	14,00 €
Tarif Pass	14,00 €
Scolaire et enfant famille à partir du 1 ^{er} enfant	10,50 €

PONT + JARDINS	
Tarif Plein	8,00 €
Tarif Réduit	6,00 €
Tarif Pass	6,00 €
Scolaire et enfant famille à partir du 1 ^{er} enfant	5,00 €
JARDINS	
Tarif Plein	5,00 €
Tarif Réduit	3,00 €
Tarif Pass	3,00 €
Tarif Avignon City Pass (35% de remise)	3,25 €
Scolaire et enfant famille à partir du 1 ^{er} enfant + Avignonnais	0,00 €
SPECTACLE SON & LUMIERES	
Tarif normal	12 €
Tarif réduit	10 €
Tarif CE	9,00 €
Tarif Package (Palais/Pont/Spectacle) / Tarif enfant	8,00 €

Gratuité pour les enfants de moins de 8 ans et à partir du 3ème enfant (de 8 à 17 ans) dans le cadre du tarif famille Palais + Pont

VISITE GUIDEE PALAIS DES PAPES	
Visite guidée flash (45 minutes à 1h00)	
Tarif Plein	14,00 €
Tarif Réduit	13,00 €
Tarif Senior	13,00 €
Tarif Pass	13,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	6,50 €
Visite guidée simple (1h30)	
Tarif Plein	15,00 €
Tarif Réduit	13,00 €
Tarif Senior	14,00 €
Tarif Pass	11,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	8,00 €
Visite guidée thématique (2h30)	
Tarif Plein	16,00 €
Tarif Réduit	14,00 €
Tarif Senior	15,00 €
Tarif Pass	15,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	9,00 €
Visite guidée spéciale familles (1h30 à 2h00)	
Tarif Plein	15,00 €
Tarif Réduit	13,00 €
Tarif Senior	14,00 €
Tarif Pass	14,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	8,00 €
Tarif Familles 2 adultes + 1 enfant	34,60 €
Tarif Familles 2 adultes + 2 enfant	41,00 €
Enfant supplémentaire (8 à 17 ans)	6,50 €
Visite guidée d'exception (2h30 à 3h00)	
Tarif Plein	17,50 €
Tarif Réduit	15,50 €
Tarif Senior	16,50 €
Tarif Pass	16,50 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	9,50 €
Visite contée du Palais des Papes par une conteuse professionnelle (1h30)	
Tarif Plein	16,00 €
Tarif Réduit	14,00 €
Tarif Senior	15,00 €
Tarif Pass	15,00 €
Tarif Familles 2 adultes + 1 enfant	34,60 €
Tarif Familles 2 adultes + 2 enfant	41,00 €
Enfant supplémentaire (8 à 17 ans)	6,50 €

Visite guidée de nuit (1h30 à 2h00)	
Tarif Plein	20,00 €
Tarif Réduit	17,00 €
Tarif Senior	18,00 €
Tarif Pass	19,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	10,00 €
Visite insolite ou visite prestige	
Tarif Plein	25,00 €
Tarif Réduit	23,00 €
Tarif Senior	23,00 €
Tarif Pass	23,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	15,00 €

Gratuité pour les enfants de moins de 8 ans

Nature du TARIF	Tarifs en vigueur (en € TTC)
VISITE GUIDEE PONT SAINT BENEZET	
Visite guidée simple (45 minutes à 1h00)	
Tarif Plein	7,00 €
Tarif Réduit	6,00 €
Tarif Senior	6,00 €
Tarif Pass	6,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	4,50 €
Visite guidée thématique (1h30)	
Tarif Plein	8,00 €
Tarif Réduit	7,00 €
Tarif Senior	7,00 €
Tarif Pass	7,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	5,00 €
Visite guidée de nuit ou au lever du jour (1h30)	
Tarif Plein	11,00 €
Tarif Réduit	7,00 €
Tarif Senior	9,00 €
Tarif Pass	10,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	4,00 €

Gratuité pour les enfants de moins de 8 ans

Nature du TARIF	Tarifs en vigueur (en € TTC)
VISITE GUIDEE PALAIS DES PAPES + PONT	
Visite guidée flash (2h00)	
Tarif Plein	18,50 €
Tarif Réduit	16,50 €
Tarif Senior	17,50 €
Tarif Pass	17,50 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	10,00 €
Visite guidée simple (3h00)	
Tarif Plein	19,50 €
Tarif Réduit	17,50 €
Tarif Senior	17,50 €
Tarif Pass	18,50 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	10,00 €
Visite guidée thématique (4h00)	
Tarif Plein	23,00 €
Tarif Réduit	21,00 €
Tarif Senior	21,00 €
Tarif Pass	22,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	15,00 €
Visite guidée de nuit ou au lever du jour (3h00)	
Tarif Plein	25,00 €
Tarif Réduit	22,00 €
Tarif Senior	23,00 €
Tarif Pass	24,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	15,00 €

