

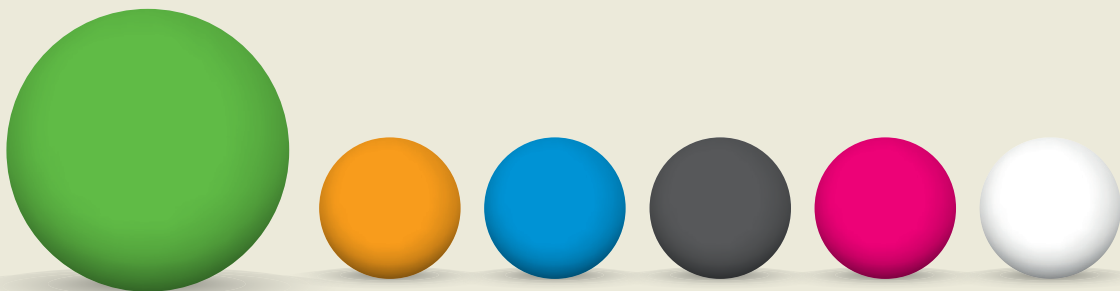
VILLE DE



MARSEILLE

# MARSEILLE, DESTINATION DURABLE ET ATTRACTIVE

STRATÉGIE 2024-2030 POUR UN  
DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE  
DU TOURISME ET DES LOISIRS







Les Marseillais le savent : la lumière méditerranéenne de Marseille est unique au monde. Elle sublime nos paysages et nos monuments, témoins grandioses d'une histoire de plusieurs millénaires. Marseille était Marseille avant que la France ne soit la France ; elle a toujours cultivé sa singularité, sa force et sa richesse de grande cité balnéaire et portuaire. Quand les marins venus de Phocée ont amarré, il y a 2600 ans, dans cette calanque du Lacydon qui deviendra notre Vieux-Port, la beauté frappante de notre rivage les a sûrement marqués à jamais. Depuis, Marseille attire et elle fascine.

Porte du Sud, capitale méditerranéenne, elle est une destination touristique majeure en France ; chaque année, ce sont des millions de visiteurs qui découvrent les mille facettes de notre ville. Pour les accueillir, les guider et offrir aux professionnels du secteur un accompagnement utile et essentiel, l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès s'est réinventé en 2023, en passant dans le giron municipal. Rendre Marseille attractive, c'est donner envie aux touristes de la visiter pour donner envie aux entreprises de s'y installer.

Nous sommes fiers de signer aujourd'hui cette feuille de route, qui donne à voir nos engagements pour un tourisme vertueux, utile à sa ville et à son attractivité, respectueux des impératifs climatiques et sociaux. Marseille, pour continuer d'attirer, doit ressembler à Marseille. Elle doit se réinventer sans se départir de son histoire, oser, être audacieuse. Sans cesse, nous voulons qu'elle donne du sens aux principes qui ont fait son histoire : fraternité, solidarité, ouverture. Ecrire Marseille en capitale pour lui redonner sa place en France et dans le monde, c'est repenser ses espaces, ses pratiques, accompagner les professionnels dans leur transformation et dans leur adaptation aux nouvelles formes de tourisme.

Le soleil de Marseille est si intense qu'il brille dans l'hiver et semble éviter les nuages d'automne. Alors, cette feuille de route se donne pour objectif de s'appuyer sur les richesses de notre ville pour attirer toute l'année, et pas uniquement en haute saison. Elle se donne l'ambition de faire de Marseille une ville responsable et durable, et une ville qui redonne à ses habitants l'envie de la découvrir. Parce que les premiers touristes, ce sont les Marseillais eux-mêmes, qui n'auront assez d'une vie entière pour découvrir tous les secrets de leur cité.

Je sais le travail mené par les équipes de la Ville pour réaliser ce document essentiel, qui sera notre guide et notre tuteur pour déployer notre stratégie sur les six prochaines années et atteindre nos objectifs. Parce que changer la vie des Marseillaises et des Marseillais, recoudre la Ville et lui redonner sa place, c'est aussi la rendre attractive et attirante pour toutes et tous, habitants et visiteurs.

**Benoît PAYAN**  
Maire de Marseille





Le tourisme est une filière essentielle pour Marseille et son rayonnement, créatrice d'activité et d'emplois. Son développement peut toutefois parfois présenter des aspects moins positifs, en générant des nuisances pour les habitants, ou en restant concentré sur la saison estivale et sur certains quartiers alors que tant de richesses sont à découvrir tout au long de l'année sur notre territoire.

Le tourisme concerne en premier lieu les Marseillaises et les Marseillais eux-mêmes : ils sont les premiers consommateurs des offres culturelles, de loisirs ou de restauration, ils sont les premiers ambassadeurs de leur ville auprès des visiteurs qui plébiscitent d'ailleurs la qualité de leur accueil.

Avec l'Office municipal de Tourisme, des Loisirs et des Congrès, nous voulons prendre en compte les aspirations des Marseillaises et des Marseillais comme celles des touristes, pérenniser et mieux partager les retombées économiques du tourisme, améliorer la qualité de ses emplois, préserver les équilibres du territoire, anticiper les crises qui traversent désormais régulièrement nos vies.

Cela nécessite de s'adapter, d'innover, pour un développement touristique profitable à tous : habitants, visiteurs, professionnels.

En faisant du tourisme une politique publique à part entière, la Ville affirme son engagement en faveur d'un tourisme de loisirs et d'affaires vertueux, durable et apaisé. Aux côtés de ses acteurs, nous agissons pour faire de Marseille une destination populaire, vivante et désirable, à son image.

Bonne lecture !

**Laurent Lhardt**

Adjoint au Maire de Marseille  
en charge du dynamisme économique,  
de l'emploi et du tourisme durable



MARSEILLE

<b>Édito du Maire de Marseille</b>	<b>3</b>
<b>Édito de Laurent Lhardit</b> , Adjoint au Maire de Marseille en charge du dynamisme économique, de l'emploi et du tourisme durable	<b>5</b>
<b>Préambule</b>	<b>8</b>
<b>Des réalisations dès 2024-2025</b>	<b>10</b>
<b>Le tourisme à Marseille, état des lieux</b>	<b>11</b>
<b>1/ Marseille, destination responsable</b>	<b>23</b>
1.1/ Accélérer la transition écologique des offres touristiques	23
1.2/ Favoriser un tourisme créateur d'emplois de qualité	27
1.3/ Accompagner la croissance d'un tourisme d'affaires à impact positif	28
<b>2/ Marseille à toute heure et en toutes saisons</b>	<b>31</b>
2.1/ Préserver l'authenticité et donner accès au « Marseille des Marseillais »	31
2.2/ Vivre Marseille la nuit	33
2.3/ Favoriser la (re)connexion à la nature et mieux partager les atouts balnéaires de Marseille	34
<b>3/ Marseille pour toutes et tous :</b>	<b>37</b>
3.1/ Les Marseillaises et Marseillais, premiers touristes et ambassadeurs de leur ville	36
3.2/ Favoriser une offre d'hébergement diversifiée et accessible	39
3.3/ Améliorer l'expérience de Marseille pour les visiteurs comme pour les habitants	41
<b>4/ Marseille, destination innovante et « fabrique touristique »</b>	<b>45</b>
4.1/ Co-produire et partager la connaissance avec les professionnels et les habitants	45
4.2/ Favoriser l'innovation pour réinventer les pratiques	46
4.3/ Permettre la participation et la coopération par une gouvernance dynamique	47
<b>Conclusion</b>	<b>49</b>

Marseille est devenue une destination touristique majeure. Avec plusieurs millions de visiteurs accueillis chaque année, l'organisation d'évènements sportifs et culturels d'envergure nationale et internationale, **notre ville rayonne et séduit de plus en plus de touristes, français comme étrangers.**

### Des enjeux importants liés au tourisme

Le secteur du tourisme constitue pour notre territoire une **filière incontournable, créatrice d'activités et d'emplois**, notamment dans l'hôtellerie et la restauration. Toutefois, les retombées économiques du tourisme concernent essentiellement quelques arrondissements centraux et le secteur est marqué par une forte proportion de contrats courts et saisonniers, dans un contexte où le tourisme à Marseille est encore trop concentré sur la période estivale. Il s'agit donc de mieux partager et répartir les retombées socio-économiques liées au tourisme et de **développer une offre attractive étalée toute l'année pour désaisonnaliser l'activité et améliorer la qualité et la pérennité des emplois.**

Les Marseillaises et les Marseillais sont aujourd'hui les principaux consommateurs de l'offre culturelle, de loisirs, de restauration de leur ville. Néanmoins, une partie importante de la population rencontre de fortes difficultés d'accès à cette offre faute de moyens financiers ou de moyens de transport. L'offre touristique demeure encore trop peu adaptée aux besoins et spécificités de chacun, en particulier pour les personnes souffrant de handicaps.

Le tourisme à Marseille se concentre sur quelques sites et quartiers, parfois sur-fréquentés et sources de conflits d'usages (multiplication des meublés touristiques, nuisances sonores, transformation des commerces de proximité, production de déchets, etc.). Ce faisant, c'est aussi l'acceptabilité de l'activité touristique par la population marseillaise qui est en jeu. C'est pourquoi il est nécessaire de reconnaître que **les Marseillaises et des Marseillais sont les premiers touristes de leur ville** et de permettre le développement d'une **offre populaire, solidaire et accessible à toutes et tous**. Il s'agit également de rediriger les flux en promouvant de nouvelles offres de proximité et de nouveaux parcours à l'échelle des 111 quartiers que compte la ville, chacun ayant une forte singularité et des atouts patrimoniaux à faire valoir, et en s'appuyant sur la culture, la gastronomie, les savoir-faire, et de rester à l'écoute des habitants, des professionnels et des touristes eux-mêmes pour identifier et traiter rapidement les situations de tension.

Par ailleurs, les espaces naturels, dont les Calanques, sont un pilier majeur du tourisme marseillais. Les activités nautiques et le tourisme balnéaire constituent ainsi un élément clé de l'attractivité de la ville, au risque de créer des engorgements en haute saison. Les impacts du tourisme sur l'environnement, les émissions de gaz à effet de serre, la qualité de l'air, la pollution des espaces naturels et marins, la dégradation des habitats naturels et la perte de biodiversité sont déterminants et doivent conduire à **porter collectivement la nécessaire transition des offres et pratiques touristiques vers un modèle plus responsable**. C'est aussi la condition du maintien dans le temps de leur activité pour les professionnels du tourisme eux-mêmes, alors que les récentes crises sanitaires, climatiques ou sociales ont révélé les faiblesses du modèle touristique actuel. La préservation du patrimoine naturel marseillais, l'accélération de la transition écologique et énergétique des acteurs et des offres touristiques, dont la mobilité, contribueront ainsi à un tourisme plus vertueux mais aussi plus résilient.



## Une volonté municipale forte pour accélérer un développement responsable du tourisme et des loisirs

En application de la loi du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale, dite loi 3DS, le conseil municipal a, par délibération du 16 décembre 2022 validé le retour de la compétence « promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme » à la Ville de Marseille, gérée depuis 2018 par la Métropole Aix-Marseille-Provence. Par délibération du 10 février 2023, le conseil municipal a approuvé les nouveaux statuts de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille. Par ces décisions, la Ville a acté sa **volonté de retrouver la pleine maîtrise de sa politique touristique**, articulée avec celle des autres collectivités compétentes, et de définir une nouvelle stratégie de développement.

Forte d'un diagnostic mené sur plusieurs mois, alimenté par une large concertation des acteurs du territoire (acteurs institutionnels, professionnels du tourisme mais aussi l'Assemblée Citoyenne du Futur constituée d'habitants), la Ville de Marseille propose, avec cette stratégie, une **politique de développement et d'attractivité touristique au service de son territoire et des Marseillais et Marseillaises**. Transition écologique et énergétique, préservation des équilibres fragiles du territoire, accroissement et meilleur partage des retombées économiques en constituent le fil conducteur.

