

# stratégie touristique d'avignon 2022-2030

## FICHES ACTIONS 2022-2023

avignon ambition tourisme

nouvelles

donnes

écrire ensemble une nouvelle stratégie touristique

**AVIGNON**  
Ville d'exception



À l'instar des évolutions environnementales, sociétales et économiques qui traversent toujours plus vite le monde contemporain, la façon d'accueillir les visiteurs au sein de nos territoires, et donc de les rendre plus attractifs, évolue fortement et se trouve plus que jamais questionnée.

C'est pour répondre à ces nouveaux enjeux, et relever le défi que pose cette indispensable transition touristique sans précédent, que la Ville d'Avignon a engagé la démarche **Avignon Ambition Tourisme - nouvelles donnes**.

À l'automne 2021, nous avons invité professionnels du tourisme, institutions, citoyens à se questionner sur les atouts, et les faiblesses, de la destination Avignon et à **dessiner, tous ensemble, de nouvelles lignes, innovantes, audacieuses et surprenantes pour permettre à Avignon, destination touristique incontournable de se réinventer**.

Qualité de l'accueil, valeurs environnementales, hospitalité, éthique, équipements et services, animation, aménagement urbain, offre de mobilités... les facteurs pris en compte pour mener à bien cette stratégie ont été nombreux, et ont conduit à proposer une feuille de route qui s'articule autour de trois axes : **vers un tourisme durable et plus responsable, vers un tourisme hospitalier et solidaire, vers un tourisme expérientiel et insolite**.

En découlent quelque 60 actions, déjà initiées pour certaines, à créer pour d'autres, qui tracent l'architecture d'une stratégie touristique ambitieuse, sachant prendre en compte les nouveaux usages, aspirations, attentes et auxquels notre territoire peut répondre.

C'est à la découverte de cette « nouvelle donne » que je vous invite au travers de ce document dont la mise en œuvre devrait, plus que jamais, faire d'Avignon une destination incontournable !



**Cécile HELLE**  
**Maire d'Avignon**



## ORIENTATION

1 VERS UN TOURISME DURABLE ET RESPONSABLE,  
LA NOUVELLE DONNE ÉCOLOGIQUE

## Objectif

1 INTÉGRER LE TOURISME COMME PARTIE PRENANTE  
DES POLITIQUES DE MOBILITÉ DURABLE

## ACCUEILLIR LES CYCLISTES DE FAÇON SÉCURISÉE ET PROPOSER LES ÉQUIPEMENTS ADÉQUATS

La croissance continue du nombre de visiteurs cyclistes qui devrait perdurer voire s'amplifier par l'arrivée de la ViaRhôna en 2023, ainsi que l'implication de la ville dans une transition écologique durable, ont amené la ville d'Avignon à se positionner comme terre d'excellence cycliste. Cela se traduit par la mise à disposition d'un réseau cyclable structuré et relié aux autres modes de transport doux, par la présence d'équipements adaptés en nombre suffisant (attaches pour tous les types de vélos) et d'une offre de services (consigne à vélo sécurisée) venant faciliter la vie des visiteurs cyclistes et des cyclotouristes.

### Actions 2022 -2023

Déploiement d'infrastructures cyclables sécurisées (5km/an minimum) dont la section urbaine de la vélo route régionale Durance à vélo (Liaison Oulle Confluence) et le tracé définitif de la ViaRhôna par l'île de la Barthelasse

- Ajout de panneaux relais info service à destination des cyclistes
- Mise en service d'une consigne à vélo sécurisée pour les cyclotouristes
- Ajout de 250 arceaux vélos par an
- Bornes de réparation et de gonflage (5 ajouts /an)
- Mise en œuvre d'une offre de vélos en libre-service élargie par le Grand Avignon

### Calendrier de mise en œuvre

- Juin 2022 : 1<sup>ère</sup> section Oulle Confluence
- Janvier 23 : livraison définitive de la piste cyclable Oulle Confluence
- Janvier 2023 – Juin 2023 : Finalisation du raccordement de la ViaRhôna
- À partir de 2024 : mise en service d'une consigne à vélo sécurisée, mise en œuvre d'une offre de vélos en libre-service gérée par le Grand Avignon

### Conduite de l'action

Pilotage / Animation : Ville d'Avignon

Partenariat : Région, Département, Grand Avignon, SNCF, CNR, Avignon Tourisme

### Indicateurs

- Nombre d'utilisateurs de la consigne à vélo sécurisée pour les cyclotouristes
- Nombre d'utilisateurs de l'offre de vélos en libre-service
- Kilométrage d'infrastructures cyclables
- Nombre de visiteurs cyclistes reçus par an (label accueil vélo – remontées des professionnels)
- Nombre d'arceaux disponibles par quartier

## ORIENTATION

1 VERS UN TOURISME DURABLE ET RESPONSABLE,  
LA NOUVELLE DONNE ÉCOLOGIQUE

## Objectif

1 INTÉGRER LE TOURISME COMME PARTIE PRENANTE DES POLITIQUES DE MOBILITÉ DURABLE

## CRÉER DES FORFAITS DE STATIONNEMENT AYANT UN TARIF DÉGRESSIF À DESTINATION DES VISITEURS DANS LES PARKINGS EN OUVRAGE

En tant que gestionnaire de 3 parkings que sont les parkings du Palais des papes, des Halles et Centre-gare, la ville d'Avignon souhaite proposer un tarif horaire dégressif aux visiteurs afin d'optimiser leur séjour.