Gratuité pour les enfants de moins de 8 ans

Nature du TARIF	Tarifs en vigueur (en € TTC)
VISITE GUIDEE DE VILLE	
Visite guidée flash (45 minutes à 1h00)	
Tarif Plein	8,00 €
Tarif Réduit	6,00 €
Tarif Senior	7,00 €
Tarif Pass	7,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	5,00 €
Visite à destination de la population locale en basse saison (1h30)	
Tarif Plein	10,00 €
Tarif Réduit	7,00 €
Tarif Senior	8,00 €
Tarif Pass	8,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	5,00 €
Visite guidée simple (1h30)	
Tarif Plein	10,00 €
Tarif Réduit	8,00 €
Tarif Senior	9,00 €
Tarif Pass	9,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	6,50 €
Visite guidée thématique (2h00)	
Tarif Plein	12,00 €
Tarif Réduit	9,00 €
Tarif Senior	10,00 €
Tarif Pass	10,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	7,00 €
Visite de Ville incluant des entrées extérieures (2h00 à 2h30)	
Tarif Plein	14,00 €
Tarif Réduit	10,00 €
Tarif Senior	12,00 €
Tarif Pass	12,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	8,00 €
Visite de Ville incluant des entrées et prestataires extérieurs (2h30 à 3h00)	
Tarif Plein	17,00 €
Tarif Réduit	13,00 €
Tarif Senior	15,00 €
Tarif Pass	16,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	9,00 €

Visite d'Exception	
Tarif Plein	25,00 €
Tarif Réduit	18,00 €
Tarif Senior	20,00 €
Tarif Pass	23,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	11,00 €
Visite d'Exception privatisée	
Tarif Plein	30,00 €
Tarif Réduit	22,00 €
Tarif Senior	25,00 €
Tarif Pass	27,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	14,00 €
Visite contée par une conteuse professionnelle	
Tarif Plein	33,00 €
Tarif Réduit	26,00 €
Tarif Senior	29,00 €
Tarif Pass	30,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	12,00 €
Visite d'Exception privatisée	
Tarif Plein	30,00 €
Tarif Réduit	22,00 €
Tarif Senior	25,00 €
Tarif Pass	27,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	14,00 €
Visite de Ville + Palais des Papes	
Tarif Plein	12,00 €
Tarif Réduit	9,00 €
Tarif Senior	10,00 €
Tarif Pass	10,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	7,00 €
Visite de Ville + Pont Saint Bénézet	
Tarif Plein	12,00 €
Tarif Réduit	9,00 €
Tarif Senior	10,00 €
Tarif Pass	10,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	7,00 €
Visite de Ville + Palais des Papes + Pont (3h00)	
Tarif Plein	18,50 €
Tarif Réduit	16,50 €
Tarif Senior	17,50 €
Tarif Pass	17,50 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	10,00 €

Visite de Ville + Musée de la Ville	
Tarif Plein	12,00 €
Tarif Réduit	9,00 €
Tarif Senior	10,00 €
Tarif Pass	10,00 €
Tarif Enfant (8-17 ans)	7,00 €

Gratuité pour les enfants de moins de 8 ans

Nature du TARIF	Tarifs en vigueur (en € TTC)
VISITES EVENEMENTIELLES (Ex: Palais Hanté)	
Tarif Plein	19,50 €
Tarif Enfant (6-11 ans)	11,50 €
Tarif Famille (2 adultes + 1 enfant)	37,00 €
Tarif Famille (2 adultes + 2 enfants et plus)	45,00 €