Cette stratégie s'inscrit ainsi en pleine cohérence avec la feuille de route économique « Marseille accélère : pour une capitale économique créatrice d'emplois » délibérée le 20 octobre 2023 et la démarche « Marseille 2030 Objectif Climat ». Elle fournit le cadre d'une action renouvelée de la Ville, mais aussi de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille qui sera l'opérateur principal chargé de sa mise en œuvre.

« Marseille, destination durable et attractive : stratégie 2024-2030 pour un développement responsable du tourisme et des loisirs » se structure autour de 4 orientations :

- « **Marseille, destination responsable** » : la Ville souhaite concilier le développement touristique et les impératifs environnementaux et sociaux, et mieux partager ses retombées économiques. Il s'agit d'accélérer la transition écologique des offres touristiques, de favoriser un tourisme créateur d'emplois pérennes de qualité et d'accompagner la croissance d'un tourisme d'affaires à impact positif.
- « **Marseille à toute heure et en toutes saisons** » : la Ville ambitionne de mieux répartir les flux touristiques à travers l'accès au Marseille des Marseillais, en s'appuyant sur la richesse de son offre culturelle, événementielle et sportive, de sa vie nocturne, de ses savoir-faire et de son patrimoine matériel et immatériel. Elle souhaite favoriser la reconnexion à la nature et mieux partager ses atouts balnéaires et maritimes.
- « **Marseille pour toutes et tous** » : la Ville vise à faire des Marseillaises et Marseillais les premiers touristes mais aussi les ambassadeurs de leur ville. Il s'agit également de favoriser une offre d'hébergement touristique diversifiée et accessible et d'améliorer l'expérience de Marseille, pour les visiteurs comme les habitants.
- « **Marseille, destination innovante et "fabrique touristique"** » : la Ville souhaite placer au cœur de sa stratégie l'observation et la production de connaissance partagée, et favoriser l'innovation pour réinventer les pratiques, anticiper et mieux orienter le tourisme de demain. Elle entend pour cela nourrir un dialogue permanent avec les acteurs et professionnels du tourisme ainsi que les habitants.



Un **Pass dédié aux habitants** et des **partenariats** pour permettre aux petites Marseillaises et aux petits Marseillais de (re)découvrir leur ville



Le **développement des rendez-vous populaires, festifs et gratuits** ouverts aux habitants comme aux visiteurs : Eté marseillais, La Voie est libre, fêtes de fin d'année, fêtes de quartier



Une **accélération de la transition écologique des activités touristiques** : accompagnement à la labellisation des acteurs du tourisme, connexion électrique des navires à quai, charte d'accueil durable des congrès et du tourisme d'affaires, promotion et valorisation recentrées sur le tourisme durable, actions éco-citoyennes



Un **renforcement de la régulation des meublés de tourisme** dont la création d'une **brigade de contrôle** municipale



La **valorisation de l'identité portuaire de Marseille** et de **meilleurs accès à la mer** : lancement du Port Center, accès facilité à la digue du large, ouverture d'une piscine au pied du Mucem, mesures d'apaisement du littoral sud

La **poursuite d'un dialogue permanent** avec les acteurs du tourisme : ateliers du tourisme durable, comité des acteurs du tourisme, consultations citoyennes et des visiteurs, ...



Une **meilleure irrigation des quartiers** par le développement du **Fabriqué à Marseille**, la valorisation du patrimoine, de la culture provençale, de la programmation culturelle de proximité et via la **montée en puissance du dispositif « Hors Les Murs »** pour informer et réorienter les flux touristiques en haute saison ou lors des événements accueillis en ville



Un **partenariat renforcé entre les services de l'État et de la Ville** : les polices nationale et municipale, les médiateurs, pour assurer la **sécurité, la tranquillité publique** et réguler les **conflits d'usages et les nuisances**



La **consolidation d'un observatoire du tourisme** au sein de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille

## Les chiffres clés du tourisme à Marseille

Marseille a connu un fort développement du tourisme ces dix dernières années, qu'il soit de loisirs ou d'affaires. Le tourisme est désormais un secteur d'activité et d'emplois majeur pour la ville.

### Estimations



**2022 : 5 millions de touristes**  
(estimation OTLCM)

2013 : 2,9 millions de touristes (estimation + 12,5 % par rapport à 2011)  
Repère : 2,6 millions de touristes en 2011 / source Bouches du Rhône Tourisme, « La clientèle touristique Marseille »



**2022 : 43<sup>e</sup> place mondiale**  
**34<sup>e</sup> place européenne**  
et **3<sup>e</sup> ville française** pour l'accueil de congrès internationaux (classement ICCA)

2013 : 117<sup>e</sup> place mondiale  
5<sup>e</sup> ville française

**2023 : 2,5 millions de passagers des bateaux de croisière**  
(source GPMM)



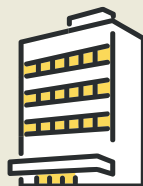
2013 : 1 188 031 de passagers



**2022 : 1153 manifestations professionnelles**

et près de **585 885** journées congressistes

2013 : 457 manifestations professionnelles  
Et 326 324 journées congressistes



**2022 : 7 240 chambres**  
en hôtellerie, 2 362 lits  
en résidence de tourisme  
et **11 800 lits** meublés  
touristiques

2013 : 5 650 chambres  
en hôtellerie



**Taxe de séjour 2022 : 7 855 880 €**

2013 : 2 562 037 €

**23 673 emplois directs**

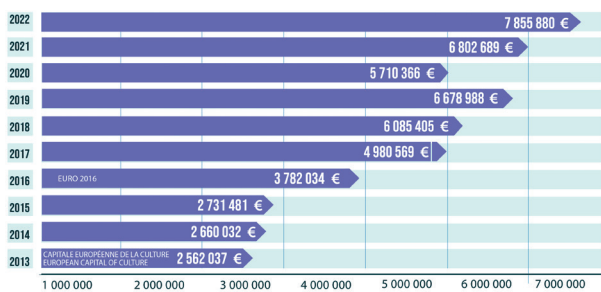
estimés en 2021 dont 69% concentrés dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration.  
7% de l'économie locale, 9,4% de la part de l'emploi salarié total de la ville en 2022, contre 8,6% en 2020.  
2013 : 13 276 emplois estimés

## Synthèse du diagnostic

### 1 / Le tourisme au prisme du développement économique et de l'emploi

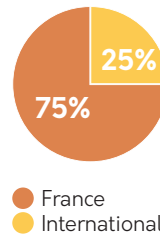
En 2022, il est estimé que Marseille a accueilli **5 millions de visiteurs, soit le niveau d'avant crise de la covid**. Si les visiteurs demeurent majoritairement français, la clientèle internationale progresse depuis plusieurs années, notamment en provenance d'Europe.

Évolution de la taxe de séjour à Marseille de 2013 à 2022

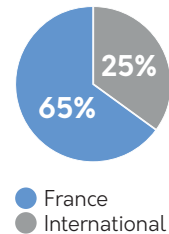


(\*) Données comptables dernier trimestre n-1 jusqu'au 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année n / (\*\*) Accounting Data for last quarter n-1 to 3<sup>rd</sup> quarter of year n  
SOURCE VILLE DE MARSEILLE - REGIE DE LA TAXE DE SEJOUR / CITY OF MARSEILLE - CITY TAX AUTHORITY  
Informations : [www.taxedesejour.ofeaweb.fr](http://www.taxedesejour.ofeaweb.fr)

Origine des clientèles hôtelières 2022



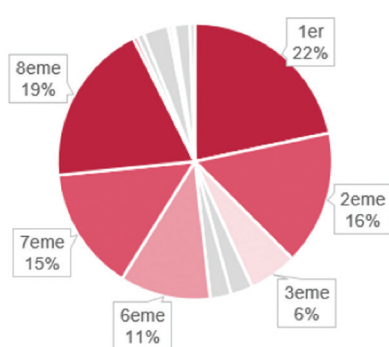
Origine des clientèles de meublés touristiques 2022



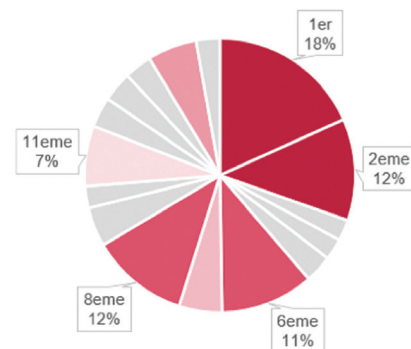
Source : OTLCM

### ● Les grands secteurs d'activité du tourisme : quelles retombées ?

Les retombées de l'hôtellerie et de la restauration sont essentiellement concentrées sur 4 arrondissements



Répartition des emplois du secteur hôtelier à Marseille par arrondissement (URSSAF)



Répartition des emplois du secteur de la restauration à Marseille par arrondissement (URSSAF)

Un secteur qui se caractérise par la prévalence de contrats courts et saisonniers

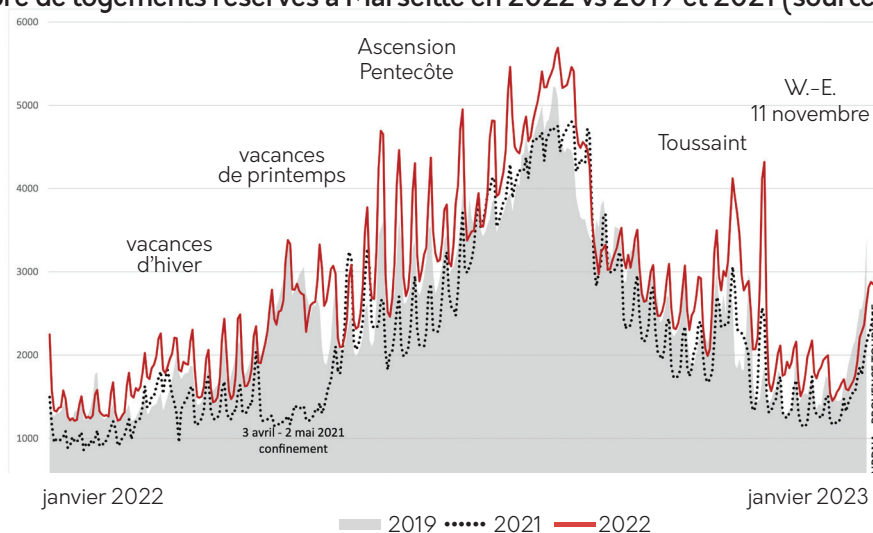
- **Un emploi touristique caractérisée par la prévalence des CDD** : en 2019, 55 % des CDD ont été signés entre le deuxième et le troisième trimestre, en raison d'une forte saisonnalité du secteur.
- **Les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration restent ceux qui utilisent les contrats les plus précaires** : en 2019, 21 % des contrats signés étaient de six mois ou plus, contre 67 % de moins d'un mois.

## ● Marseille l'été / Marseille l'hiver ? La question de la saisonnalité

Une saison haute marquée par des pics de fréquentation

- **Une concentration de l'activité économique et des retombées** sur des périodes spécifiques.
- La forte saisonnalité génère des **phénomènes de montée des prix et de baisse de la qualité du service**.

Nombre de logements réservés à Marseille en 2022 vs 2019 et 2021 (source OTLCM)



Un « creux hivernal » qui impacte l'activité touristique et l'emploi

- **La période hivernale implique généralement une division de l'activité par deux par rapport à l'été** (49 % de remplissage en décembre 2019 contre 90% en août) : l'écart entre la fréquentation estivale et celle hivernale entraîne des problèmes liés à la sous-utilisation des infrastructures touristiques ou à l'emploi.
- Du point de vue de l'emploi, **l'impact le plus important se caractérise par la forte précarité des contrats**.

## ● Le tourisme d'affaires, une opportunité à consolider pour Marseille

- En 10 ans, le nombre d'événements à Marseille a été multiplié par 3,5, permettant à Marseille d'être **3<sup>e</sup> au classement ICCA** pour l'accueil de congrès internationaux.
- En 2022, le tourisme d'affaires a engendré environ **457 millions d'euros de retombées économiques** directes et indirectes pour la ville de Marseille, dont 63% en congrès et 37% en événements d'entreprises – hors salons (source Bureau des Congrès, OTLCM).

