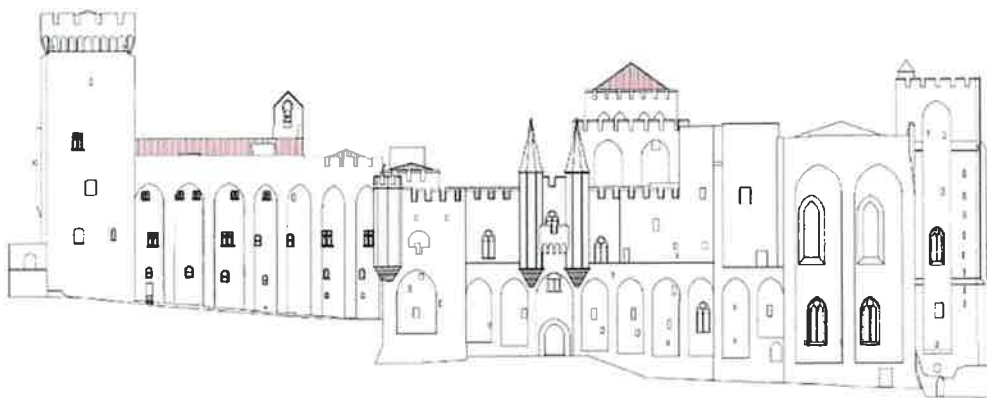


AVIGNON
TOURISME

CRÉATEUR D'EXPÉRIENCES

PALAIS DES PAPES & CENTRE DES CONGRES

REGISTRE PUBLIC D'ACCESSIBILITÉ



Introduction

Monument emblématique de la ville d'Avignon et classé au patrimoine mondial de l'UNESCO, le Palais des Papes est l'un des plus grands ensembles gothiques médiévaux d'Europe. Édifié au XIV^e siècle, il fut la résidence des papes durant la période de la papauté d'Avignon (1309-1377) et constitue un témoignage majeur de l'histoire religieuse, politique et architecturale de l'Occident médiéval.

Aujourd'hui, le Palais des Papes est un site culturel et événementiel d'envergure internationale, accueillant deux grandes activités complémentaires :

- **la visite du monument historique**, ouverte au grand public, permettant de découvrir les salles emblématiques du palais, son architecture, son histoire et ses collections patrimoniales ;
- **l'accueil de congrès, colloques, séminaires et événements professionnels**, au sein d'espaces spécifiquement aménagés dans une autre partie du site, dédiés au tourisme d'affaires et aux manifestations institutionnelles ou culturelles.

Par la coexistence de ces usages, le Palais des Papes reçoit tout au long de l'année une grande diversité de publics, aux attentes et aux besoins variés. Dans ce contexte, la prise en compte de l'accessibilité pour tous est une priorité, afin de permettre à chacun — visiteurs individuels, groupes scolaires, professionnels, congressistes — d'accéder aux services et aux espaces proposés dans les meilleures conditions possibles, dans le respect des contraintes propres à un monument historique.

Le présent **registre public d'accessibilité** a pour objectif d'informer le public sur le niveau d'accessibilité du Palais des Papes, tant pour l'activité de visite patrimoniale que pour l'activité congrès, et de présenter les dispositifs, aménagements et services mis en œuvre pour favoriser l'accueil des personnes en situation de handicap.

PARTIE 1 : PALAIS DES PAPES

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- **Nom de l'établissement** : Palais des Papes
- **Type d'établissement** : Établissement Recevant du Public (ERP) – monument historique
- **Adresse** : Place du Palais, 84000 Avignon
- **Téléphone** : 04 32 74 32 74
- **Site internet** : <https://palais-des-papes.com>
- **Gestionnaire / Exploitant** : Ville d'Avignon / Avignon Tourisme
- **Catégorie ERP** : 1^{re} catégorie (forte capacité d'accueil)
- **Classement** : Monument historique – Patrimoine mondial UNESCO
- **Date de mise à jour du registre** : avril 2026

2. OBJECTIF DU REGISTRE

Le présent registre a pour objectif d'informer les visiteurs sur :

- le **niveau d'accessibilité du Palais des Papes**,
- les **dispositifs existants** pour l'accueil des personnes en situation de handicap,
- les **solutions de compensation mises en place**, compte tenu des contraintes patrimoniales d'un monument historique.

3. ACCESSIBILITÉ DU BÂTIMENT

Contexte général

En raison de son architecture médiévale et du grand nombre de marches, **le parcours de visite traditionnel est partiellement inaccessible aux personnes à mobilité réduite**. Toutefois, des **dispositifs spécifiques** permettent un accueil adapté et accompagné.