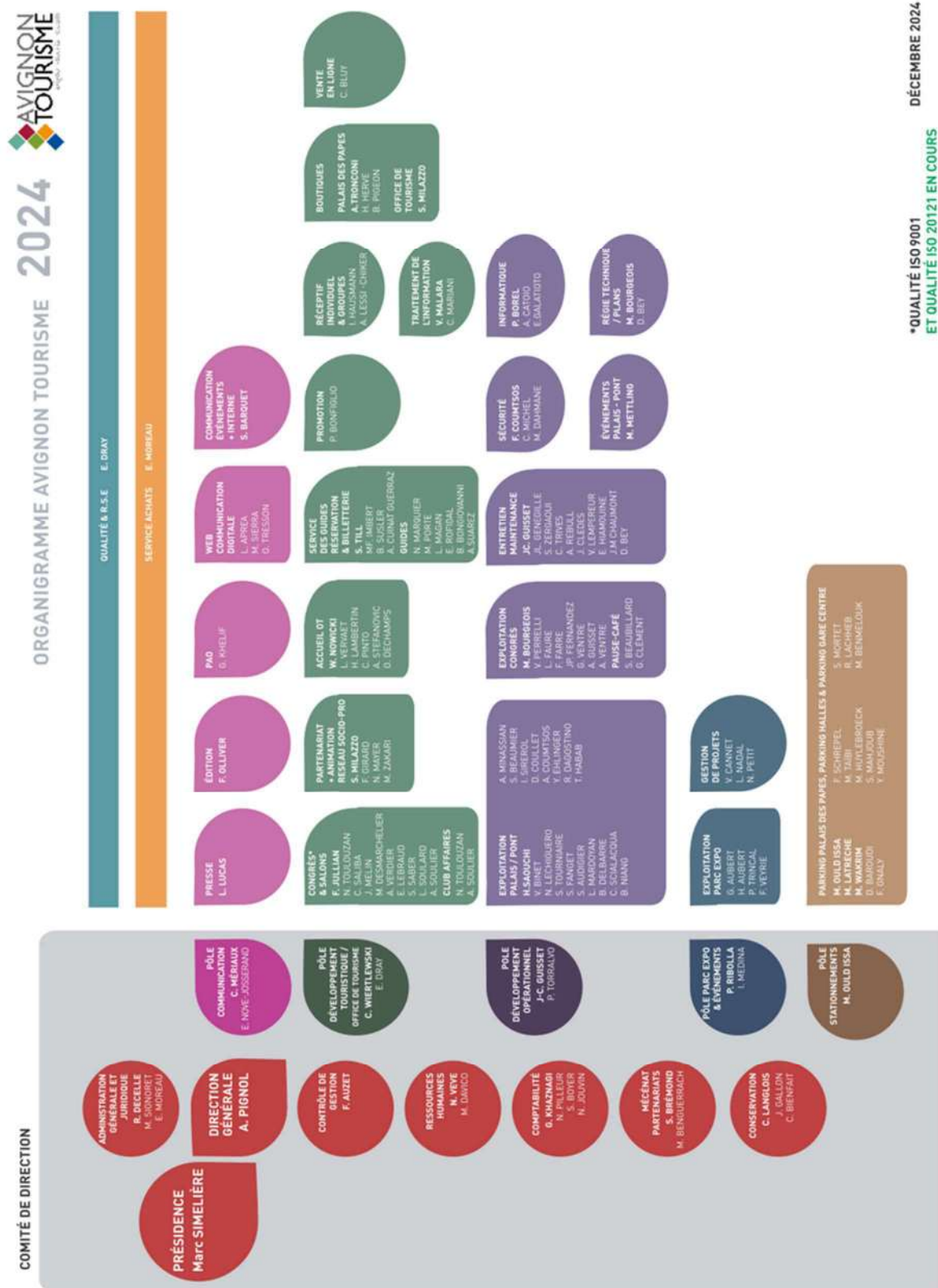
Nature du TARIF	Tarifs en vigueur (en € TTC)
DROIT DE PAROLE	
VISITE PALAIS DES PAPES	
Guides titulaires d'une carte de guide professionnelle européenne – d'un document officiel émanant de l'autorité compétente d'un état membre de l'union européenne	25,00 €
Dérogation spéciale	60,00 €
VISITE PONT SAINT BENEZET	
Guides titulaires d'une carte de guide professionnelle européenne – d'un document officiel émanant de l'autorité compétente d'un état membre de l'union européenne	25,00 €
Dérogation spéciale	60,00 €
VISITE PALAIS DES PAPES + PONT SAINT BENEZET	
Guides titulaires d'une carte de guide professionnelle européenne – d'un document officiel émanant de l'autorité compétente d'un état membre de l'union européenne	40,00 €
Dérogation spéciale	80,00 €