### Une opportunité pour désaisonnaliser la fréquentation

- Les clients d'affaires favorisent le remplissage des établissements en dehors de la haute saison et durant la semaine.
- Le tourisme d'affaires se prolonge souvent par du tourisme d'agrément : 60% des voyages d'affaires en France sont prolongés par des voyages personnels (enquête OpinionWay 2022).

## 2 / Le tourisme au prisme du territoire et de ses habitants

### La culture, facteur clé d'attractivité, encore sous-exploité

- Une **destination culturelle phare du sud de l'Europe**, une riche programmation qui, toutefois, se concentre encore fortement sur l'été ;
- Une **nouvelle destination gastronomique** avec un potentiel important restant à exploiter ;
- Une ville de **cultures urbaines**.

### Plus qu'une sur-fréquentation, une congestion sur quelques « points chauds » touristiques alors que d'autres quartiers sont à irriguer

- Les **freins à la mobilité**, faiblesse structurelle pour mieux répartir les flux et permettre de découvrir Marseille ;
- Une **trop faible valorisation des circuits et activités touristiques alternatifs** mais de nombreuses pistes à investiguer (tourisme industriel, etc.)

### Les risques pour l'acceptabilité de l'activité touristique

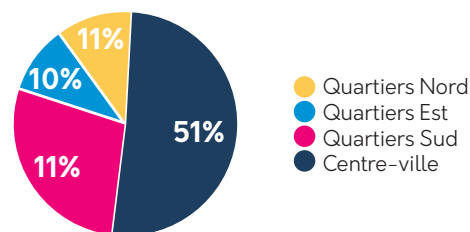
- **La multiplication des locations de meublés touristiques et son impact sur le logement des Marseillais et Marseillais** : 11 000 à 11 500 logements loués sur Airbnb à Marseille en 2023 (9600 en 2022) ;
- Des phénomènes de transformation urbaine qui entraînent des tensions : **nuisances, conflits d'usage, transformation des commerces de proximité vers une offre touristique**.

## ● L'inclusion des Marseillais dans l'offre touristique

Les Marseillais sont aujourd'hui les premiers consommateurs de l'offre de loisirs de la ville

- Au niveau national, en moyenne, **80% des dépenses dans la restauration sont faites par les locaux.**
- **L'offre culturelle attire fortement la population locale :** par exemple, 30 % des visiteurs du MUCEM en 2021 résident à Marseille.

**Provenance  
des visiteurs marseillais  
du MUCEM en 2021**



Néanmoins, une partie de la population rencontre des difficultés d'accès à cette offre

- **Près de 40 % des Français ne partent pas en vacances en 2023.**
- **L'accès de l'ensemble des Marseillaises et Marseillais** aux équipements culturels et de loisirs demeure un sujet prégnant.

## 3 / Le tourisme au prisme de la nature et du climat

La nature et les espaces naturels sont un socle du tourisme marseillais

- Les Calanques figurent parmi les premières raisons de visiter Marseille : des espaces naturels mis en valeur dans les circuits touristiques.
- **Des espaces déterminants pour l'activité touristique de nature et de randonnées :** le Parc National des Calanques attire 3 millions de visiteurs en moyenne et il supporte de nombreuses activités touristiques (circuits de randonnées, balades en VTT, escalades, etc.).

Le tourisme balnéaire est un facteur d'attractivité touristique fort, au risque de créer des engorgements

- **Avec ses 57 km de littoral et près de 21 plages, plusieurs activités nautiques sont proposées :** ports de plaisance, tours en navettes maritimes, pêche de loisirs, plongée, voile, kayak, etc.
- **Les fortes fréquentations des plages et les attractions nautiques en période estivale peuvent contribuer à ternir l'expérience touristique comme celle des habitants :**
- accessibilité, tranquillité dans l'expérience balnéaire et nautique.

## ● L'impact du tourisme sur l'environnement

### Les activités touristiques génèrent des émissions de CO<sup>2</sup> importantes

À l'échelle nationale, l'achat de biens touristiques, la restauration, les déplacements et l'hébergement représentent environ 25 % des émissions totales

### Le tourisme génère des déchets dont la gestion est parfois difficile

**Pollution des espaces naturels** dans les zones les plus fréquentées

**Pollution des espaces marins :** en mer Méditerranée, 52 % des débris sont liés au tourisme ; un bateau de croisière produit 7 000 tonnes de déchets / an



### Une consommation touristique plus importante d'eau

En 2019 en France, un touriste consomme en moyenne 230 litres d'eau par jour (54 % plus qu'un habitant en temps normal).

À Marseille, le pic de fréquentation touristique concorde avec une période marquée par des sécheresses

### L'habitat naturel subit des pressions croissantes

À Marseille, 29 habitats terrestres et 14 habitats marins d'intérêt communautaire sont menacés dans les périodes de forte affluence



### La qualité de l'air est aussi dégradée par les activités touristiques

Le transport maritime est une source de pollution atmosphérique considérable : le port de Marseille est particulièrement exposé aux émissions polluantes soufrées

La concentration des véhicules routiers et le fonctionnement de leurs moteurs en arrêt prolongé peuvent dégrader la qualité de l'air : en moyenne, la concentration des PM2.5 à Marseille est de 10,6 µg/m<sup>3</sup> (la ville est classée 182<sup>e</sup> sur 375 villes européennes)





## ● Le tourisme face aux conséquences du changement climatique



### Des dommages sur les infrastructures touristiques liés à l'érosion et aux submersions

**Impact de l'élévation du niveau de la mer**

**Érosion terrestre** : le massif des Calanques a observé une diminution de sa surface de 7 % entre 1927 et 2003

### La multiplication des événements de chaleur extrême et des sécheresses



Marseille se positionne parmi les villes les plus à risque, selon le GREC-SUD :

**+7°** : l'écart entre un grand parc arboré et ses alentours

**15°** : différence de la température de surface entre la Place Castellane et le Jardin du Pharo le 14 juillet 2017

**x9** : chaleur stockée dans l'asphalte (par rapport à celle dans les pavés clairs)



### Altération du paysage et prolifération d'espèces invasives

**Une zone touchée par la prolifération d'espèces tropicales** : dans le parc des Calanques, l'agave d'Amérique, le figuier de Barbarie, la griffe de sorcière et la luzerne arborescente menacent l'habitat local déjà très fragile

**Le développement d'une faune invasive est vecteur de nuisances pour la population et les touristes** : 80 % des moustiques tigre des Bouches-du-Rhône se développent dans les zones habitées (La Ciotat a vécu des phénomènes de prolifération extensive)

### Augmentation des restrictions d'accès aux espaces naturels, liées au risque d'incendie

**Une zone touchée par le risque d'incendie en été** : le site de Luminy-La Gineste a connu de multiples incendies : près de 300 hectares ont brûlé dans celui de 2016

MétéoFrance estime qu'en 2050 il y aura 41 jours de risque d'incendie dans les espaces naturels



## Le tourisme vu par les Marseillaises et Les Marseillais

### Synthèse de l'enquête de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès auprès des Marseillais<sup>1</sup>

Les **résidents marseillais accueillent le tourisme de manière globalement positive**. Près de la moitié (49 %) estime que le tourisme génère plus de conséquences positives que négatives (14 % estiment l'inverse). 80 % expriment que la promotion de Marseille doit se poursuivre pour attirer des visiteurs.

Les Marseillais font toutefois valoir de **fortes attentes concernant les modalités du développement touristique de leur ville**. Plus de la moitié (54 %) considère qu'il ne tient pas suffisamment compte de **l'impact du tourisme sur la vie des résidents**. Les habitants demandent à être davantage écoutés : leur **consultation** à travers une plateforme en ligne sur laquelle ils pourraient déposer leurs idées ou donner leur opinion sur des projets touristiques concernant leur quartier est une suggestion récurrente. Ils expriment également leur volonté d'être considérés comme des **ambassadeurs** de la destination (3/4 souhaitent par exemple partager des conseils avec les touristes qu'ils rencontrent).

Enfin, ils appellent à une **vigilance accrue sur les nuisances liées au tourisme** à Marseille. 8 résidents sur 10 considèrent que le tourisme engendre des nuisances. Ce sont principalement des nuisances occasionnelles, vécues lors des périodes les plus fréquentées, qui sont citées. Est ainsi pointé l'impact négatif du tourisme sur la **propreté des espaces publics** (47 % des répondants) et la **protection de l'environnement** (43 %). À ce titre, les Marseillais se montrent circonspects quant au développement de la croisière de masse : 68 % des résidents estiment que les bateaux de croisières génèrent autant voire plus de nuisances que de retombées positives.

#### LES RÉSIDENTS MARSEILLAIS ACCUEILLENT POSITIVEMENT LE TOURISME DANS LEUR VILLE ET EXPRIMENT DE FORTES ATTENTES

49%

des habitants estiment que le tourisme génère plus de conséquences positives que négatives

54%

considèrent que la politique touristique ne tient pas suffisamment compte de l'impact du tourisme sur la vie des résidents

3/4

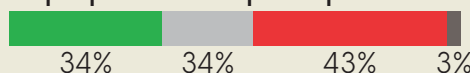
voudraient partager des conseils avec les touristes qu'ils rencontrent

#### UNE VIGILANCE ACCRUE SUR LES NUISANCES LIÉES AU TOURISME À MARSEILLE

##### La protection de l'environnement

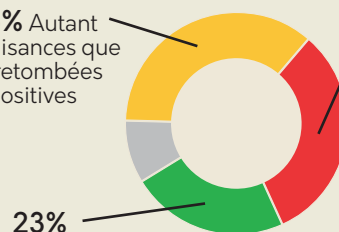


##### La propreté des espaces publics



■ Positif ■ Neutre ■ Négatif ■ NSP

36% Autant de nuisances que de retombées positives



32% des résidents estiment que les bateaux de croisière génèrent plus de nuisances que de retombées positives

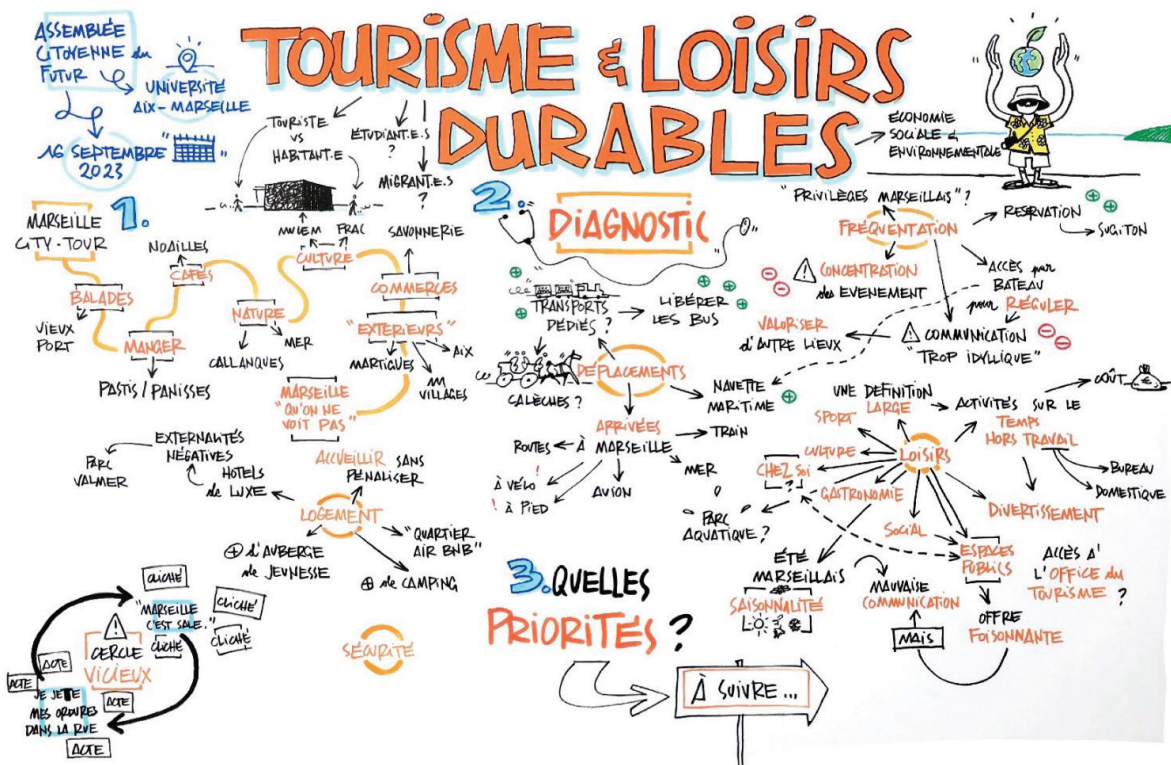
23% Plus de retombées positives que de nuisances

Source : OTLCM

## Travaux de l'Assemblée Citoyenne du Futur

Nouvel espace de réflexion, l'Assemblée Citoyenne du Futur mobilise 111 Marseillaises et Marseillais, tirés au sort après avoir manifesté leur intérêt pour intégrer cet outil de démocratie citoyenne. Représentatifs de la diversité de la population, ils sont répartis en groupes de travail de 25 à 30 personnes et se réunissent une journée par mois, le samedi, afin de travailler collectivement sur des thématiques choisies par la Ville de Marseille et par l'Assemblée elle-même. L'Assemblée Citoyenne du Futur est chargée de formuler des avis, faire des propositions concrètes, émettre des vœux sur des sujets qui concernent le territoire marseillais.