Il s'agira donc de développer une dégressivité du forfait moyen et longue durée (24/48h), avec une possibilité de réservation sur le site internet existant.

Cette offre viendrait en complément des prestations actuelles : réservation d'un abonnement, information sur la disponibilité des places en temps réel pour les parkings en ouvrage et gratuits, ...

### Actions 2022-2023

- étude préalable
- mise en œuvre, réservation sur la plateforme de vente en ligne <https://avignon-parkings.com/> et lancement d'une campagne de communication
- intégration à l'Avignon City Pass d'un forfait de stationnement 24/48h

### Calendrier de mise en œuvre

- Mars 2022 : Etude préalable
- Juin 2022 : Mise en œuvre de la réservation sur la plateforme de vente en ligne et lancement de la campagne de communication
- Septembre 2022 : Intégration à l'Avignon city pass

### Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Avignon Tourisme
- Partenariat : Ville d'Avignon

### Indicateurs

- Nombre de véhicules dans chacun des trois parkings par mois
- Nombre de réservations en ligne selon les tarifs

## ORIENTATION

**1 VERS UN TOURISME DURABLE ET RESPONSABLE,  
LA NOUVELLE DONNE ÉCOLOGIQUE**

## Objectif

**2 CRÉER UN PARCOURS ÉCORESPONSABLE À DESTINATION DES VISITEURS EN LIEN  
AVEC LES PROFESSIONNELS**

## **AIDER LES PROFESSIONNELS DU TOURISME À MIEUX TRIER LEURS DÉCHETS GRÂCE NOTAMMENT À DES SUPPORTS DE COMMUNICATION**

**Lors de la haute saison, les visiteurs augmentent considérablement le nombre d'habitants du territoire et, par conséquent, la quantité de déchets produits.**

**Il s'agit donc de sensibiliser les professionnels du tourisme à la mise en place de mesures de valorisation des déchets dans leurs structures mais également de les aider à mettre en application des gestes permettant la réduction des déchets.**

**La ville se positionne ainsi en relais des dispositifs mis en place par la collectivité pour le tri des déchets et souhaite mettre en valeur l'exemplarité des établissements et des structures en matière de gestion des déchets auprès de la clientèle.**

### **Actions 2022-2023**

- Sensibilisation en porte à porte des professionnels du tourisme par les ambassadeurs du tri
- Développement d'outils de communication : messages / consignes / Ecogestes ADEME (affiches, dépliants, newsletter)
- Poursuite de la démarche de labellisation des écogestes des professionnels du tourisme (Eco-Défis) selon les accords

### **Calendrier de mise en œuvre**

- Mai-juin 2022 : sensibilisation des professionnels par les ambassadeurs du tri avec la période estivale (visites + remises d'affiches, dépliants)
- Juillet - Décembre 2022 : déploiement d'une nouvelle opération de type Eco-Défis
- Janvier 2023 - Avril 2023 : édition d'une newsletter

### **Conduite de l'action**

Pilotage / Animation : Grand Avignon, Ville d'Avignon,

Partenariat : Région, CCI, CMAR, Avignon Tourisme, UMIH, Club hôtelier d'Avignon

### **Indicateurs**

- Réduction du volume / poids d'ordures ménagères collectées au sein des établissements ou dans les points d'apports volontaires
- Hausse des quantités de déchets recyclables collectés
- Satisfaction des visiteurs touristes et des exploitants d'équipements de tourisme (potentielle réduction de la redevance spéciale pour la collecte des déchets)

## ORIENTATION

**1 VERS UN TOURISME DURABLE ET RESPONSABLE,  
LA NOUVELLE DONNE ÉCOLOGIQUE**

## Objectif

**3 PROPOSER UNE EXPÉRIENCE D'EXEMPLARITÉ ÉCOLOGIQUE LOCALE**

## CONFORTER LA CHARTE ÉCO-FESTIVAL « OBJECTIF ZÉRO PLASTIQUE » ET L'ÉTENDRE À L'ENSEMBLE DES ÉVÈNEMENTS CULTURELS ET SPORTIFS

**La ville s'est d'ores et déjà engagée dans une véritable démarche de réduction des plastiques dans le cadre du festival. Elle souhaite aller plus loin en s'inscrivant dans une charte d'engagement « Zéro déchet plastique » en lien avec la Région Sud ainsi que dans le dispositif « Drastic On Plastic » pour l'ensemble des événements culturels et sportifs.**

**Il s'agira également de s'inspirer des bonnes pratiques qui se multiplient dans les festivals à l'instar de ce que nous vivons dans nos modes de vie : réduire, réemployer, réparer, recycler et éviter le gaspillage.**