VILLE D'AVIGNON

AVIGNON TOURISME

IV- ANALYSE DES RESSOURCES HUMAINES DU SERVICE DELEGUE

➤ Organigramme en vigueur en 2024



• Personnel AVIGNON TOURISME

	TOTAL 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022	TOTAL 2023	TOTAL 2024	EVOLUTION 2023-2024	Hommes	Femmes
CADRES	24	24	24	22	22	23	24	4%	12	12
AGENTS DE MAITRISE	30	40	39	31	32	43	44	2%	12	32
EMPLOYES	71	81	87	80	75	64	65	2%	35	30
PERSONNEL PERMANENT	125	145	150	133	129	130	133	2%	59	74
EQUIVALENT T.P. CDD	48	43	10	15	43	54	52	-4%	13	39
TOTAL	173	188	160	148	172	184	185	1%	72	113

• ETP :

	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022	TOTAL 2023	TOTAL 2024	Hommes	Femmes
CADRES	24	17	20	20	23	23	11	12
AGENTS DE MAITRISE	38	22	26	26	39	39	12	27
EMPLOYES	76	49	59	65	54	54	31	23
PERSONNEL PERMANENT	138	88	105	111	116	116	54	62
EQUIVALENT T.P. CDD	43	10	15	43	54	52	13	39
TOTAL	181	98	120	154	170	168	67	101



• Personnel DSP TOURISME

	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022	TOTAL 2023	TOTAL 2024	EVOLUTION 2023-2024	Hommes	Femmes
CADRES	19	22	21	21	19	19	20	22	10%	10	12
AGENTS DE MAITRISE	25	26	25	31	23	25	37	39	5%	9	30
EMPLOYES	54	64	67	63	59	56	48	49	2%	24	25
PERSONNEL PERMANENT	98	112	113	115	101	100	105	110	5%	43	67
EQUIVALENT T.P. CDD	37	47	42	10	14	42	52	48	-8%	10	38
TOTAL	135	159	155	125	115	142	157	158	1%	53	105

○ Entrées et sorties de personnel en 2024 :

SORTIES 2024 : 8

JANVIER 2024

- KOWALCZYK VINCENT – EMPLOYE – COMMUNICATION

FEVRIER 2024

- VANNERUM ALEXANDRA – AGENT DE MATRISE – OT

MARS 2024

- REVELO JARAMILLO ALEJANDRO – EMPLOYE – POLYVALENT

MAI 2024

- SAVOY AMBRE – EMPLOYEE – OT

JUILLET 2024

- NESPOULOUS MARIE-ANGE – AGENT DE MAITRISE – CIC ADMINISTRATION
- MAIGRON CHRISTOPHE – AGENT DE MAITRISE – TECHNIQUE

AOUT 2024

- SAVADOGO JOHANNA – CADRE – OT

NOVEMBRE 2024

- CABANILLAS ALEXANDRA – EMPLOYEE – OT

ENTREES 2024 : 12

JANVIER 2024

- IHAMOINE EL-HADI – EMPLOYE – POLYVALENT
- CUINAT GUERRZ AMBRE – EMPLOYEE – SERVICE DES GUIDES

FEVRIER 2024

- CHAUMONT JEAN-MATHIEU – EMPLOYE – ENTRETIEN
- REVELO JARAMILLO ALEAJNDRO – EMPLOYE – POLYVALENT

- SIERRA MARIANO – EMPLOYE – WEBMASTER
- STEFANOVIC ALICIA – EMPLOYEE - OT

MARS 2024

- BONGIOVANNI GHISLAINE – EMPLOYEE – GUIDE
- PINTO CINDY – EMPLOYEE – OT

AVRIL 2024

- DECHAMPS OCEANE – EMPLOYEE – OT
- SALIBA GOMEZ CELINE – AGENT DE MAITRISE – CIC ADMINISTRATION

JUIN 2024

- WANDA NOWICKI – CADRE – OT

NOVEMBRE 2024

- SUAREZ SASTOQUE ANDRES FELIPE – GUIDE CONFERENCIER – RECEPTIF GROUPE

- [Accord égalité femmes et hommes Avignon Tourisme :](#)

Le résultat des indicateurs en matière d'écart de rémunération entre les Femmes et les Hommes pour l'année 2024 est de :

99 points sur 100

■ Nombre d'hommes et de femmes par catégorie :

COLLEGE	Hommes	Femmes	TOTAL 2024	%
EMPLOYES	35	30	65	49%
AGENTS DE MAITRISE	12	32	44	33%
CADRES	12	12	24	18%
TOTAL	59	74	133	100%
%	44%	56%	100%	

■ **Salaire moyen hommes et femmes par catégorie (salaire de base brut hors direction) :**

Equivalent Temps Plein					
COLLEGE	HOMMES	FEMMES	TOTAL	ECART (en euros)	ECART (en %)
EMPLOYES	2 218	2 300	2 259	-82	-4%
AGENTS DE MAITRISE	2 930	2 900	2 915	30	1%
CADRES	4 500	4 400	4 450	100	2%
TOTAL	3 216	3 200	3 208	16	0%

Personnel Permanent : **133 personnes**

CDD équivalent temps plein : **52 personnes**

Effectif avec CDD : **185 personnes**

Maladie :

Palais des Papes :

- 3 salariés en invalidité M.T.T.