Dans ce cadre, un groupe de l'Assemblée s'est consacré à la question du tourisme, en choisissant la problématique suivante : « **Comment rendre les pratiques de tourisme et des loisirs durables et accessibles à tou.te.s ?** ».



Après plusieurs auditions d'acteurs, des séances de diagnostics et d'échanges sur leurs perceptions du tourisme et des loisirs à Marseille, les citoyens ont identifié **4 enjeux prioritaires** :

- Diminuer les nuisances des activités touristiques sur le cadre de vie et l'environnement
- Augmenter l'accessibilité et diversifier l'offre d'hébergement
- Augmenter l'accessibilité de l'offre de loisirs
- Développer et diversifier les transports sur le territoire

Ces enjeux ont été intégrés dans les travaux de la présente stratégie. L'Assemblée Citoyenne du Futur s'attache désormais à formuler des propositions d'actions opérationnelles à soumettre à la Ville de Marseille et à l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès.

## Les principaux enjeux pour accélérer la transition de Marseille en tant que destination durable

Au terme de l'actualisation du diagnostic, de ces démarches de consultation et de la concertation des acteurs institutionnels et des professionnels, plusieurs enjeux ont été partagés pour accélérer la transition de Marseille vers un modèle de développement du tourisme et des loisirs plus responsable. Ils constituent le fil conducteur de la présente stratégie.

### ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET D'EMPLOI

Mieux objectiver les retombées du tourisme à Marseille

Mieux partager et répartir les retombées socio-économiques liées au tourisme au sein de la ville et de la population

Développer une offre attractive étalée toute l'année pour désaisonnaliser et améliorer la qualité de l'emploi

### ENJEUX SOCIAUX ET TERRITORIAUX

Faire des Marseillaises et des Marseillais les premiers touristes et les ambassadeurs de leur ville

Développer une offre touristique populaire et solidaire

Rediriger les flux en promouvant de nouvelles offres et de nouveaux parcours (dont culture, gastronomie, savoir-faire, ...)

Rester à l'écoute des habitants et des professionnels pour identifier et traiter rapidement les situations de conflits d'usages

### ENJEUX ÉCOLOGIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX

Préserver les sites emblématiques du patrimoine naturel marseillais et favoriser la connexion à la nature

Développer des mobilités décarbonées pour mieux irriguer les quartiers

Accélérer la transition écologique et énergétique des acteurs et des offres touristiques

Préparer la résilience du tourisme face aux crises





## 1/

## Marseille, destination responsable

La ville foisonne d'initiatives pour un tourisme plus durable et peut compter sur des acteurs pionniers engagés dans ce type de démarche. Mais **faire de Marseille une destination responsable implique de passer un cap** et de s'engager concrètement et massivement dans une démarche d'évolution des offres et de transformation des pratiques. **L'accélération de la transition des offres touristiques est un impératif**, qu'il s'agisse des modalités de transport pour venir et se déplacer à Marseille, de l'hébergement, de la restauration, ou encore de la gestion des déchets.

De même, il convient de **mieux préparer le territoire et les acteurs touristiques aux futures crises** (sanitaires, climatique, ...) en préservant un mix de clientèle équilibré, orienté vers le marché national et les pays proches, tout en l'élargissant aux clientèles de proximité (bassin régional) et en poursuivant la croissance d'un tourisme d'affaires durable. Il s'agit aussi **d'adapter la ville et les offres touristiques au changement climatique et aux pics de chaleur**.

Enfin, la Ville souhaite **favoriser la qualité de l'emploi, par la formation (initiale ou continue) mais aussi en favorisant l'insertion par les métiers du tourisme**. Si cette dimension humaine est le gage d'une destination responsable, elle est aussi la condition de la poursuite du développement touristique de Marseille, alors que ces secteurs font face à des tensions de recrutement.

### Accélérer la transition écologique des offres touristiques

De plus en plus de touristes témoignent de l'attention qu'ils portent aux engagements des prestataires et hébergeurs en matière de développement durable. En cela, accélérer la transition responsable des acteurs touristiques, c'est aussi préserver l'attractivité de Marseille face aux changements de consommation. Il s'agit ainsi à horizon 2030 de **proposer une offre responsable couvrant l'ensemble de la chaîne de l'accueil sur notre territoire, et de mieux la promouvoir**. Mais il est important aussi de sensibiliser les visiteurs, en amont et lors de leur séjour, pour qu'ils adoptent un comportement responsable.

#### Venir et se déplacer à Marseille à l'heure des mobilités décarbonées

Dans le cadre de « Marseille 2030 Objectif Climat », Marseille a fait de la décarbonation des transports un chantier prioritaire. S'affirmer comme destination durable, c'est d'ailleurs en premier lieu poser la ques-

tion du **transport et des mobilités pour venir à Marseille et s'y déplacer, en minimisant l'impact carbone et les pollutions associées**.

Marseille dispose d'un double atout de ce point de vue : sa bonne desserte ferroviaire et une gare en cœur de ville. Ses connexions actuelles, le développement progressif de lignes à l'international et les projets d'infrastructures à venir permettent d'espérer un **report modal important sur le train**, à la condition qu'il soit encouragé et facilité. La connexion progressive de Marseille aux grandes métropoles européennes en trains de nuit méritera par exemple d'être investiguée alors que Bourges a fait de ce projet un axe différenciant du succès de sa candidature au titre de Capitale Européenne de la Culture. Plus largement, **l'électrification des transports touristiques et la décarbonation de la flotte de cars de tourisme** sont un impératif.

Il s'agit également d'exiger la **transition vers un modèle de croisières plus durable**. Grâce à son positionnement géographique privilégié, à la qualité des infrastructures portuaires du Grand Port Maritime de Marseille et de son offre de services associés, Marseille est devenue en quelques années un des principaux ports d'attache de la croisière de masse en Méditerranée. Son développement, jusque-là insuffisamment maîtrisé, s'est accompagné de conséquences néfastes pour le territoire et les Marseillais, exacerbant les pressions sur des infrastructures touristiques mal dimensionnées et sur des ressources environnementales fragiles et fortement impactées par les effets du changement climatique. Les préoccupations liées à l'empreinte carbone des navires de croisière et aux émissions polluantes sont également croissantes.

C'est pourquoi la Ville de Marseille attend des acteurs de l'industrie de la croisière qu'ils s'engagent résolument dans l'intégration des objectifs d'un développement durable : **poursuite de la transition écologique du GPMM et accélération de la Connexion Électrique des Navires à Quai (CENAQ)** afin de limiter les émissions de polluants, plus grande **transparence et meilleur partage de la donnée** afin de mesurer la valeur réelle des retombées économiques pour le territoire, **ouverture renforcée du Terminal « Marseille Provence Croisière » à l'offre touristique du territoire**, etc.

Il est également souhaité une **plus grande exigence des compagnies dans les relations qui sont nouées avec leurs prestataires** afin d'impulser, en leur qualité de donneurs d'ordre, un véritable changement de pratiques et l'émergence d'une offre de services qui intègre les enjeux du développement durable : avitaillement en circuit court ou a minima régional (en lien avec les MIN des Arnaux et de Châteaurenard), offre de mobilité décarbonée (autocars de tourisme, navettes maritimes, mobilités douces), activités touristiques responsables, engagements pour l'emploi local... Ces changements profonds sont le gage d'une relation harmonieuse avec le territoire et les habitants qui reste aujourd'hui encore à construire.

Il est par ailleurs nécessaire de **renforcer l'offre de transports en commun et les infrastructures permettant des mobilités douces et actives**, pour les Marseillais comme les visiteurs. Si ces leviers ne sont pas majoritairement du ressort municipal, la Ville de Marseille appuiera les projets concourant à ces objectifs. Les **démarches d'apaisement du littoral sud et de l'accès aux Calanques** visant à réduire les vitesses excessives et le stationnement anarchique tout en offrant des alternatives d'accès sont, par exemple, en cours de déploiement. Enfin, le développement de parcours touristiques alternatifs dans les différents quartiers de Marseille permettra de **favoriser la découverte de Marseille à pied**, dans une démarche de ville touristique du quart d'heure.



## Mobiliser l'ensemble des acteurs du tourisme dans une démarche globale de responsabilité et de promotion d'un Marseille durable

Consolider une démarche de destination responsable nécessite une **mobilisation collective**. Dans une **volonté d'exemplarité**, l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille est **certifié ISO 20121**. L'Office a également intégré le **GDS-Index** en 2021 (l'indice annuel mondial de référence pour le

tourisme responsable) avec une performance de 70 % en 2023 et a obtenu le **Label Destination Innovante et Durable** (Label DID) en 2022, démontrant que Marseille est en capacité d'accueillir les touristes dans de bonnes conditions tout en limitant les impacts négatifs liés aux activités touristiques. Il accentuera son action en intégrant la deuxième promotion de la Conférence des Entreprises pour le Climat Provence-Alpes-Côte d'Azur en 2024. Marseille peut également compter sur le **Parc National des Calanques** pour mener des stratégies et des initiatives innovantes et exemplaires en la matière.

Pour réussir cette transition, **l'engagement et l'accompagnement des professionnels** sont également primordiaux. Mise en œuvre d'une politique environnementale et d'une démarche socialement responsable, gestion intelligente des déchets (réduction à la source, collecte et recyclage), maîtrise des consommations d'énergie et d'eau, achats responsables (en particulier pour l'alimentation et l'entretien), sensibilisation active de leur clientèle sont autant de leviers pour **accélérer la transformation de l'offre touristique**, notamment dans l'hôtellerie et la restauration. Afin de **sensibiliser l'ensemble des professionnels**, l'Office a d'ores et déjà créé des guides de bonnes pratiques : « En route vers un tourisme durable ». Ces guides permettent d'accompagner les professionnels vers des démarches et actions à entreprendre pour débiter ou accélérer leur transition : inspiration par des **solutions concrètes** et des **bonnes pratiques** à mettre en œuvre, information sur les **labels et certifications existants** en lien avec chaque métier, identification des **sources de financement** disponibles. Il crée également des **ateliers et formations** sur-mesure.