### Actions 2022-2023

- Poursuite de la démarche d'adhésion par la Ville à la Charte « Zéro déchet plastique » auquel ont également adhéré le Conseil département de Vaucluse, le Festival In, Avignon Festival et Compagnies (AF&C) et prochainement le Grand Avignon.
- Suppression des bouteilles en plastique et remplacement par des gourdes : remplissage des gourdes des festivaliers par les restaurateurs.
- Poursuite de la réflexion sur la mise à disposition de fontaines au sein des établissements de restauration et des ERP de plus de 300 places.
- Création d'un groupement de commandes avec les restaurateurs afin de revendre des gourdes à un tarif modéré. En phase d'amorçage, il s'agira de s'appuyer sur le réseau des lauréats Eco-Défis pour les mobiliser et créer un groupe de travail spécifique sur ce projet regroupant tous les acteurs privés (FCAA / AF&C / Festival d'Avignon)
- Elaboration d'un plan de communication pour valoriser le dispositif des gourdes
- Sensibilisation en porte à porte des professionnels par les ambassadeurs du tri
- Développement d'outils de communication : messages / consignes / Ecogestes ADEME (affiches, dépliants, newsletter)
- Réutilisation des plastiques collectés à des fins artistiques

### Calendrier de mise en œuvre

- Mai 2022 : signature charte « Zéro déchet plastique avec la Région Sud
- Mai 2022 : adhésion au dispositif « Drastic on Plastic »
- Mai-juillet 2022 : plan de communication pour valoriser le dispositif des gourdes
- Juillet 2022 : remplissage des gourdes des festivaliers par les restaurateurs



# FICHE ACTION N°4

## Conduite de l'action

Pilotage / Animation : Grand Avignon, Ville d'Avignon, Festival d'Avignon, Avignon Festival et Compagnies, Fédération des commerçants, Avignon Tourisme

Partenariat : Région, Ademe

## Indicateurs

- Réduction du volume / poids des déchets plastiques collectés au sein des lieux des festivals et événements, établissements et ERP ou dans les points d'apports volontaires
- Nombre de points de collecte de déchets plastiques
- Nombre d'événements / organisateurs adhérant à la charte éco-festival zéro plastique
- Nombre de professionnels engagés dans la démarche éco-festival
- Nombre de gourdes remises aux festivaliers

## ORIENTATION

**2** VERS UN TOURISME HOSPITALIER ET SOLIDAIRE,  
LA NOUVELLE DONNE HUMAINE

## Objectif

**4** POSITIONNER LES HABITANTS COMME ACTEURS DU TOURISME AVIGNONNAIS

## CRÉER UN RÉSEAU D'AMBASSADEURS AYANT POUR OBJECTIF DE DIFFUSER UNE IMAGE POSITIVE DU TERRITOIRE AVIGNONNAIS DANS ET HORS LA VILLE

La création d'un réseau d'ambassadeurs permettra de positionner les habitants et professionnels avignonnais comme acteurs de leur territoire en participant à la diffusion d'une image positive d'Avignon. Afin d'être à l'image de la ville, il sera composé de professionnels, acteurs culturels, sportifs, mais aussi de résidents permanents et d'étudiants.

Afin de donner vie à ce réseau, de premières capsules vidéos déclinées du film de promotion « 1001 sourires » de l'Office de tourisme permettront de valoriser une partie de ces avignonnais, porteurs d'un regard positif sur leur ville.

### Actions 2022-2023

- identification des ambassadeurs professionnels grâce au réseau de partenaires d'Avignon tourisme et appel à volontariat lancé par la ville
- réalisation d'une campagne de communication avec des capsules vidéo
- création d'un kit ambassadeur qui comportera notamment les clés de l'accueil de la destination ainsi qu'un guide informatique
- Sélection d'une figure emblématique comme porte-parole et animateur du réseau

### Calendrier de mise en œuvre

- Avril 2022 : Identification des ambassadeurs professionnels et appel à volontariat
- Septembre à décembre 2022 : Réalisation des capsules vidéo
- Avril 2023 : Diffusion du kit ambassadeur et nomination d'un porte-parole du réseau

### Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Avignon Tourisme, Ville

### Indicateurs

- Nombre d'ambassadeurs professionnels par secteur d'activités
- Nombre d'ambassadeurs résidents d'Avignon

## ORIENTATION

**2** VERS UN TOURISME HOSPITALIER ET SOLIDAIRE,  
LA NOUVELLE DONNE HUMAINE

## Objectif

**4** POSITIONNER LES HABITANTS COMME ACTEURS DU TOURISME AVIGNONNAIS

## ÉTABLIR AVEC LES PROFESSIONNELS UNE « CHARTE DE VIE NOCTURNE » AFIN DE CONCILIER L'ANIMATION DE LA VILLE NOTAMMENT LA NUIT AVEC LES RÉSIDENTS DU CENTRE

**La Ville d'Avignon a la volonté d'établir les conditions d'une vie nocturne de qualité assurant un cadre de vie respectueux de l'environnement, de la santé publique et du vivre ensemble, au travers de différents objectifs :**

- concilier vie nocturne et tranquillité publique ;
- renforcer l'attractivité et le développement économique ;
- soutenir le dialogue entre les acteurs économiques concernés et les riverains ;
- accompagner les adhérents à cette charte dans des actions de prévention à destination des publics fréquentant leur établissement.