Office de Tourisme :

- 1 salarié en invalidité M.T.T.

VILLE D'AVIGNON

AVIGNON TOURISME

V- ANALYSE TECHNIQUE DU SERVICE DELEGUE

APPELS D'OFFRES DE L'EXERCICE 2024

Au cours de l'exercice 2024, Avignon Tourisme a lancé 1 appel d'offres européen pour des prestations d'entretien et de nettoyage des sites gérés par Avignon Tourisme avec une prise d'effet au 1^{er} janvier 2025 pour une durée de 3 ans, ainsi qu'un dialogue compétitif pour la refonte du parcours de visite du Palais des Papes.

Marchés à procédure formalisée :

- Appels d'Offres Européens :

- Appel d'offres européen pour des prestations d'entretien et de nettoyage des locaux des sites gérés par Avignon Tourisme (marché scindé en 8 lots) pour une durée de 3 ans à compter du 1^{er} janvier 2025.

Cet appel d'offres a fait l'objet d'une réunion de la Commission d'Appels d'Offres d'Avignon Tourisme le 26 novembre 2024.

- Attribution du lot n°1 : Prestations d'entretien et de nettoyage des locaux du Siège Social à la société **AZ NETTOYAGE**

Offre annuelle à 9 732,00 € H.T.

- Attribution du lot n°2 : Prestations d'entretien et de nettoyage de l'Office de Tourisme à la société **HEXA NET**

Offre annuelle à 18 087,10 € H.T.

- Attribution du lot n°3 : Prestations d'entretien et de nettoyage des locaux du Palais des Papes à la société **AZ NETTOYAGE**

Offre annuelle à 15 075,00 € H.T.

- Attribution du lot n°4 : Prestations d'entretien et de nettoyage des locaux du Centre des Congrès et de l'Espace Jeanne Laurent à la société **AZ NETTOYAGE**

Accord cadre à bon de commande pour les prestations ponctuelles, marché à prix unitaires et marché à prix global et forfaitaire pour l'entretien permanent des bureaux d'exploitation : **Offre annuelle à 288,00 € H.T.**

- **Dialogue Compétitif :**

- **Marché de conception, mise en œuvre et réalisation d'un nouveau parcours de visite pour le Palais des Papes**

Cet appel d'offres a fait l'objet d'une réunion de la Commission d'Appels d'Offres d'Avignon Tourisme le 26 novembre 2024.

- Attribution du marché à la société **RL&ASSOCIES – mandataire du groupement**

Offre à 2 389 500,00 € H.T.

INVESTISSEMENTS AU TITRE DE L'EXERCICE 2024

Listing détaillé par site des investissements 2024 :

CENTRE DES CONGRES

12 PROJECTEURS PROLIGHTS ML 411	20 211,00 €
REMPLACEMENT SOL DE LA SALLE DU TRESORIER	11 090,10 €
PROJECTEURS 32 + FLIGHT	8 196,00 €
2 PROJECTEURS W300	2 280,00 €
2 PORTABLES DELL LATITUDE	2 147,45 €
1 PORTABLE DELL 3540	884,50 €
1 PORTABLE DELL LATITUDE 3540	884,50 €
VIDEOSURVEILLANCE CIC	4 841,30 €
VIDEOPROJECTEUR EPSON EB-PU1007B LASER	12 776,71 €
RELAIS SLR5500 UHF-50W +	4 165,91 €
TABLES HPDE 183x76 GRIS CLAIR	2 468,11 €
TABLES HPDE 122X60 GRIS CLAIR	329,11 €
TABOURETS AUSTIN PIED CHROME	813,71 €
ESTRADE SALLE TRESORIER	7 522,53 €
MANGE DEBOUT SKY PLATTEAU BASCULANT 60X60	844,09 €
308 STYLE PURETECH 110 SS BVM	3 705,22 €