L'accompagnement passe également par le déploiement de dispositifs. Les hébergeurs marseillais sont accompagnés dans leur démarche de **labellisation Clef Verte** (premier label international des hébergeurs durables) grâce à un partenariat entre la Ville de Marseille, l'Office et l'association Teragir. Le processus de labellisation prévoit des audits réguliers et la collecte de preuve pour attester du sérieux de la démarche des établissements. 30 % de l'offre hôtelière est ainsi d'ores et déjà labellisée. Depuis 2022, c'est au tour des restaurateurs marseillais d'être accompagnés : sensibilisation au développement durable, incitation à la **labellisation Ecotable** et accompagnement logistique et financier pour 60 d'entre eux jusqu'à fin 2024. Alors que la bouteille d'eau en plastique est l'un des déchets d'emballage les plus nocifs pour l'environnement et que chaque année, l'équivalent de 10 000 tonnes de ces déchets sont déversées dans la Méditerranée, l'Office et la Ville de Marseille se mobilisent également en développant le projet **#GourdeFriendly**. En 2023, a été amorcée une campagne auprès des commerces et établissements recevant du public afin d'offrir gratuitement le remplissage d'eau à toute personne qui leur en fait la demande tandis que les fontaines d'eau potable ont été cartographiées.

Enfin, la Ville souhaite **réorienter la promotion touristique de son territoire vers un tourisme durable**, qu'il soit d'affaires ou de loisirs, et engager les Marseillais comme les visiteurs dans cette démarche. Pour ce faire, l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès s'attachera à développer et mettre en visibilité les offres (transport, hébergement, restauration, activités, achats) distinguées pour leur caractère responsable, sur l'ensemble de ses supports d'information, de promotion et de vente. Dans cet objectif, il intégrera **l'exemplarité des acteurs touristiques au cœur de sa stratégie de valorisation** des offres locales notamment à travers la plateforme Marseille Expérience et le guide dédié aux organisateurs de congrès et d'événements. Il veillera à mettre en lumière les savoir-faire et les produits locaux et à encourager les mobilités douces et actives pour visiter Marseille. Il veillera à communiquer de façon positive sur un comportement responsable en encourageant de façon ludique la pratique d'écogestes. Il proposera enfin aux visiteurs comme aux Marseillais de **participer à des actions écocitoyennes** alliant découverte et protection du patrimoine naturel, engagement et visite de la Ville, développera également des partenariats afin d'inciter à ces temps d'engagement civique.

### Préparer la ville et les acteurs du tourisme aux crises à venir

L'impact majeur de la crise sanitaire de la COVID 19 sur l'activité touristique a révélé la **fragilité de son modèle de développement et de ses modèles économiques**. Alors que le dérèglement climatique, les aléas géopolitiques, la possibilité de nouvelles pandémies entraîneront de nouvelles situations de crise, l'atténuation de leur impact économique et social et la capacité de **résilience de la destination** sont des enjeux croissants.

En cela, **veiller à la diversité et à l'équilibre de la clientèle touristique** est essentiel. Tout en poursuivant **l'accueil de visiteurs internationaux en tant que** capitale euro-méditerranéenne ouverte au monde, il s'agit d'éviter de concentrer les efforts sur la conquête de clientèles qui seraient à la fois lointaines et aléatoires mais de résolument **favoriser le marché national et les pays proches**, tout en s'adressant aux **visiteurs de proximité**. Pour les clientèles plus lointaines, les actions de promotion consolideront les marchés matures dont le rôle est important pour le développement économique local.

En outre, il s'agit de préparer et d'**adapter la ville et les offres touristiques au changement climatique et aux pics de chaleur**, de plus en plus fréquents. Il est notamment nécessaire d'adapter les horaires pour **réinventer l'expérience de Marseille en période de canicule** et profiter de **Marseille « à la fraîche » ou au petit matin**. Des investissements seront effectués pour **offrir des espaces de répit, de repos et de nouveaux parcours urbains**. Lauréate de l'appel à propositions « Cool noons » Marseille sera l'une des cinq villes pilotes de pays différents qui testeront des solutions éprouvées pour améliorer l'accueil des visiteurs pendant les heures plus chaudes de la journée, telles que la végétalisation, l'aménagement des points d'eau, l'orientation vers les lieux frais mais aussi des solutions nouvelles qui émergeront des usagers de la ville, les résidents et les touristes.

## Favoriser un tourisme créateur d'emplois de qualité

Avec près de 24 000 emplois directs estimés à Marseille, **le secteur du tourisme offre une large palette de métiers non délocalisables et accessibles à tous niveaux de qualification**. Il est toutefois marqué par la forte proportion de contrats courts et saisonniers, dans un contexte où la fréquentation du territoire est encore trop concentrée sur la période estivale. Devenir une véritable destination durable, c'est aussi travailler à la **qualité de l'emploi et des conditions de travail** des salariés du secteur pour **mieux vivre du tourisme**. C'est aussi veiller à **connecter les Marseillais aux opportunités de recrutement, favoriser la formation et l'insertion** par les métiers du tourisme.

### Lever les freins à l'attractivité des emplois touristiques et promouvoir des emplois de qualité

**La crise sanitaire a accru les tensions** sur les métiers du tourisme, à la fois en matière de **recrutement** et de **fidélisation des personnels**. Les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration sont particulièrement concernés, avec un **risque important de manque de main d'œuvre** dans les années à venir. Une partie des saisonniers ré-

guliers s'est tournée vers d'autres métiers, sortant des branches du tourisme. Et les années 2020 et 2021 n'ont pas permis d'intégrer de nouveaux saisonniers, notamment les étudiants qui constituent un vivier important et reviennent souvent plusieurs années de suite. La concurrence d'autres secteurs d'activité a également rendu l'attractivité des métiers du tourisme plus faible.

Hausse des salaires et primes, adaptation des horaires et congés, évolution des contrats de travail, renforcement de la convivialité, les professionnels expérimentent de nouvelles solutions pour attirer de nouveaux salariés. Ces évolutions concourent de fait à une amélioration de la qualité de l'emploi. La **Maison de l'Emploi de Marseille** pourra être mobilisée au côté des professionnels de la filière afin d'identifier les « bonnes pratiques » et solutions destinées à améliorer le bien-être et la qualité de vie au travail et à faciliter les recrutements. Elle intervient déjà auprès des commerçants du centre-ville pour proposer des solutions RH innovantes au service de la sécurisation des parcours professionnels des salariés du commerce et du développement des entreprises. Avec « RH TPE », elle leur propose un accompagnement gratuit et personnalisé en ressources humaines.

Dans le cadre de la semaine des métiers du tourisme, la Maison de l'Emploi appuiera également dès 2024 l'organisation du **Forum Emploi Tourisme**, co-porté avec l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès et la Ville de Marseille, afin de mettre en rapport les étudiants et demandeurs d'emplois du territoire avec les professionnels ayant des postes à pourvoir. La Mission Locale de Marseille, l'École de 2ème chance, la Cité des métiers seront également mobilisées ainsi que France Travail.

De même, l'accueil à Marseille de l'évènement **WorldSkills** (grande compétition de métiers) en 2025 offrira l'opportunité de **susciter des vocations** auprès des jeunes et de favoriser leur orientation vers ces métiers. L'objectif principal de cette compétition est de promouvoir des métiers parfois mal connus ou peu valorisés et de changer l'image des filières professionnelles et de l'apprentissage auprès des jeunes et de leurs parents. Il permettra également de servir de **vitrine des savoir-faire** et de présenter **l'évolution des métiers du tourisme**.

## Favoriser la formation et accompagner les initiatives d'insertion par l'emploi dans les métiers du tourisme

Afin de **sécuriser les parcours professionnels** mais aussi de mieux répondre aux attentes des visiteurs, la formation aux métiers du tourisme est essentielle. Marseille dispose déjà d'une infrastructure de formation en la matière (Lycée régional hôtelier Jean-Paul Passadat, centre de formation à la restauration, ...) ainsi que de

parcours d'enseignement supérieur proposés notamment par Aix-Marseille Université. La Ville souhaite voir renforcée l'offre présente sur son territoire afin de **permettre aux Marseillaises et aux Marseillais de pouvoir mieux se tourner vers ces métiers.**

Dans le même sens, et alors que les métiers du tourisme, notamment de l'hôtellerie-restauration, peuvent offrir des emplois ne nécessitant pas de qualifications à l'entrée trop exigeantes mais l'acquisition de gestes professionnels et d'un savoir-être face à la clientèle, le secteur peut fournir de nombreuses opportunités d'insertion. Marseille est ainsi **riche d'acteurs de l'emploi et de l'insertion que la Ville soutient** et qui développent des initiatives et des **projets démonstrateurs** : la **Table de Cana**, première entreprise d'insertion dans le secteur de la restauration de la région, **Des Etoiles et des Femmes**, dispositif qui rend accessible le CAP cuisine aux femmes issues des quartiers défavorisés dans des conditions d'excellence auprès de chefs étoilés, **Les Beaux Mets**, premier restaurant en milieu carcéral ouvert au public en France sous format de chantier d'insertion, ou encore **Le République** et **l'Après M.**

Le secteur foisonne d'initiatives visant, d'une part, **à offrir des opportunités de parcours d'insertion aux personnes marginalisées et éloignées de l'emploi**, et, d'autre part, **à accompagner le secteur dans sa transition vers plus d'inclusion et de responsabilité sociale.** Une douzaine de structures de l'économie sociale et solidaire et de l'insertion par les métiers de la restauration (La petite Lili, Festin, Empower my Mama, Les Grandes Tables de la Friche, ...) se sont ainsi rassemblées au sein du **collectif E.P.I.C.E.S.** afin de développer des projets communs et d'optimiser les parcours et l'acquisition de compétences. Enfin, l'École Marseillaise de l'Alimentation et de l'Hôtellerie par l'Inclusion (EMAI) permettra de former gratuitement à une quarantaine de métiers à terme. Elle sera ouverte à tous, de 16 à 62 ans, sans condition de diplôme et avec des cours dispensés par les plus grands chefs.

## Accompagner la croissance d'un tourisme d'affaires à impact positif

Le tourisme d'affaires est devenu une dimension structurante du tourisme à Marseille. Le territoire métropolitain se positionne ainsi en 2022 à la **3<sup>e</sup> place des destinations françaises accueillant des congrès internationaux**, derrière Paris et Lyon selon le classement ICCA. Grâce au dynamisme des agences touristiques et d'attractivité du territoire ainsi qu'à l'implication des plus gros organisateurs de congrès (Aix-Marseille Université, INSERM, CNRS, APHM, ...) et au travail du Bureau des Congrès Aix-Marseille-Provence, partie intégrante de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille, le territoire compte plus que jamais parmi les destinations françaises de choix pour

l'organisation de congrès internationaux. Une position rendue possible grâce aux nombreuses infrastructures répondant aux critères d'accueil du classement ICCA, que ce soit le **Parc Chanot**, le **Palais du Pharo**, ou encore le **World Trade Center** de Marseille. Outre les congrès internationaux, l'activité « MICE » (Meetings, Incentive, Conferences, Exhibitions / Events, soit l'ensemble des activités et services liés aux événements professionnels au sens large) est dynamique. 1 153 manifestations professionnelles ont ainsi été accueillies en 2022 et les retombées économiques directes ont été multipliées par 3 en 10 ans à Marseille pour atteindre 91 M€.

L'objectif est donc de **poursuivre une stratégie d'accueil d'événements à forte valeur ajoutée à Marseille**, tout en œuvrant au côté des organisateurs et des professionnels pour **accompagner la transition de la filière événementielle vers plus de responsabilité environnementale et sociale**.

### Conforter Marseille comme place du tourisme d'affaires et attirer de nouveaux événements en lien avec les filières structurantes du territoire et les priorités municipales

Forte de la croissance du tourisme d'affaires, qui contribue à désaisonnaliser et équilibrer les flux touristiques, Marseille souhaite accentuer sa politique d'accueil d'événements professionnels, en améliorant son offre de services (rénovation du Parc Chanot notamment) et en renforçant la prospection afin d'accueillir des Congrès en phase avec ses priorités stratégiques.

Seront notamment ciblés les **congrès scientifiques et médicaux** qui, outre leurs retombées directes, contribuent à faire rayonner les acteurs de la recherche de notre territoire ou encore les **grands salons professionnels**. Il s'agit ici d'utiliser le tourisme d'affaires comme levier afin d'attirer de nouvelles implantations d'entreprises et de créer des emplois. Les événements concourant aux objectifs municipaux – « Marseille 2030, Objectif Climat » par exemple – seront également recherchés.