4. DISPOSITIFS PAR TYPE DE HANDICAP



Handicap moteur

Dispositifs existants :

- Mise en place d'un "**Parcours Confort**" **accessible sur réservation**, permettant l'accès à des espaces majeurs du monument
- **Accès par ascenseur** à certains niveaux
- Cheminement spécifique par l'**entrée Jardins / Cour Maria Casarès**
- **Deux fauteuils roulants maximum** par visite
- **Gratuité accordée à la personne en situation de handicap et à un accompagnant**

Limites connues :

- Parcours complet non accessible
- Nombreux escaliers et dénivelés non contournables

Réservation obligatoire au 04 32 74 32 74.



Handicap visuel

Dispositifs existants :

- **Histopad** avec contenus audio et visuels enrichis
- **Application Web App** autonome sur smartphone avec contenus audio et visuels enrichis
- Médiation orale possible avec le personnel
- Signalétique contrastée dans certaines zones

Le type de visite rend l'autonomie totale difficile, mais l'accompagnement est encouragé



Handicap auditif

Dispositifs existants :

- Support numérique visuel (Histopad et Web App)
- Personnel sensibilisé à l'accueil de tous les publics

Pas de boucle à induction magnétique permanente spécifique au monument (à ce jour).



Handicap mental, cognitif ou psychique

Dispositifs existants :

- Accueil individualisé sur demande
- Visites calmes possibles sur certains créneaux
- Contenus simplifiés via supports numériques

Personnel formé à l'adaptation de la médiation culturelle.

5. ACCUEIL DU PUBLIC

- Personnel sensibilisé aux différents handicaps
- Accompagnement humain privilégié
- Possibilité d'adaptation du parcours selon les contraintes du visiteur
- Information claire délivrée en amont (site web, accueil téléphonique)

6. FORMATION DU PERSONNEL

- Personnel d'accueil **sensibilisé à l'accessibilité**
- Formation continue assurée par Avignon Tourisme
- Appui sur les dispositifs « Tourisme & Handicap » à l'échelle locale.

7. DOCUMENTS DISPONIBLES DANS LE REGISTRE

- ✓ Ce registre
- ✓ Fiche de synthèse d'accessibilité (version FALC recommandée)
- ✓ Informations de contact pour l'organisation des visites adaptées
- ✓ Règlementation de référence (sur demande)

8. CONTACT ACCESSIBILITÉ

Email : officetourisme@avignon-tourisme.com

Téléphone : 04 32 74 32 74

Le Palais des Papes, malgré des contraintes architecturales fortes, met en œuvre **des solutions de compensation adaptées** afin de garantir un **accueil digne, individualisé et sécurisé** à tous les publics, conformément à la réglementation en vigueur.



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue AU PALAIS DES PAPES



→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

oui

non



→ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

oui

non



Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé.

C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé.

C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé.



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé

oui non

→ Le personnel connaît le matériel

oui non



Contact : 04 32 74 32 74



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 30720603700011

Adresse : 6 rue pente rapide Charles Ansidei - BP149 Cedex 1



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. Le parcours de visite n'est pas accessible dans sa totalité

Accessible: Uniquement le parcours "confort" sur réservation



Ce service sera accessible le : Site soumis à dérogation Monument Historique



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



2. Les sanitaires situées dans la salle de la grande chapelle



Ce service sera accessible le : les sanitaires du cloître BXII (parcours "confort")



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



3.



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



RÉSERVEZ VOTRE PARCOURS CONFORT AU PALAIS DES PAPES

En raison d'un grand nombre de marches, le parcours de visite du Palais des Papes est partiellement inaccessible aux personnes en fauteuil.

Nous sommes heureux de vous accompagner dans votre projet de parcours personnalisé. Toutes nos équipes sont mobilisées pour vous offrir une expérience « sur mesure » au cœur du plus grand palais gothique. Le parcours vous conduira, dans les principaux espaces du monument et vous permettra de découvrir l'histoire des papes, muni de votre **Histopad**. Cette tablette tactile permet de vivre une expérience ludique et interactive. Grâce à la réalité augmentée vous pourrez visualiser l'ensemble des salles du monument telles qu'elles pouvaient être au XIV^e siècle.

VOTRE PARCOURS

Au départ de la tour des latrines, située à l'arrière du monument (cour Maria Casarés, 4 rue des Escaliers Sainte-Anne), vous accédez au premier niveau par ascenseur jusqu'aux espaces composés par la salle du Consistoire (où se trouve également la chapelle St-Jean), la Salle de Jésus et la Chambre Antique du Camérier.



Au second niveau, vous accédez ensuite aux espaces d'apparat du pape, composés de la Cuisine Haute, avec sa cheminée monumentale de plus de 20 mètres et de la somptueuse salle du Grand Tinel.