### Actions 2022-2023

- Transmission du projet de charte à la Préfecture de Vaucluse
- Consultation des différents services concernés et des associations de commerçants
- déploiement de la charte auprès des professionnels

### Calendrier de mise en œuvre

- Janvier 2022 – Mars 2022 : transmission du projet de charte à la Préfecture de Vaucluse
- Avril 2022 – juin 2022 : consultation des différents services concernés et des associations de commerçants
- Juin 2022 – Décembre 2022 : déploiement de la charte auprès des professionnels

### Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Ville d'Avignon
- Partenariat : Préfecture, UMIH, Associations de commerçants, professionnels (bars, restaurants, discothèques, meublés de tourisme)

### Indicateurs

- Nombre de signataires de la charte
- Nombre de plaintes/signalement de nuisances (sonores notamment)
- Nombre de troubles à l'ordre public aux abords des établissements

**ORIENTATION**

**2 VERS UN TOURISME HOSPITALIER ET SOLIDAIRE,  
LA NOUVELLE DONNE HUMAINE**

**Objectif**

**5 ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS VERS L'EXCELLENCE TOURISTIQUE**

## **INCITER LES PROFESSIONNELS DU TOURISME À EFFECTUER DES FORMATIONS SUR L'ACCUEIL DE TOURISTES, AINSI QUE DES FORMATIONS EN LANGUES ÉTRANGÈRES**

**L'accueil d'excellence visée sur le territoire avignonnais passe par une offre de formations en adéquation avec cette ambition.**

**Il s'agira donc d'informer les professionnels du tourisme de l'offre disponible, des modalités d'accès et de les inciter à y participer.**

**Des échanges avec ces professionnels auront également lieu afin d'identifier les manques éventuels en matière de formations et d'étudier par la suite les possibilités d'y remédier.**

### **Actions 2022-2023**

- recensement des formations qualifiantes existantes auprès de la CCI, UMIH, CMA et du CRT
- diffusion et sensibilisation auprès de nos partenaires
- intégration d'un volet dédié à la formation au sein de la newsletter professionnelle
- réflexion sur la création de nouvelles formations adaptées aux besoins locaux

### **Calendrier de mise en œuvre**

- Mai 2022 : recensement des formations existantes
- Juin 2022 – Avril 2023 : diffusion et sensibilisation auprès des professionnels du tourisme
- Septembre 2022 : encart dédié à la formation au sein de la newsletter
- Octobre 2022 – Avril 2023 : réflexion sur la création de nouvelles formations

### **Conduite de l'action**

- Pilotage / Animation : Avignon Tourisme
- Partenariat : CCI, UMIH, CMA et CRT

### **Indicateurs**

- Nombre de formations disponibles sur le territoire
- Nombre de professionnels du tourisme inscrits à ces formations

## ORIENTATION

**2** VERS UN TOURISME HOSPITALIER ET SOLIDAIRE,  
LA NOUVELLE DONNE HUMAINE

## Objectif

**5** ACCOMPAGNER LES PROFESSIONNELS VERS L'EXCELLENCE TOURISTIQUE

## FÉDÉRER UN RÉSEAU DE PROFESSIONNELS AFIN DE PÉRENNISER UNE DYNAMIQUE COLLECTIVE, MIEUX SE CONNAÎTRE ET FAVORISER LE PARTAGE D'EXPÉRIENCES ET LA MUTUALISATION DES BONNES PRATIQUES

La cohésion entre les professionnels du territoire est essentielle dans la réussite de la stratégie touristique. Cette fédération passe notamment par la mise en place de moments de partage réguliers permettant de se retrouver, de s'informer ou encore d'échanger les bonnes pratiques.

### Actions 2022-2023

- création d'un espace intranet sur le futur site de l'Office de tourisme avec un espace d'échanges
- lancement de la saison avec présentation des ambitions lors de la bourse à la documentation
- Mise en place d'ateliers de travail thématiques et d'échanges intitulés « Rendez-vous pause-café » ayant lieu chez les professionnels (lieu d'accueil tournant)

### Calendrier de mise en œuvre

- Janvier 2023 : création d'un espace d'échanges sur l'intranet du site de l'Office du tourisme
- Mai 2023 : lancement de la saison avec présentation des ambitions lors de la bourse à la documentation
- Octobre – novembre 2023 : organisation de réunions de bilan de fin de saison
- Décembre 2023 : premiers ateliers « pause-café »

### Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Avignon Tourisme
- Partenariat : CCI

### Indicateurs

- Nombre d'ateliers pause-café par an
- Nombre de participants aux ateliers pause-café
- Nombre de participants à la bourse à la documentation
- Nombre de professionnels fréquentant l'intranet du site de l'Office de tourisme