A cette fin, un **dispositif de soutien à l'accueil des Congrès** pourra être mobilisé dès 2024 ; il tiendra compte des retombées économiques attendues, de l'adéquation avec la feuille de route économique de la Ville, de l'agenda économique métropolitain et du caractère responsable de l'événement.

### Accompagner les acteurs de la filière vers des modèles d'événements responsables

Pour aller vers un tourisme d'affaires à impact positif, l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille développera avec les professionnels une **charte d'accueil durable** visant à garantir un accueil coordonné de qualité pour les organisateurs, limiter l'empreinte carbone et, plus largement, environnementale des événements, et optimiser l'héritage de leur accueil sur le territoire. L'Office veillera également à proposer une offre dédiée pour prolonger le séjour des visiteurs d'affaires

Le Bureau des Congrès valorisera les offres les plus vertueuses de ses partenaires et accompagnera leur transition. Une démarche de **suivi de la performance et de la durabilité de l'offre de tourisme d'affaires**, intégrant les retours des organisateurs et des congressistes, sera développée.



## 2/

## Marseille à toute heure et en toutes saisons

En mettant au cœur de sa stratégie touristique la découverte de Marseille à toute heure et en toutes saisons, la Ville ambitionne de s'adresser aux visiteurs comme aux habitants. Elle vise ainsi à mieux répartir les flux touristiques à travers l'accès au « Marseille des Marseillais », en s'appuyant sur la richesse de son offre culturelle, événementielle et sportive, de sa gastronomie, de la vitalité de sa vie nocturne. Elle souhaite également favoriser la reconnexion à la nature, l'accès à son patrimoine naturel exceptionnel et mieux partager ses atouts balnéaires et l'accès à la mer pour toutes et tous.

### Préserver l'authenticité et donner accès au « Marseille des Marseillais »

La quête d'authenticité s'inscrit comme une tendance lourde dans la demande touristique et la **préservation de cette authenticité** est posée comme un enjeu fort par les habitants, qui craignent une muséification des quartiers les plus fréquentés et expriment leur crainte d'une standardisation et d'une mutation de leur offre commerciale de proximité. Parallèlement, les Marseillais expriment fortement leur souhait d'échanger avec les visiteurs, afin de partager avec eux leurs coups de cœur et leur quartier.

L'ambition de la Ville est ainsi de **donner à voir et à découvrir l'ensemble du territoire** et des multiples facettes de ses quartiers, au-delà de la carte postale des sites emblématiques, de **partager son histoire, son patrimoine, son offre culturelle et ses identités de proximité**. Elle souhaite **mettre en valeur les savoir-faire locaux et les productions marseillaises** en favorisant l'essor du tourisme industriel et artisanal et ainsi donner à voir la diversité du « Fabriqué à Marseille ».

Enfin, il s'agit d'**aller au-devant des visiteurs pour leur proposer des offres alternatives** et ainsi mieux réguler les flux touristiques en s'appuyant notamment sur la plateforme locale développée par l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès « Marseille Expérience », outil de positionnement des offres et de collaboration avec les acteurs locaux.

**Mettre en avant l'histoire, le patrimoine et l'offre culturelle de proximité de tous les quartiers**

Marseille est riche de son histoire sociale, industrielle, de son patrimoine, de la diversité de ses paysages et de sa gastronomie, de son métissage et de la forte identité de ses quartiers, de son offre culturelle dense et variée. Aujourd'hui encore trop peu valorisées, ces caractéristiques sont autant de leviers pour poursuivre le développement

**La production d'offres de visites guidées et la création de parcours hors des sentiers battus** doivent ainsi être encouragées, permettant également de mieux irriguer les quartiers et mieux partager les retombées économiques de l'accueil de touristes.

Pour cela, les **guides-conférenciers** multilingues rattachés à l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès sont des acteurs privilégiés pour la valorisation du patrimoine et la médiation culturelle, qu'ils développent avec de plus en plus de parcours thématiques, locaux, innovants et insolites en lien avec l'offre **Marseille Expérience**. L'Office s'attachera, en outre, à **mieux promouvoir la diversité des quartiers de Marseille** au travers de ses publications (plans, guides, etc.) et de sa communication (site internet, médias sociaux, etc.) et à **rendre plus visible l'offre culturelle et événementielle de proximité, tout au long de l'année**.

Valoriser l'histoire et l'identité du territoire, c'est aussi garder vive la **culture provençale de Marseille**. Ainsi, les noms de quartiers seront bientôt traduits en provençal par une signalétique dédiée. La réouverture du **Musée Provençal de Château-Gombert** (13<sup>e</sup> arrondissement) participe également de cette dynamique tout comme les fêtes de quartier telles que la grande fête de la Saint Éloi au sein de ce même quartier ou le marché aux santons des fêtes de fin d'année.

De nouvelles approches du territoire et de nouveaux parcours seront également recherchés au travers des offres innovantes et alternatives proposées par **les acteurs du tourisme social et de l'économie sociale et solidaire**, à l'image du **Musée des Arts Urbains de Marseille (MauMa)** ou des initiatives de la coopérative **Hôtel du Nord**. Les **projets de mise en tourisme par et pour les habitants** et acteurs des différents quartiers feront l'objet d'une attention particulière de la Ville et de l'Office : renforcement du dialogue avec les Mairies de secteur, écoute des collectifs et des associations, appui aux initiatives citoyennes.

Enfin, la Ville et l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès s'attacheront à **renforcer et mieux promouvoir la programmation événementielle d'hiver**. L'extension des animations des **fêtes de fin d'année** participe de cet objectif, de même que l'accompagnement et la mise en valeur de l'effervescence que connaît le territoire en matière de **gastronomie**.

### Mettre en valeur les productions et les savoir-faire locaux

**L'identité de Marseille est indissociable de ses savoir-faire et productions industrielles et artisanales emblématiques.** Du textile au savon, en passant par la réparation navale, l'industrie agroalimentaire, les manufactures de tabac, Marseille a rayonné par son industrie qui l'a, en retour, largement façonnée. A l'heure

où les enjeux de **réindustrialisation** et de **relocalisation** sont au cœur des préoccupations, dynamisée par la **croissance de l'artisanat sur son territoire**, par la résilience d'un tissu industriel alliant quelques grands groupes et nombre de TPE et PME familiales, la Ville de Marseille souhaite faire de la « ville productive » un fil conducteur de sa politique économique mais aussi un levier de développement touristique.

Dans le cadre du nouveau dispositif autour du « Fabriqué à Marseille » qui sera développé en 2024-2025, la Ville de Marseille s'attachera ainsi à promouvoir les offres « made in Marseille » par un dispositif de labellisation afin de **favoriser un mode de consommation locale et responsable**.



d'un tourisme à la fois plus diversifié et plus qualitatif, porteur de sens pour les visiteurs, le territoire et ses habitants.

L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès proposera de **nouveaux circuits touristiques et offres de visite** (visites d'entreprises, d'ateliers, ...) pour **mettre en valeur et faire découvrir les savoir-faire artisanaux et les productions locales** permettant ainsi d'enrichir l'offre et de mieux la répartir sur le territoire. Les productions et savoir-faire locaux seront mis en valeur au travers d'une **programmation événementielle renforcée**, adossée à des initiatives existantes (**Journée Européenne des Métiers d'Art, Journées du Patrimoine, ...**) ou portées par la Ville et l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille. La dimension locale et la durabilité des produits seront renforcées dans la sélection des commerçants et artisans participant aux **marchés d'été et de Noël** pour offrir la possibilité aux Marseillais comme aux visiteurs de procéder à des achats de produits authentiques.

Enfin, le **tourisme industriel portuaire** doit être accompagné. La Ville souhaite ainsi que la **Digue du large**, patrimoine historique des Marseillais, leur soit largement ouverte. De même, et en partenariat avec le Grand Port Maritime de Marseille, la Ville de Fos, la Métropole Aix Marseille Provence, la Chambre de Commerce et d'Industrie Marseille Provence, l'Union Maritime et Fluviale Marseille Fos et d'autres communes, elle travaille à la mise en place d'un **Port Center**. Ce lieu permettra de faire découvrir le territoire industrialo-portuaire et ses enjeux aux Marseillais et aux visiteurs, d'en valoriser les activités et la diversité des métiers et de renforcer l'identité maritime et portuaire du territoire.

## Vivre Marseille la nuit

Marseille est aujourd'hui une **ville festive** et le développement de sa vie nocturne représente à la fois une opportunité et un défi du point de vue touristique. Une vie nocturne dynamique attire un public plus large, stimule l'économie locale, notamment dans le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du divertissement. Il contribue à **diversifier l'offre touristique** en proposant des activités en dehors des heures traditionnelles de visite, créant ainsi un attrait supplémentaire. Développer l'offre « **Marseille en soirée** », c'est aussi un besoin indispensable, à l'heure du réchauffement climatique, pour **profiter de la ville aux heures fraîches**. Cependant, le développement de la vie nocturne à Marseille nécessite une gestion attentive : insécurité, bruit, impact sur les résidents sont à prendre en compte. Et il est essentiel de trouver un équilibre entre le respect des habitants, la préservation de l'authenticité de la ville et la promotion d'une vie nocturne animée.

**Consolider la place de Marseille comme ville festive et enrichir sa vie nocturne**

Marseille est devenue une destination à part entière pour sa vie nocturne animée, marquée par la **richesse de son offre culturelle** (festivals comme lieux de diffusion pérennes), de bars, de restaurants et d'établissements de nuit. Le quartier de la Plaine et du Cours Julien, le Vieux-Port, Castellane, l'Escale Borély, dessinent une géographie du Marseille festif. En été notamment, les nuits marseillaises se dotent **d'espaces éphémères** qui s'ajoutent à l'offre à l'année. Afin de mieux

guider les habitants comme les touristes, une **communication ciblée sur les offres nocturnes et leurs modalités d'accès** sera engagée par l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès.

Plus largement, une action est à renforcer pour développer **des activités originales et axées sur la découverte de la ville en soirée** (déambulations, visites nocturnes de musée, parcours alternatifs, ...). L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès sera mobilisé à cette fin. **L'accès aux plages et aux parcs** de la Ville a d'ores et déjà été élargi en soirée dans le cadre de l'Été marseillais, qui propose également de nombreux événements gratuits en soirée.

### Promouvoir une vie nocturne apaisée

Accompagner le tourisme nocturne est un moyen non seulement de répondre aux attentes du public, mais aussi de s'assurer que ces pratiques et activités se font dans des **conditions respectueuses des habitants**. Les nuisances sonores et les incivilités peuvent gêner

les riverains aux abords des espaces de loisirs nocturnes, a fortiori en saison haute et dans les quartiers les plus fréquentés. Pour que la nuit appartienne à tous, y compris à ceux qui y cherchent le repos, il est nécessaire de **réguler la vie nocturne marseillaise** et de lutter contre les abus afin d'assurer un **vivre ensemble la nuit** et de préserver la tranquillité des riverains.

**Concertation, sensibilisation des noctambules, médiation, accompagnement des établissements, verbalisation le cas échéant et procédures de police administrative** sont autant d'outils qui seront mobilisés par la Ville de Marseille et ses partenaires, au premier rang desquels la Préfecture de Police.

### Favoriser la (re)connexion à la nature et mieux partager les atouts balnéaires de Marseille

Marseille a la chance de pouvoir allier tourisme urbain, culturel et de pleine nature, grâce notamment au Parc National des Calanques. Tout en veillant à **préserver son patrimoine naturel exceptionnel**, la Ville souhaite se positionner comme une **destination de « pleine nature » toute l'année** mais aussi **favoriser la nature en ville**. Alors que la Ville de Marseille a relancé le projet d'inscription de sa rade au patrimoine mondial de l'Unesco, l'enjeu est aussi de mieux partager les atouts balnéaires et l'accès au littoral pour toutes et tous.