A l'issue de votre visite, faites halte dans les jardins du Palais des Papes, accessibles de plain-pied (avec accompagnant), d'où vous pourrez bénéficier d'informations sur le monument au moyen de votre tablette histopad, profiter d'un moment agréable au milieu des essences méditerranéennes, et vous installez dans un espace confortable et ombragé.



CONDITIONS

> Le parcours est accessible sur réservation uniquement, jusqu'à 24 heures avant le créneau, les mardis, vendredis et dimanches de 14h30 à 16h30 (sous réserve de modification).

Durée du parcours : 2h

Entrée libre pour vous et votre accompagnant (le parcours devra être accompagné)

Réservation au 04 32 74 32 74

ou par email : officetourisme@avignon-tourisme.com

N'hésitez pas à nous faire part de vos attentes : nos équipes sont à votre écoute pour adapter le parcours à vos besoins.

Les stationnements à privilégier à proximité

Accès possible en voiture via la porte de La Ligne suivre rue Rempart de la Ligne puis rue Banasterie.

Départ parcours : cours Maria Casarés, 4 rue des Escaliers Sainte-Anne, 84000 Avignon



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le Pont Saint-Bénézet, 1er site du Moyen-Âge accessible en totale autonomie, est labellisé Tourisme et handicap pour les handicaps moteur, auditif et mental.

Le monument dispose d'outils de médiation multimédia ainsi que des supports muséographiques conçus pour répondre aux besoins de tous, y compris aux personnes souffrant d'un handicap.

- Un Audioguide multimédia en 14 langues avec bouton point de repérage non voyant
- Une vidéo synchronisée à l'audioguide en 11 langues et sous titrées en anglais et français qui offre déjà aux personnes malentendante la possibilité de lire les commentaires
- Des panneaux didactiques de textes et des cartels traduits en 2 langues majeures (anglais, italien) présentés dans un lettrage suffisamment gros pour les personnes malvoyantes, ainsi que certaines pièces et collections muséographiques d'une très bonne accessibilité visuelle de par leur format
- Une tablette numérique multimédia (français/anglais) qui permet aux personnes à mobilité réduite de disposer, grâce à ce dispositif embarqué, de l'ensemble des informations et des contenus pédagogiques et historiques avec notamment la reconstitution du pont en 3D à différentes époques à partir de points de vue non accessibles (vidéos, commentaires, musique...)
- Enfin, une formation spécifique a été dispensée aux guides pour accueillir les différents publics en situation de handicap.

OFFICE DE TOURISME D'AVIGNON

+33 (0)4 32 74 32 74

officetourisme@avignon-tourisme.com

avignon-tourisme.com

PARTIE 2 : CENTRE DES CONGRES

1. RENSEIGNEMENTS GENERAUX

- **Nom de l'établissement** : Centre des Congrès du Palais des Papes
- **Type** : Établissement Recevant du Public (ERP) – Événementiel / Congrès
- **Adresse** : Place du Palais des Papes, 84000 Avignon
- **Téléphone** : +33 (0)4 90 27 50 56
- **Site internet** : <https://avignon-congres-expo.com>
- **Exploitant / gestionnaire** : Avignon-Tourisme / Congrès & Expo
- **Catégorie ERP** : 1re catégorie (capacité importante)
- **Présence d'étages / niveaux** : Oui
- **Date de mise à jour du registre** : avril 2026

2. ENGAGEMENT DE L'ETABLISSEMENT

Le Centre des Congrès du Palais des Papes s'engage à accueillir **tous les publics, quelles que soient leurs capacités**, et à mettre en œuvre les **aménagements raisonnables possibles** dans le respect des contraintes patrimoniales liées au classement Monument Historique et UNESCO.

L'accessibilité est prise en compte aussi bien pour :

- les **participants aux congrès**,
- les **visiteurs**,
- les **intervenants**,
- les **prestataires**.

3. ACCESSIBILITE DU CADRE BÂTIMENT

Accès extérieur

- Accès situé sur la **Place du Palais des Papes**, espace piéton
- Cheminements stabilisés mais **irrégularités possibles (pavés)**
- Dépose-minute possible à proximité
- Parkings publics PMR à distance réglementaire dans le centre historique

Entrée et accueil

- Entrées adaptées selon les salles et événements
- Accueil humain assuré par du personnel formé
- Orientation possible sur demande

Circulations intérieures

- Espaces vastes adaptés aux cheminements PMR
- Ascenseurs disponibles sur certains parcours
- Certaines zones demeurent **partiellement inaccessibles** en raison de contraintes architecturales historiques

4. DISPOSITIFS PAR TYPES DE HANDICAP



Handicap moteur

- Accès partiel en fauteuil roulant
- Salles principales accessibles (selon configuration)
- Sanitaires adaptés disponibles
- Assistance humaine possible sur demande préalable

Certaines salles historiques présentent des marches non compensables.