## ENCADRER LES LOCATIONS MEUBLÉES TOURISTIQUES

**L'encadrement des locations meublées touristiques répond à plusieurs objectifs en faveur d'une plus grande hospitalité territoriale qui peuvent se réduire en 5 grandes orientations :**

- Améliorer la connaissance du parc de meublés de tourisme, consolider des données statistiques sur l'hébergement touristique du territoire ;
- améliorer le contrôle du respect de la réglementation sur les meublés ;
- favoriser l'équité de traitement entre les professionnels hôteliers et le secteur des meublés de tourisme ;
- dématérialiser les procédures de changement d'usage, d'enregistrement des meublés puis progressivement les opérations de collecte de la taxe de séjour afin d'améliorer la traçabilité, la sécurisation des flux et le service à l'utilisateur ;
- optimiser la collecte de la taxe de séjour sur les meublés de tourisme.

### Actions 2022-2023

- Réflexion sur la procédure de changement d'usage des locaux d'habitation relevant d'un arrêté préfectoral
- Courrier à adresser au Préfet en vue d'autoriser le changement d'usage sur le territoire de la commune
- Procédure d'enregistrement des meublés : délibération du conseil municipal instituant la procédure d'enregistrement
- Mise en place du télé-service de déclaration

### Calendrier de mise en œuvre

- Avril 2022 : Courrier adressé au Préfet en vue d'autoriser le changement d'usage sur le territoire de la commune
- Juin 2022 : Délibération en conseil municipal instituant la procédure d'enregistrement
- A partir de juin 2022 : mise en place du télé-service de déclaration

# FICHE ACTION N°9

## Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Ville d'Avignon
- Partenariat : Préfecture, UMIH, plateformes, propriétaires locaux, Office du tourisme

## Indicateurs

- Évolution du nombre d'annonces proposées à la location (avec numéro d'enregistrement)
- Évolution du nombre de nuitées de location de chaque local pendant l'année en cours et l'année précédente
- Évolution des prix de chaque nuitée réalisée (lorsque l'hébergement n'est pas classé)
- Implantation géographique des locaux
- Nombre de personnes ayant séjourné en meublé touristique

**ORIENTATION**

**2 VERS UN TOURISME HOSPITALIER ET SOLIDAIRE,  
LA NOUVELLE DONNE HUMAINE**

**Objectif**

**6 RENDRE LES SITES TOURISTIQUES ACCESSIBLES À TOUS**

## **SENSIBILISER ET FORMER LES ACTEURS DU TOURISME À TOUS LES TYPES DE HANDICAP**

**Avignon porte l'ambition d'un tourisme résolument tourné vers l'humain grâce à une hospitalité exemplaire envers tous les visiteurs. Cette ambition passe notamment par la sensibilisation des professionnels à tous les types de handicap qui peut aboutir à une labellisation Tourisme & Handicap que possèdent déjà le Pont d'Avignon et l'Office du tourisme.**

### **Actions 2022-2023 :**

- Communication du guide handicap
- Mise en place d'une communication sur la question du handicap : partage d'informations sur les réseaux sociaux, création d'une rubrique dédiée à la question du handicap au sein de la newsletter envoyée aux professionnels
- Sensibilisation de 100 professionnels aux questions de handicap
- Réflexion autour des critères d'évaluation du label
- Labellisation de 8 structures touristiques supplémentaires

### **Calendrier de mise en œuvre**

- Avril 2022 : communication du guide handicap
- Avril 2022 – Avril 2023 : création d'une rubrique handicap au sein de la newsletter envoyée aux professionnels du tourisme, sensibilisation de 100 professionnels aux questions de handicap
- Octobre 2022 – avril 2023 : Réflexion autour des critères d'évaluation du label
- Avril 2023 : 10 structures labellisées sur Avignon

### **Conduite de l'action**

- Pilotage / Animation : Avignon Tourisme et VPA
- Partenariat : associations de personnes handicapées

### **Indicateurs**

- Nombre de professionnels sensibilisés
- Nombre d'établissements/structures labellisés



# AMÉLIORER LA SIGNALÉTIQUE EN LIEN AVEC LE PROJET «SIGNALÉTIQUE ET INFORMATION LOCALE» (SIL)

Le projet Signalétique et information locale (SIL) a pour objectif d'assurer un guidage clair, lisible et continu jusqu'à destination des équipements et services de proximité par une homogénéisation et une rationalisation du mobilier de signalisation. Il s'appuie notamment sur les nouvelles technologies de l'information. Son objectif est aussi d'éviter un encombrement anarchique de l'espace public qui peut nuire au confort de la circulation des piétons mais également créer une pollution visuelle du paysage urbain.

La Ville d'Avignon s'engage ainsi à poursuivre la signalisation des équipements culturels en débutant par les théâtres permanents et à rationaliser et mettre à jour les plans de villes (rues et quartiers).