### Positionner Marseille comme une destination de pleine nature toute l'année et favoriser la connexion à la nature en ville

Les Calanques sont un élément clé de l'attractivité touristique de Marseille. Elles sont aussi le creuset historique de trois sports de nature : la randonnée pédestre, l'escalade et la plongée. Tout en veillant à leur préservation, grâce notamment au travail du Parc National, la Ville souhaite s'affirmer comme une **destination de « pleine nature »**

**toute l'année** et travailler à une mise en tourisme durable des grands sites et itinéraires naturels du territoire, tels que le **Massif de l'étoile**, avec ses 10 000 hectares d'espaces naturels qui ceinturent Marseille et qui possèdent des aménagements pour accueillir les randonneurs, les promeneurs et tous ceux qui pratiquent des activités douces en plein air. C'est aussi le cas des **îles du Frioul**, qui font l'objet de programmes menés entre le Parc et la Ville, tel que « Life Calanque ». Une « Maison des

îles et du littoral » y verra le jour pour sensibiliser à la biodiversité insulaire tandis que la gestion des déchets est au centre des préoccupations concernant les flux touristiques (campagne « Ramenez vos déchets » par exemple).

La Ville souhaite par ailleurs **développer la nature en ville et végétaliser les espaces publics**. Elle a d'ores et déjà acté la **réouverture de nombreux parcs et jardins** gérés par les Mairies de secteur et jusque-là fermés au public, afin d'offrir aux Marseillais comme aux visiteurs un panel d'aménagements variés et ludiques, d'aires de jeux et de **nouveaux poumons verts** en cœur de ville. Elle travaille également à une rénovation d'ampleur du parc Longchamp. Ces espaces de nature en ville viendront ainsi jaloner de nouveaux parcours touristiques

### Favoriser l'accès à la mer et au littoral pour toutes et tous

Avec 21 plages et 57 kilomètres de façade maritime, le littoral marseillais est exceptionnel. Chaque saison, la Ville de Marseille se mobilise pour **assurer la tranquillité et la qualité de baignade**. Outre la **surveillance des zones de baignade** par des maîtres-nageurs sauveteurs, elle a instauré en 2023 une

**brigade maritime municipale** en charge de sécuriser les plages et le littoral en lien avec les polices nationale et municipale et de participer à l'encadrement des activités nautiques. Les **médiateurs sociaux** municipaux déployés en saison contribuent également à la préservation de la tranquillité publique sur les lieux de baignade et à prévenir les conflits d'usage entre estivants et riverains. Ils sensibilisent le public sur la protection de l'environnement et les bons gestes à adopter et lui apportent conseils et informations touristiques.

La Ville porte également une attention particulière à la lutte contre les violences sexistes et sexuelles au travers du déploiement d'une application disponible gratuitement – **Safer plage** – en collaboration avec l'association Orane, sur plusieurs plages. Cet outil permet à toute personne présente qui serait harcelée, victime ou témoin d'agression, de donner l'alerte en activant un bouton d'urgence, 7 jours sur 7.

La Ville se mobilise également en faveur de **l'accessibilité** et de l'amélioration du **confort d'usage des plages**. Elle renforce ainsi les initiatives en faveur des personnes à mobilité réduite et/ou en situation de handicap par le biais de son action « **A nous la mer !** ». Des **aménagements provisoires** sont également mis en œuvre dans le cadre de l'Été marseillais. Les plages des Catalans et de Corbières font par ailleurs l'objet de réflexions et de démarches qui se traduiront dans les prochaines années par des rénovations d'ampleur.

Par ailleurs, afin de mieux répartir les flux et d'offrir un accès facilité aux visiteurs comme aux Marseillais, la Ville souhaite **multiplier les accès à la mer**. L'opération emblématique de ce mouvement consistera, dès 2024, à offrir une **nouvelle zone de baignade en centre-ville, au pied du Mucem**. L'aménagement et l'équipement de la darse Est de l'esplanade du J4 permettra en effet d'ouvrir gratuitement et de manière sécurisée ce lieu à la baignade durant l'été.

Enfin, la Ville travaille à un **accès plus large au littoral dans la moitié nord de Marseille** et à un **projet d'ensemble pour le littoral sud**, englobant le Parc Borély et les plages du Prado, au travers de l'élaboration d'un plan-guide d'aménagement et de développement durable. Deux millions d'euros ont été votés fin 2023 pour la réalisation des études et travaux qui seront guidés par la concertation large des habitants.



## 3/

## Marseille pour toutes et tous

Marseille a connu un développement touristique très important ces dix dernières années, accueillant jusqu'à 5 millions de visiteurs en 2022 selon les estimations de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès. Grâce à l'organisation d'événements culturels et sportifs d'envergure nationale et internationale, à ses atouts naturels, culturels, à son identité marquée, **Marseille rayonne et séduit de plus en plus de touristes, français comme étrangers**. Les flux touristiques se concentrent toutefois sur quelques sites et quartiers, au sein desquels les pics de fréquentation peuvent être sources de conflits d'usages (saturation de l'espace public, multiplication des meublés touristiques, nuisances, transformation des commerces de proximité, hausse des prix, etc.).

Ce faisant, c'est à terme l'acceptabilité de l'activité touristique par la population qui est en jeu. Parce que **Marseille est ouverte au monde et attractive, qu'elle souhaite le rester**, la Ville réaffirme la volonté de demeurer une **destination populaire, accessible à toutes et tous, aux visiteurs comme aux Marseillais qui sont les premiers touristes de leur ville**. Cette ambition passe par la consolidation d'une offre d'hébergement diversifiée et accessible et implique de rester à l'écoute des habitants, des professionnels et des touristes eux-mêmes pour identifier et traiter rapidement les situations de tension et améliorer l'expérience de Marseille, pour les visiteurs comme pour les habitants.

### Les Marseillaises et Marseillais, premiers touristes et ambassadeurs de leur ville

Les Marseillaises et les Marseillais sont aujourd'hui les **premiers consommateurs de l'offre culturelle, de loisirs, de restauration de leur ville**. Par l'accueil de leur famille, de leurs amis, par le récit qu'ils font de leur ville, ils sont aussi des **relais clés pour l'attractivité de Marseille**. Néanmoins, une partie importante de la population rencontre de fortes difficultés d'accès à cette offre faute de moyens financiers, ou d'une offre de transports publics suffisante, pour en bénéficier. Il s'agit donc de **renforcer l'accessibilité des offres touristiques et de loisirs pour les habitants** mais aussi, ce faisant, d'en faire des **ambassadeurs** et des **prescripteurs** privilégiés.

#### Renforcer l'accessibilité des offres touristiques et de loisirs pour les Marseillaises et Marseillais

Les Marseillais expriment leur souhait de mieux connaître leur ville et de bénéficier des offres culturelles, sportives et de loisirs proposées sur le territoire. Pour autant, si 6 habitants sur 10 indiquent avoir consulté le site internet de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès, seuls 11 % le font de façon régulière. L'Office demeure encore perçu comme un outil dédié aux seuls visiteurs du territoire. Il s'attachera donc **à mieux prendre en compte les habitants dans sa communication et son offre de services**.

Afin de simplifier et favoriser l'accès des Marseillais aux offres touristiques et de loisirs du territoire, l'Office développera, en s'inspirant de l'offre « city pass » dédiée aux visiteurs, un **Pass dédié aux Marseillais pour (re)découvrir leur ville**. L'Assemblée Citoyenne du Futur s'est saisie de ce sujet et élabore des propositions qui seront étudiées pour une mise en œuvre dès 2024.

Les petits Marseillais seront privilégiés dans cette politique d'ouverture aux habitants pour des initiatives de découverte de leur ville et d'accès aux loisirs, au travers d'offres proposées aux **écoles ainsi qu'aux centres aérés et aux centres sociaux**.

La Ville de Marseille, en partenariat avec l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès, entend également renforcer sa programmation événementielle et mieux la partager, afin d'enrichir les **rendez-vous donnés aux Marseillais comme aux touristes**. Ainsi, **l'Été marseillais**, festif, populaire et intergénérationnel, poursuit chaque année sa croissance et s'enrichira de nouveaux événements culturels, sportifs, ludiques, gratuits et ouverts à toutes et tous, dans tous les quartiers de la ville durant les vacances scolaires. « **La Voie est libre** », avec la piétonisation et les animations organisées plusieurs dimanches par an sur la Corniche, sera également pérennisée. Ce rendez-vous, qui fait la part belle aux promeneurs et aux mobilités douces, a attiré en octobre 2023 30 000 personnes qui sont venues profiter d'un littoral apaisé et de propositions artistiques et sportives. La Ville et l'Office renforceront également leur partenariat à l'occasion des **fêtes de fin d'année** pour proposer des activités gratuites et des rendez-vous incontournables afin que les Marseillais et les visiteurs puissent profiter de la féerie de Noël. En 2023, près de 120 000 d'entre eux ont assisté à des spectacles, projections, déambulations festives, ou accédé aux équipements dédiés aux enfants (patinoire, luge, etc.). Et dès 2024, la Ville appuiera la relance des **fêtes de quartier**.

Faire des Marseillais les premiers touristes de leur ville, c'est enfin s'engager pour le **droit aux vacances et aux loisirs pour toutes et tous**. Alors que « l'égal accès pour tous, tout au long de la vie, à la culture, aux loisirs, aux vacances » est inscrit dans la loi, aujourd'hui, environ 40 % des Français (dont un enfant sur trois) ne partent pas en vacances. La moitié des personnes qui renoncent à partir le font pour des raisons financières, une situation qui empire avec l'inflation. Les temps de loisirs et de vacances sont pourtant essentiels pour s'émanciper, s'évader, s'ouvrir aux autres et au monde. Ils sont également un réel vecteur d'éducation populaire. C'est donc **en direction des plus précaires** qu'une action est à conduire pour l'accès aux loisirs et aux offres touristiques de leur ville. La conception d'offres dédiées au travers **d'initiatives solidaires** ou le renforcement de l'accessibilité financière d'offres existantes (telle la **gratuité des expositions permanentes des musées de la Ville** déjà mise en place) seront poursuivis, de même que les journées vacances des centres sociaux des quartiers prioritaires soutenues par la mise à disposition gratuite de bus municipaux : une cinquantaine de sorties a été organisée dans ce cadre au bénéfice de 4000 Marseillais durant l'été 2023.

**Faire des Marseillais et des Marseillaises les premiers ambassadeurs de leur ville**

Le rôle des habitants dans la vie touristique de leur territoire est essentiel. La récente crise sanitaire a souligné l'importance de cette clientèle pour toutes les destinations touristiques. Premiers touristes de leur ville, les Marseillaises et Marseillais sont

également des **hôtes, accueillant visiteurs, familles et amis**. Leur engagement et leur participation peuvent grandement influencer le vécu des touristes. De par leurs connaissances locales, leurs recommandations et les échanges qu'ils peuvent nouer avec les visiteurs, ils contribuent à créer une expérience touristique plus authentique et plus qualitative. C'est pourquoi la Ville de Marseille souhaite également en faire les **ambassadeurs privilégiés de la cité phocéenne**.

Au-delà de permettre la découverte et l'appropriation de l'offre marseillaise, et donc l'amélioration de leur perception et de leur promotion du territoire, le Pass dédié aux Marseillais visera à faire des habitants les **premiers prescripteurs de la destination**. Leurs retours sur les initiatives et offres touristiques ainsi que leur participation à l'émergence de nouveaux projets seront recherchés.

## Favoriser une offre d'hébergement diversifiée et accessible

Penser Marseille pour toutes et tous, c'est aussi agir sur la diversité, la qualité et l'accessibilité de son offre d'hébergement. Il s'agit de favoriser une offre complète en termes de gamme et répartie harmonieusement sur le territoire mais aussi de lutter contre une prolifération incontrôlée des meublés de tourisme et de développer de nouvelles formes d'hospitalité.