ESPACE JEANNE LAURENT

VIDEOPROJECTEUR LASER PHOSPHORE 7000 LM	12 401,57 €
---	-------------

OFFICE DE TOURISME

3 PORTABLES DELL LATITUDE	3 221,16 €
TERMINAL DE PAIEMENT lane 50000	862,00 €
1 TPE LANE 5000	1 458,50 €
LICENCE VIVATICKET GTS V5	2 200,00 €
LICENCES GTS V5	3 525,00 €
DISTRIBUTEUR TWIST	7 500,00 €
DRONE DJI MINI 4 PROJ	1 057,50 €
ILLUMINATION NOEL FACADE	5 453,80 €

SERVICE RECEPTIF

7 PORTABLES DELL LATITUDE	7 516,05 €
---------------------------	------------

PALAIS DES PAPES

REFECTION TOILETTE GRANDE AUDIENCE	8 502,00 €
MISE EN CONFORMITE POSTE HT	25 061,70 €
MISE EN CONFORMITE DISJONCTEUR BT NS1250A 4P	8 522,32 €
REFECTION TOILETTES CLOITRE	40 650,20 €
3 PORTABLES DELL LATITUDE	3 221,16 €
1 IMPRIMANTE DOT DT275	1 695,00 €
MATERIEL AUDIOVISUEL	8 224,76 €
4 ECHAFAUDAGES ROULANT ALUMINIUM	13 073,40 €
TOUR ROULANTE ALU ESCALIER	22 876,16 €
29 POTELETS + 17 PORTE AFFICHE	4 937,16 €
10 TALKIES SL 1600 UHF + 10 SOCLE DE CHARGE	4 942,50 €
CAMERA DE COMPTAGE ENTREE ET SORTIE	17 249,00 €
90 CADRES EXPOSITION	9 931,00 €
VITRINES + PALISSADE	86 662,26 €
CUBE METALLIQUE	40 697,74 €
MOBILIER EXTERIEUR PARCOURS PMR	2 329,37 €
MOBILIER MEUBLE DISTRIBUTEUR	5 040,00 €

BOUTIQUE PALAIS DES PAPES

3 TPE	4 375,50 €
3 LICENCES GTS	10 575,00 €
MATERIEL AUDIOVISUEL	2 046,72 €
MEUBLE CARTES POSTALES	1 990,00 €

PONT

2 VISIOPHONES ASCENSEUR PMR	4 081,60 €
REFECTION TOILETTES PONT	7 765,00 €
IMPRIMANTE DOT DT275V	1 795,00 €
ILLUMINATIONS DECO DE NOEL	4 392,04 €

Total des investissements réalisés en 2024 au titre de la DSP TOURISME :

468 992,41 € H.T.

- **Plan d'investissements initial (annexe 8 de la DSP)**

POLE ENTRETIEN MAINTENANCE	1 371 000,00 €	28%
INFORMATIQUE	474 000,00 €	10%
POLE EVENEMENT	165 000,00 €	3%
POLE COMMUNICATION	370 000,00 €	8%
RAYONNEMENT CULTUREL JPT	235 000,00 €	5%
CONSERVATION	2 228 000,00 €	46%
TOTAL	4 843 000,00 €	

○ Plan d'investissements détaillé

POLE ENTRETIEN MAINTENANCE							
Hors informatique	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
PALAIS	65 000,00 €	18 000,00 €	14 000,00 €	39 000,00 €	12 500,00 €	10 000,00 €	25 500,00 €
PONT	21 000,00 €	6 000,00 €	2 500,00 €	4 500,00 €	1 000,00 €	2 500,00 €	5 500,00 €
CIC	223 500,00 €	206 000,00 €	82 500,00 €	95 000,00 €	30 000,00 €	10 000,00 €	4 000,00 €
EIL	22 000,00 €	97 000,00 €	14 500,00 €	3 000,00 €	- €	- €	33 000,00 €
OT	102 000,00 €	100 000,00 €	5 500,00 €	7 000,00 €	- €	- €	7 000,00 €
SIEGES	1 500,00 €	-	81 000,00 €	1 500,00 €	- €	2 000,00 €	16 000,00 €
TOTAL	435 000,00 €	427 000,00 €	200 000,00 €	150 000,00 €	43 500,00 €	24 500,00 €	91 000,00 €