### Actions 2022-2023

- Jalonnement (panneaux et marquages au sol) des théâtres permanents pour le Festival 2022
- Lancement d'une étude globale (sur le reste des équipements et les services de proximité) sur le territoire d'Avignon (voire Grand Avignon)

### Calendrier de mise en œuvre

- Juin 2022 : jalonnement des théâtres permanents pour le Festival 2022
- Juin 2022 – Décembre 2022 : lancement d'une étude globale sur le territoire d'Avignon (voire Grand Avignon)
- A partir de 2023 : Signalisation des services et équipements, signalétique piétonne, signalétique hôtelière, plans de villes, relais d'information services (RIS)

### Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Ville d'Avignon
- Partenariat : Grand Avignon, Avignon Tourisme, UDAP (Unité départementale de l'Architecture et de Patrimoine), UMIH

### Indicateurs

- Nombre de sites ou d'équipements et services de proximité indiqués
- Nombre et répartition de panneaux pour s'assurer de la bonne couverture géographique de ceux-ci
- Nombre de téléchargements ou de nombre de vues des cartes ou plans via les supports numériques

## ORIENTATION

### 2 VERS UN TOURISME HOSPITALIER ET SOLIDAIRE, LA NOUVELLE DONNE HUMAINE

## Objectif

### 7 ADAPTER LA VILLE FACE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE AFIN DE CONSERVER SON ATTRACTIVITÉ

## INCITER LES PROFESSIONNELS À METTRE EN PLACE DES PROCÉDURES EXCEPTIONNELLES D'ATTENTE ET D'ACCUEIL DES VISITEURS

**Le réchauffement climatique entraîne une croissance du nombre et de la durée des canicules avec des températures toujours plus élevées. Face cette problématique de plus en plus prégnante, il est important, d'une part, de sensibiliser les professionnels afin qu'ils puissent proposer des conditions d'attente soutenables pour les visiteurs et, d'autre part, de développer des solutions pour les lieux touristiques gérés par la ville ou Avignon Tourisme.**

### Rappel des actions existantes

L'été dernier, le Palais des Papes a pris des mesures afin de protéger ses visiteurs des grosses chaleurs. L'entrée se faisait par le Centre des congrès afin qu'ils attendent moins longtemps à l'extérieur. La mise en place de créneaux horaires et de réservation en ligne ont permis de fluidifier les files d'attente.

### Actions 2022-2023

- Benchmark des outils de communication produits par l'Ademe (ex. guide « Rafraîchir les villes, des solutions variées ») pour une communication auprès des acteurs du tourisme
- sensibilisation des professionnels
- achat d'ombrelles, d'éventails, de brumisateurs, d'eau
- végétalisation des places de la ville avec des îlots de fraîcheur (ville)
- Mise en place d'un système d'alerte : rappel des mesures de protections contre les fortes chaleurs lors de l'achat du billet en amont

### Calendrier de mise en œuvre

- Juillet – août 2022 : Mise en place du système d'alerte
- Achat d'ombrelles, éventails, brumisateurs, eau
- Juillet 2022 – avril 2023 : sensibilisation des professionnels

### Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Avignon Tourisme, Ville
- Partenaire : Ademe

### Indicateurs d'évaluation

- Nombre de jours de canicules
- Nombre de lieux ayant effectué des aménagements ou proposé des services en période de canicule
- Évaluation de la satisfaction des visiteurs (ajout d'une question sur l'enquête diffusée au Palais des papes)

**ORIENTATION**

**2** VERS UN TOURISME HOSPITALIER ET SOLIDAIRE,  
LA NOUVELLE DONNE HUMAINE

**Objectif**

**8** COMMUNIQUER AUPRÈS DES VISITEURS SUR LES OUTILS DISPONIBLES EN LIEN AVEC  
LA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

## DIFFUSER LA CARTOGRAPHIE DES ÎLOTS DE FRAÎCHEUR

La communication est essentielle pour mieux faire connaître les différentes démarches engagées par la ville et en faveur d'une plus grande hospitalité territoriale. En lien avec la qualité de vie en ville notamment durant la période estivale où les températures peuvent être très élevées, la ville a répertorié l'ensemble des points d'eau disponibles potables et non potables. Cette action visera donc à communiquer auprès des visiteurs sur cette cartographie des points d'eau.

### Actions 2022-2023

- récupération des éléments techniques de la Ville (données géographiques)
- diffusion de la carte dans le hall de l'Office de tourisme, des parkings, sur le site internet et dans le guide vélo, dans le magazine Avignon(s) en période estivale

### Calendrier de mise en œuvre

- Mars 2022 : Récupération des éléments techniques auprès de la ville
- Avril – mai 2022 : diffusion de la carte à l'Office du tourisme, dans les parkings gérés par Avignon tourisme, sur le site internet et dans le guide vélo

### Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Ville, Avignon Tourisme

### Indicateurs d'évaluation

- Nombre de téléchargement de la carte sur le site de l'Office du tourisme



## ORIENTATION

**3** VERS UN TOURISME EXPÉRIENTIEL ET INSOLITE,  
LA NOUVELLE DONNE TERRITORIALE

## Objectif

**9** POSITIONNER LES PRODUITS LOCAUX COMME UN DES FERS DE LANCE DE LA  
POLITIQUE TOURISTIQUE AVIGNONNAISE

## METTRE EN PLACE UNE CHARTE VISANT À INCITER LES PROFESSIONNELS DU TOURISME, À PLUS S'APPROVISIONNER EN PRODUITS LOCAUX

Avignon souhaite, au sein de cette stratégie, une plus grande présence des produits locaux au sein de l'offre en restauration proposée sur le territoire et au sein des bateaux de croisière. Pour atteindre cette ambition, il s'agira de sensibiliser les professionnels du tourisme et les bateaux de croisière et à les accompagner dans un plus grand approvisionnement en produits locaux.