Handicap visuel

- Personnel disponible pour accompagnement
- Éclairage adapté dans les zones principales
- Obstacles en hauteur signalés autant que possible
- Chiens guides acceptés



Handicap auditif

- Accueil par personnel sensibilisé
- Possibilité d'adaptation de l'accueil selon l'événement (interprétation LSF ou sous-titres sur demande organisateur)
- Acoustique adaptée dans les espaces de conférence



Handicap mental / cognitif

- Accueil individualisé possible
- Personnel attentif et disponible
- Rythme et explications adaptés sur demande

5. ACCUEIL DU PUBLIC

- Personnel formé à l'accueil de tous les publics
- Possibilité d'accompagnement personnalisé
- Recommandation de **signalement des besoins spécifiques en amont de l'événement**

6. CONTACT ACCESSIBILITE

Pour toute information ou besoin particulier :

Avignon Congrès & Expo

+33 (0)4 90 27 50 60

contact via le site officiel

7. MODALITES DE CONSULTATION DU REGISTRE

Registre consultable :

- à l'accueil du Centre des Congrès
- sur demande
- par transmission numérique si nécessaire



Accessibilité de l'établissement



Bienvenue CENTRE DES CONGRES D'AVIGNON



→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

oui

non

→ Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

oui

non



Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé.

C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé.

C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé.



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé

oui non

→ Le personnel connaît le matériel

oui non



Contact : 04 90 27 50 60



Consultation du registre public d'accessibilité :



à l'accueil



sur le site internet

N° SIRET : 30720603700011

Adresse : 6 rue pente rapide Charles Ansidei - BP149 Cedex 1



Certaines prestations ne sont pas accessibles



1. Salles de réunions accessibles avec accompagnement : Cellier Benoît XII, la Paneterie, Mezzanine du Conclave, Grd Tînel et gal. Cloître Benoît XII



Ce service sera accessible le : Site soumis à dérogation Monument Hisotrique



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



2.



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



3.



Ce service sera accessible le :



Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation)



Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :

oui non



INFORMATIONS SUR L'ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP AU CENTRE DES CONGRES DU PALAIS DES PAPES

PREAMBULE

Le Centre des congrès du Palais se situant dans le Palais des Papes (monument du XIVème siècle classé au patrimoine mondial de l'UNESCO), 100 % de ses salles ne sont pas accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

Les personnes en fauteuil doivent être impérativement accompagnées pour cheminer dans les espaces accessibles.

Salles accessibles :

- Cellier Benoit XII (plan incliné)
- Salle de la Paneterie
- Mezzanine de la salle du Conclave
- Grand Tinel
- Galerie supérieure du Cloître

L'Espace Jeanne Laurent situé dans le jardin des doms est complètement accessible.

Accès PMR Centre des Congrès par l'arrière du monument

L'accès PMR au Centre des Congrès se fera par un ascenseur situé à l'arrière du Monument (à proximité des Jardins Benoit XII et de la manutention) et non par l'entrée principale du Centre des Congrès.

Accès pour une dépose par véhicule à l'arrière du monument

- Rentrer dans Avignon intra-muros par la Porte de la Ligne,
- Puis tourner à droite et prendre la rue du Rempart de la Ligne.
- Ensuite, continuer, vous êtes rue de la Banasterie.
- Tourner sur la 2^{ème} rue à droite, direction Verger Urbain V
- Suivre Promenade des Papes / Manutention
- Rentrer dans la Cour Maria CASARES



Vous êtes arrivés devant la porte en bois de l'ascenseur.

A votre arrivée prendre contact avec l'accueil du Centre des Congrès au **04.90.27.50.60**.

Une personne viendra vous accueillir et vous accompagnera jusqu'au Centre des Congrès.

Bon à savoir pour les personnes en fauteuil roulant :

Dimensions de l'ascenseur : Largeur : 0,92 m - Longueur : 2,08 m –

Hauteur : 1,98m

Largeur de la porte d'accès en haut de l'ascenseur 80 cm

Largeur de la porte d'accès salle du Conclave 68 cm

Largeur de la porte d'accès salle de la Paneterie 76 cm

Le Centre des Congrès est doté de sanitaires adaptés au niveau 5

Pour les personnes malvoyantes

Des bandes podotactiles sont installées à l'entrée du monument, sur les paliers et haut de marche.

Pour les personnes malentendantes

Un système de sécurité incendie est installé dans les sanitaires avec flash lumineux qui permet d'alerter en cas d'évacuation du site.