POLE ENTRETIEN MAINTENANCE							
INFORMATIQUE	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Parc informatique (inclus tablettes conseillers	27 300,00 €	17 300,00 €	17 300,00 €	17 300,00 €	17 300,00 €	17 300,00 €	17 200,00 €
Téléphonie mobile	17 500,00 €		17 500,00 €		17 500,00 €		17 500,00 €
Fibre optique	8 000,00 €						
Batteries onduleurs serveur	3 000,00 €				3 000,00 €		
Pare feu	12 000,00 €						
Serveur hôte + licences	48 200,00 €				38 800,00 €		
Amélioration baie + divers (164k lissé)		32 000,00 €	32 000,00 €	32 000,00 €	32 000,00 €	32 000,00 €	
TOTAL	116 000,00 €	49 300,00 €	66 800,00 €	49 300,00 €	108 600,00 €	49 300,00 €	34 700,00 €

POLE EVENEMENT							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Logiciel paiement CB pour exposants et gestion des dossiers	11 000,00 €						
Machine création badges							
Logiciel gestion billetterie	30 000,00 €	100 000,00 €					
Caisses autonomes (X2)	24 000,00 €						
TOTAL	65 000,00 €	100 000,00 €	- €	- €	- €	- €	- €

POLE COMMUNICATION							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Supports d'information chez partenaires	10 000,00 €						
Supports d'information points de passage		50 000,00 €	50 000,00 €	50 000,00 €	50 000,00 €		
Supports d'information chez AT	20 000,00 €						
Vitrine numérique OT		40 000,00 €					
Refonte site Web Congrès / Parc Expo	20 000,00 €	20 000,00 €					
Refonte site web Palais / Pont	20 000,00 €	20 000,00 €					
Refonte site web Evénements	20 000,00 €						
TOTAL	90 000,00 €	130 000,00 €	50 000,00 €	50 000,00 €	50 000,00 €	- €	- €

RAYONNEMENT CULTUREL / JPT							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Structures d'exposition PONT ==> ACCUEIL	25 000,00 €	25 000,00 €	25 000,00 €				
Audioguides PONT		160 000,00 €					
Audio sans fils pour visites guidées groupes							
TOTAL	25 000,00 €	185 000,00 €	25 000,00 €	- €	- €	- €	- €

CONSERVATION (mai suite réunion Conservation)							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Refonte parcours de visite : honoraires programmiste	50 000,00 €						
Réalisation du nouveau parcours de visite		666 000,00 €	666 000,00 €	666 000,00 €			
Conservation préventive des décors peints	10 000,00 €	10 000,00 €	10 000,00 €	10 000,00 €	10 000,00 €	10 000,00 €	10 000,00 €
Conservation préventive œuvres & objets d'art	20 000,00 €						
Restauration des œuvres & objets d'arts		30 000,00 €					
Conservation préventive pour le sol du stadium	4 000,00 €						
Suivi climatique (monitorage & analyse)	6 000,00 €						
Campagnes photographiques		10 000,00 €					
Création base de données documentaires	20 000,00 €						
Mobilier pour expos-dossiers accompagnant la restauration du Palais	10 000,00 €	10 000,00 €					
TOTAL	120 000,00 €	726 000,00 €	676 000,00 €	676 000,00 €	10 000,00 €	10 000,00 €	10 000,00 €

TOTAL ANNUEL GLOBAL	851 000,00 €	1 617 300,00 €	1 017 800,00 €	925 300,00 €	212 100,00 €	83 800,00 €	135 700,00 €
----------------------------	---------------------	-----------------------	-----------------------	---------------------	---------------------	--------------------	---------------------

• Plan d'investissements modifié

POLE ENTRETIEN MAINTENANCE	1 838 341,00 €	35%
INFORMATIQUE	297 250,00 €	6%
POLE EVENEMENT	7 500,00 €	0%
POLE COMMUNICATION	120 000,00 €	2%
RAYONNEMENT CULTUREL JPT	293 000,00 €	6%
CONSERVATION	2 745 592,00 €	52%
TOTAL	5 301 683,00 €	

○ Plan d'investissements détaillé

POLE ENTRETIEN MAINTENANCE							
<i>Hors informatique</i>							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
PALAIS	16 000,00 €				403 000,00 €	44 000,00 €	29 000,00 €
PONT	21 000,00 €				86 000,00 €	2 500,00 €	4 500,00 €
CIC	136 300,00 €				261 200,00 €	193 000,00 €	122 500,00 €
EJL	18 000,00 €				82 600,00 €	124 500,00 €	3 000,00 €
OT	2 000,00 €				100 000,00 €	105 500,00 €	7 000,00 €
SIEGES	1 400,00 €				32 941,00 €	41 000,00 €	1 400,00 €
TOTAL	194 700,00 €	- €	- €	- €	965 741,00 €	510 500,00 €	167 400,00 €