### Actions 2022-2023 :

- Mise en place d'une charte
- Création d'un répertoire de partenaires / fournisseurs locaux
- diffusion de la charte via la newsletter aux professionnels

### Calendrier de mise en œuvre

- Sept 2022- mars 2023 : réflexion collective sur la charte, création d'un répertoire de partenaires locaux
- Mars 2023 : Rédaction finale de la charte
- Avril 2023 : Mise en œuvre de la charte, diffusion dans la newsletter

### Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Ville, Avignon Tourisme
- Partenaires : Les grands bateaux de Provence, Chambre d'Agriculture, CMAR

### Indicateurs

- Nombre de signataires de la Charte
- Nombre de professionnels ayant signé la charte par type

**ORIENTATION**

**3** VERS UN TOURISME EXPÉRIENTIEL ET INSOLITE,  
LA NOUVELLE DONNE TERRITORIALE

**Objectif**

**10** OFFRIR UNE EXPÉRIENCE UNIQUE ET RICHE EN ÉMOTIONS

## FAIRE DU PALAIS DES PAPES ET DU PONT D'AVIGNON DES LIEUX D'ACCUEIL MULTICULTUREL

**Le Palais des papes et le Pont d'Avignon sont les deux lieux emblématiques d'Avignon. Toutefois, dans un souci de renouvellement permanent, il s'agira d'élargir leur vocation en en faisant des lieux d'accueil multiculturel.**

**Afin de gagner en lisibilité, un support synthétisant l'ensemble de la programmation annuelle sera créé. Les visiteurs ainsi que les résidents pourront ainsi se tenir au courant de la vie du Palais des Papes et du Pont d'Avignon.**

### Actions 2022-2023

- Création d'un support synthétisant la programmation annuelle du Palais et du Pont

### Calendrier de mise en œuvre

- Avril 2022 : Validation officielle de la ville de la vocation du Palais des Papes et du Pont d'Avignon comme lieu d'accueil multiculturel
- Janvier 2023 : Diffusion de la programmation annuelle et mise en ligne sur le site internet de l'Office du tourisme

### Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Avignon Tourisme, Ville

### Indicateurs

- Nombre de téléchargements de la programmation
- Nombre d'évènements multiculturel accueillis au Palais des Papes et au Pont d'Avignon

**ORIENTATION**

**3** VERS UN TOURISME EXPÉRIENTIEL ET INSOLITE,  
LA NOUVELLE DONNE TERRITORIALE

**Objectif**

**10** OFFRIR UNE EXPÉRIENCE UNIQUE ET RICHE EN ÉMOTIONS

## METTRE EN ŒUVRE LE PASSEPORT UNESCO

La ville d'Avignon abrite deux lieux d'exception classés au patrimoine mondial de l'Unesco. 5 autres lieux situés dans un périmètre géographique proche sont également classés à l'Unesco. Il s'agira donc de proposer aux visiteurs un passeport Unesco qui leur permettra de visiter les 7 monuments Unesco (le Palais des Papes, le Pont d'Avignon, le Pont du Gard, le théâtre antique d'Orange, la grotte Chauvet 2 en Ardèche, la ville d'Arles et le Corbusier de Marseille) à un tarif avantageux. Ce passeport sera sous forme matérialisé et à récupérer dans le premier monument visité.

### Actions 2022-2023

- Réflexion sur une proposition de tarif unique et d'un système de réduction
- création d'un site portail dédié aux 7 sites Unesco
- Mise en œuvre du passeport Unesco

### Calendrier de mise en œuvre

- Novembre 2022 – Décembre 2022 : réflexion sur une proposition de tarif unique et d'un système de réduction
- Janvier 2023 : création d'un site portail dédié aux 7 sites Unesco, mise en œuvre du passeport

### Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Avignon Tourisme, Ville
- Partenariat : 7 sites Unesco de Provence

### Indicateurs

- Nombre de passeports présentés par site
- Part des passeports sur l'ensemble des visites par site

**ORIENTATION**

**3** VERS UN TOURISME EXPÉRIENTIEL ET INSOLITE,  
LA NOUVELLE DONNE TERRITORIALE

**Objectif**

**11** DIVERSIFIER LES ACTIVITÉS AFIN DE RÉPONDRE AUX ENVIES DE TOUS LES PUBLICS

## **CRÉER DES PARCOURS THÉMATIQUES URBAINS INSOLITES À DESTINATION ET ACCESSIBLES À TOUS LES PUBLICS (BALADES LITTÉRAIRES, HISTORIQUES, POÉTIQUES...)**