POLE ENTRETIEN MAINTENANCE							
INFORMATIQUE							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Parc informatique (inclus tablettes conseillers)	27 300,00 €				24 200,00 €	17 300,00 €	17 300,00 €
Téléphonie mobile	17 500,00 €				17 500,00 €		17 500,00 €
Fibre optique	8 000,00 €						
Batteries onduleurs serveur	3 000,00 €				3 000,00 €		
Pare feu	12 000,00 €						
Serveur hôte + Licences			23 850,00 €				38 800,00 €
Amélioration baie + divers (164k lissé)		38 000,00 €					32 000,00 €
TOTAL	67 800,00 €	38 000,00 €	23 850,00 €	- €	44 700,00 €	17 300,00 €	105 600,00 €

POLE EVENEMENT							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Logiciel paiement CB pour exposants et gestion des dossiers					7 500,00 €		
Machine création badges							
Logiciel gestion billetterie							
Caisses autonomes (X2)							
Mobilier							
Peinture et sols bureaux							
Sono							
TOTAL	- €	- €	- €	- €	7 500,00 €	- €	- €

POLE COMMUNICATION							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Supports d'information chez partenaires							
Supports d'information points de passage							
Supports d'information chez AT					20 000,00 €		
Vitrine numérique OT						40 000,00 €	
Refonte site Web Congrès / Parc Expo LOG2019B				20 000,00 €			
Refonte site web Palais / Pont				20 000,00 €			
Refonte site web Evènements				20 000,00 €			
TOTAL	- €	- €	- €	60 000,00 €	20 000,00 €	40 000,00 €	- €

RAYONNEMENT CULTUREL / JPT							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Structures d'exposition PONT ==> ACCUEIL						25 000,00 €	25 000,00 €
Audioguides PONT MAT2019E	160 000,00 €						
Audio sans fils pour visites guidées groupes		15 000,00 €					
Audioguides pour publics éloignés			28 000,00 €				
TRADUCTION/ENREG TEXTES AUDIOGUIDES		20 000,00 €					
REFONTE CONTENUS TACTILES (10k /2 avec GA)					5 000,00 €		
2 tables tactiles					5 000,00 €		
Divers muséographie (refonte panneaux)					10 000,00 €		
TOTAL	160 000,00 €	35 000,00 €	28 000,00 €	- €	20 000,00 €	25 000,00 €	25 000,00 €

CONSERVATION (màj suite réunion Conservation)	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Refonte parcours de visite : honoraires programmiste	37 000,00 €			38 000,00 €			
Réalisation du nouveau parcours de visite					100 000,00 €	950 000,00 €	950 000,00 €
Restauration des décors peints					250 000,00 €	150 000,00 €	
Conservation préventive œuvres & objets d'art					20 000,00 €	20 000,00 €	20 000,00 €
Restauration des œuvres & objets d'arts					30 000,00 €		
Conservation préventive pour le sol du studium	742,00 €				1 000,00 €	1 000,00 €	1 000,00 €
Suivi climatique (monitorage & analyse)	2 000,00 €				2 000,00 €	2 000,00 €	
Campagnes photographiques	2 000,00 €				10 000,00 €		
Mobilier pour expos-dossiers accompagnant la restauration du Palais					40 000,00 €	10 000,00 €	
EDITIONS : A rajouter (Budget fonctionnement)	5 000,00 €				25 000,00 €		
Dépoussiérage St Martial : entretien (FONCTIONNEMENT)					10 000,00 €		10 000,00 €
Espace Séniors (coût dév Histopad ??)		25 000,00 €					
Renouvellement matériel suivi climatique					10 000,00 €		
plans géométrés complément élévation					13 050,00 €		
plans géométrés complément coupe	10 800,00 €						
TOTAL	57 542,00 €	25 000,00 €	- €	38 000,00 €	511 050,00 €	1 133 000,00 €	981 000,00 €
TOTAL ANNUEL GLOBAL	480 042,00 €	98 000,00 €	51 850,00 €	98 000,00 €	1 568 991,00 €	1 725 800,00 €	1 279 000,00 €

Ce plan d'investissements modifié ne concerne que les sept premières années de l'actuelle DSP, il sera ensuite adapté et enrichi pour couvrir toute la durée restante de la DSP.