**De nombreuses visites de la ville d'Avignon sont déjà proposées via l'Office du tourisme. L'objectif est de compléter cette offre existante par de nouvelles expériences de visite originale permettant de découvrir la ville autrement.**

### **Actions 2022-2023**

Création de nouveaux parcours :

- balade ludique et féérique autour du thème de l'histoire et des légendes avec une conteuse
- balade autour de l'architecture et des arts urbains
- visite /atelier permettant de peindre ou dessiner Avignon
- parcours sportif permettant de découvrir les pépites du paysage urbain
- parcours de découverte de la ville à travers des extraits de poésie déclamés, slamés
- balade ludique permettant la découverte de la biodiversité dans les parcs et jardins de la ville

### **Calendrier de mise en œuvre**

- Octobre - décembre 2022 : étude préalable
- A partir d'avril 2023 : Mise en Œuvre

### **Conduite de l'action**

- Pilotage / Animation : Avignon Tourisme, Ville

### **Indicateurs**

- Nombre de téléchargements sur site Internet
- Nombre de réservations de visites par an
- Nombre de réservations par type de visites par an



**ORIENTATION**

**3** VERS UN TOURISME EXPÉRIENTIEL ET INSOLITE,  
LA NOUVELLE DONNE TERRITORIALE

**Objectif**

**11** DIVERSIFIER LES ACTIVITÉS AFIN DE RÉPONDRE AUX ENVIES DE TOUS LES PUBLICS

## **CRÉER UN PACK FAMILLE PROPOSANT SUR UNE DURÉE CHOISIE LES ACTIVITÉS PHARES À EFFECTUER SUR AVIGNON EN LIEN AVEC L'ÂGE DES ENFANTS**

**Avignon dispose de nombreuses activités et expériences à proposer aux familles avec enfant(s). Toutefois, cette offre manque aujourd'hui de lisibilité et les familles ne perçoivent souvent pas tout le potentiel exploitable.**

**Afin de remédier à cette problématique, il s'agira de constituer un catalogue d'offres à faire en famille lors d'un séjour à Avignon. Ces offres mixeront des visites patrimoniales, des loisirs culturels, ludiques et sportifs adaptés selon différentes tranches d'âge.**

### **Actions 2022-2023 :**

- créer une section d'activités divisées par tranche d'âge sur le site internet
- préparation d'une offre de suggestion d'exemple de « journée en famille »

### **Calendrier de mise en œuvre**

- Juin 2022 : mise en ligne de la section d'activités et de l'offre de suggestion sur le site internet de l'Office du tourisme

### **Conduite de l'action**

- Pilotage / Animation : Avignon Tourisme

### **Indicateurs**

- Taux de consultation sur le site Internet de la section famille
- Évolution du nombre de réservations sur les visites / activités présentes dans le pack familles



## FIL ROUGE : LA CRÉATION D'UNE PLATEFORME NUMÉRIQUE

**Il est primordial pour la réussite globale de la stratégie de mieux informer les visiteurs et les résidents de l'offre touristique disponible : localisation et information sur les équipements, prestataires de loisirs, commerces (artisanat, souvenirs, producteurs locaux, ...), restaurants et hôtels, visites, idées de sorties, classification des activités par profil, agenda, offres promotionnelles, ...**  
**Cette meilleure connaissance de l'offre touristique pourrait prendre vie au d'une extension du site internet de l'Office du tourisme. La mise à disposition de cet outil complémentaire donnera accès aux informations sous forme de requêtes permettant de visualiser l'offre selon son budget, sa durée de sa séjour, sa date d'arrivée sur le territoire ou encore son profil.**

### Actions 2022-2023

- étude préalable cahier des charges
- refonte site web Office de tourisme
- communication sur le site web, dans les parkings et les gares
- Mise en place de QR code dans les lieux stratégiques afin de se connecter directement à l'extension du site

### Rappel de l'existant

- Une application intitulée « My vizito Avignon » a été créée en 2016. Elle avait pour but de proposer des lieux en fonction de ces centres d'intérêt. Toutefois, cette application n'a jamais trouvé son public puisque, pour la meilleure année de déploiement, seuls 3000 téléchargements ont été comptabilisés.

Cette application existe toujours mais n'est plus mise à jour.

### Calendrier de mise en œuvre

- Avril 2022 : Etude préalable du cahier des charges
- Janvier 2023 – Février 2023 : refonte du site web de l'Office du tourisme
- Février 2023 : Evaluation du nouveau site auprès d'un panel test
- Mars 2023 : Communication sur le nouveau site web et son extension
- Avril 2023 : Création de QR code dans les lieux stratégiques afin de se connecter directement à l'extension du site

### Conduite de l'action

- Pilotage / Animation : Ville, Avignon Tourisme

### Indicateurs d'évaluation

- Nombre de connexions au site par mois
- Nombre de connexions à l'extension par mois
- Niveau de satisfaction des utilisateurs

avignon ambition tourisme  
nouvelles  
donnes

écrire ensemble une nouvelle stratégie touristique



AVIGNON  
Ville d'exception