### Proposer une offre d'hébergement touristique complète et diversifiée

L'hébergement touristique est un secteur clé du tourisme en termes de retombées économiques. Au niveau national, l'hôtellerie représente en effet 34,7 % de la consommation touristique nationale des résidents et non-résidents en 2019. En 2022, le parc d'hébergement touristique marseillais se compose de 102 hébergements hôteliers, soit 7101 chambres, 24 résidences de tourisme représentant 2 231 appartements, 4 auberges de jeunesse et 1 village vacances, auxquels s'ajoute un parc de meublés touristiques en forte croissance. Si pendant longtemps Marseille a souffert d'un manque structurel de capacité hôtelière, le **parc hôtelier s'est étoffé et modernisé sur les quinze dernières années** et s'est **équilibré en termes de gamme**, boosté par la dynamique de l'accueil de grands événements sportifs et culturels mais aussi par la croissance du tourisme d'affaire et l'internationalisation de ses visiteurs.

Dans le cadre du nouveau **schéma de développement de l'hébergement marchand** en cours d'élaboration, la Ville entend poursuivre cette dynamique de diversification notamment en **veillant au développement de modes d'hébergement trop peu représentés sur le territoire** : camping, auberges de jeunesse, nouveaux concepts hôteliers, hôtellerie haut de gamme, **offre d'hébergement portée par les acteurs du tourisme social**. L'enjeu n'est pas d'opposer les offres mais d'offrir une gamme complémentaire permettant à chacun de trouver un hébergement selon ses souhaits et ses moyens.

## Mieux réguler les meublés de tourisme et développer de nouvelles formes d'hospitalité

Marseille connaît **un développement très marqué des meublés de tourisme**. Proposer à la location sa résidence principale lorsqu'elle n'est pas occupée constitue un complément de revenus pour les habitants et un vecteur de développement d'un tourisme plus familial, plus an-

cré dans les quartiers. En revanche, le développement d'un modèle « investisseur » privilégiant la mise en location saisonnière de logements qui pourraient accueillir familles, étudiants, habitants à l'année est aujourd'hui problématique. Il **met à mal la capacité de tous à se loger** : hausse des prix, précarisation de l'occupation des logements, pression sur le logement étudiant, etc. C'est aujourd'hui un sujet majeur de préoccupation des Marseillaises et des Marseillais, notamment en centre-ville. Loin d'être propre à Marseille, cette situation est d'ailleurs également dénoncée dans de nombreuses villes en France et à l'étranger et devrait faire l'objet d'évolutions législatives.

Agir pour un tourisme durable implique ainsi de **maîtriser le développement des résidences secondaires et des meublés touristiques**. La Ville de Marseille a ainsi délibéré, dès 2021, un nouveau règlement d'autorisation de changement d'usage pour les locaux d'habitation situés sur le territoire communal. Ce dernier prévoit notamment **une seule autorisation de transformation en meublé de tourisme par foyer fiscal, sans compensation** (hors résidences principales). Pour les personnes physiques, il est demandé une compensation à partir de la deuxième location touristique. **Pour les personnes morales, la compensation est demandée dès le premier logement**.

Toutefois, entre 2021 et 2022, il a été constaté que le nombre d'annonces de meublés touristiques a augmenté de 23 % passant de 9 600 à 11 800 annonces à Marseille. C'est pourquoi **la Ville a renforcé, en octobre 2023, ses capacités de contrôle** : poursuite de la suppression, par les plateformes, des annonces identifiées comme non conformes, et création d'une **brigade de contrôle** permettant d'enquêter et de sanctionner les fraudeurs. Un **observatoire des meublés de tourisme** va être également créé. Elle envisage encore de renforcer son action, en prévenant par exemple les mutations de l'immobilier économique (commerces par exemple) et, sous réserve des évolutions en cours d'observation, de nouvelles restrictions sur le volet logements.

Outre la régulation des meublés touristiques, c'est plus largement aux **nouvelles formes d'hospitalités** qu'il convient de réfléchir. Echange d'appartement, accueil chez l'habitant : des acteurs relevant de l'Économie Sociale et Solidaire (telle la coopérative « Hôtel du Nord ») apportent des solutions innovantes et inclusives pour séjourner mais aussi apprendre, et **se laisser surprendre** par des quartiers différents. En outre, ces initiatives invitent à réfléchir aux visiteurs de passage pour d'autres motifs que le tourisme (médicaux, de travail, ...) et à les inclure dans l'offre d'accueil du territoire.



## Améliorer l'expérience de Marseille pour les visiteurs comme pour les habitants

Les attentes des visiteurs français ou internationaux en matière de qualité d'hébergement, de restauration ou d'activités touristiques évoluent et **les exigences se renforcent**, dans un contexte de forte concurrence entre les destinations touristiques. Offrir les **meilleures conditions d'accueil** et assurer un **juste rapport qualité-prix** des prestations touristiques est essentiel pour que Marseille continue d'être une destination attractive, où l'on souhaite venir et revenir. C'est aussi un enjeu local, les habitants étant les premiers consommateurs de l'offre touristique de leur territoire. Alors que les touristes plébiscitent l'accueil par les Marseillaises et les Marseillais selon les enquêtes réalisées par l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès, l'enjeu est de **mettre l'humain et l'hospitalité au cœur de l'expérience touristique de Marseille**. En la matière, il s'agira de mettre en avant et partager les initiatives innovantes mais aussi de lutter collectivement contre les pratiques commerciales abusives susceptibles de nuire à son image.

### Faire de Marseille une destination inclusive et familiale

Une attention particulière doit être portée à la **réponse aux attentes des personnes à besoins spécifiques**, personnes en situation de handicap en premier lieu mais, plus largement, à diverses situations de vie (femmes enceintes, familles avec jeunes enfants, seniors, ...) : il s'agit de devenir une **destination pour toutes et tous**, accessible et favorisant l'autonomie de chacun (hébergement, transports, loisirs, culture, ...).

Cette ambition dépasse les compétences municipales et celles de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès, d'ores et déjà **labellisé « Tourisme et Handicap »**, seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous. Elle nécessite une **mobilisation collective** pour construire une politique d'accueil touristique selon les besoins exprimés par chacun des publics, mettre en accessibilité les établissements et sites touristiques et recevant du public, les transports publics voire en développant une offre d'accompagnement et de séjour « sur mesure ».

Alors que **Marseille est labellisée « Famille Plus »**, l'effort doit également être poursuivi tant pour promouvoir la ville au rang des **destinations incontournables du tourisme familial** que pour améliorer le quotidien des habitants. Amélioration de l'accueil des familles, renforcement des animations adaptées pour tous les âges, tarification, ..., l'ensemble des leviers doit être activé. De même seront multipliés les **ponts entre les offres de loisirs, les écoles, les structures sociales et d'accueil des enfants** afin que toutes les petites Marseillaises et tous les petits Marseillais puissent découvrir et profiter de leur ville.

## Rediriger les flux touristiques en valorisant les offres alternatives

Marseille rayonne dans l'imaginaire collectif – et dans le monde entier – par ses incontournables : Vieux-Port, quartier du Panier, Notre-Dame-de-la-Garde, Mucem, Vélodrome, Calanques, Château d'If et archipel du Frioul,

corniche et plages, ... S'ils sont des vecteurs d'attractivité très forts, ces sites peuvent faire face à des pics de fréquentation, au détriment de la qualité de l'expérience des visiteurs, de la qualité de vie des habitants voire de la préservation de l'environnement.

Il s'agit donc de **décongestionner les sites les plus fréquentés et de proposer des alternatives à leur fréquentation**. Pour ce faire, le **dispositif d'accueil « Hors les murs »** de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès est renforcé chaque année, en période estivale comme lors des grands événements accueillis sur le territoire. Créé à l'initiative de la Ville de Marseille dès 2021, il permet à une cinquantaine de conseillers saisonniers, formés par le pôle Accueil de l'Office, **d'aller au-devant des visiteurs** pour les informer sur les atouts culturels et touristiques de la ville, de mieux gérer les flux en prévenant les pics de fréquentation sur les sites « incontournables » et en réorientant les visiteurs vers des lieux moins connus mais pour autant tout aussi intéressants, leur proposant une expérience de meilleure qualité. Ainsi, en 2022, les conseillers saisonniers sont venus à la rencontre de 60 000 visiteurs sur 8 sites stratégiques et, avec des vélos-cargos, aux entrées et au sein du Parc des Calanques, aux abords du Mucem et du Vieux Port ou encore de Notre-Dame-de-la-Garde.

## Améliorer les conditions d'accueil et veiller à l'acceptabilité du tourisme

**Au terme de la saison 2023, les touristes semblent satisfaits de leur séjour**<sup>2</sup>. Les visiteurs interrogés sont autant prêts à parler positivement de Marseille comme destination touristique (97 % d'accord) que d'y revenir à l'avenir (94 % d'accord). Pour faire perdurer ces bons résultats, il

convient tout à la fois **d'accompagner au mieux les visiteurs en amont et durant leur visite**. L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès a d'ores et déjà engagé une politique volontariste pour **informer et conseiller les touristes**. Dans le cadre de la transformation digitale de son bureau d'accueil, l'outil RoadBOOK est un assistant numérique qui apporte une valeur ajoutée au métier de conseiller en séjour, en permettant de répondre de façon personnalisée à toutes les demandes des visiteurs.

Plus largement, plusieurs leviers sont à activer pour renforcer la qualité de l'expérience des visiteurs : **amélioration de la signalétique**, renforcement des **dispositifs multilingues**, **appui en cas de difficultés**, etc. Des améliorations sont attendues des touristes comme des Marseillais en matière de **propreté** et de **développement des mobilités alternatives à la voiture** individuelle pour lesquels les collectivités compétentes auront à se coordonner. Enfin, **l'apaisement des espaces publics et le renforcement de la sécurité** sont à poursuivre au service de la qualité de vie et de séjour. La création d'un centre de police municipale au 42 Canebière, en cœur de centre-ville, participe de cet objectif. Sa proximité immédiate avec l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès pourrait être l'occasion de renforcer la coopération entre l'Office et la Police municipale et, le cas échéant, améliorer l'accompagnement des touristes confrontés à des difficultés dans leur séjour, notamment les touristes étrangers.

Afin de disposer d'une **vision objective et des retours des visiteurs** (touristes comme excursionnistes ou habitants), il convient de **multiplier les occasions et les modalités de recueillir leur ressenti et leur évaluation** : sondages, enquêtes de satisfaction autour des lieux et offres touristiques, afin de nourrir une démarche d'amélioration continue. Ces actions pourront notamment être portées par l'Observatoire de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès. Ce dernier étudiera également les conditions de mise en œuvre **d'une plateforme de recueil des réclamations des touristes** afin de cerner les objets de plaintes récurrentes et d'identifier d'éventuelles pratiques commerciales abusives afin d'engager, le cas échéant, des actions de médiation voire des plans d'actions pour améliorer l'expérience des visiteurs.

Enfin, il s'agit également de **veiller à ce que le tourisme reste accepté par les résidents**, sans susciter de rejet, notamment dans les zones à forte dynamique touristique. Identification des zones de tensions, sensibilisation, mise en place d'actions de médiation sont autant de leviers à activer. Chaque été, la Ville de Marseille met ainsi en place un dispositif de **médiation sociale** afin de contribuer à la préservation de la tranquillité publique sur les lieux de baignade comme au sein des zones fortement fréquentées, et d'éviter les conflits d'usage entre visiteurs et riverains. Elle a également créé une **brigade maritime de la police municipale** chargée d'apaiser le littoral et d'assurer sa tranquillité publique, tant sur le domaine terrestre que maritime. La Ville continuera de veiller à adapter et renforcer ses dispositifs et ses actions en lien avec le respect des horaires de fermeture, la régulation des terrasses, ou encore les nuisances sonores.



# 4/

## Marseille, destination innovante et « fabrique touristique »

Afin d'anticiper et mieux orienter le tourisme de demain, la Ville souhaite placer au cœur de sa stratégie touristique l'observation et la production de connaissances partagées, l'innovation pour réinventer les pratiques et la poursuite d'un dialogue permanent avec les acteurs et professionnels du tourisme, les habitants et les visiteurs. Alors que les besoins et les attentes des touristes évoluent, la **co-production de connaissances mais aussi de propositions et de nouvelles offres** doit se nourrir des **retours d'expérience des visiteurs, des professionnels et des habitants**. Ce faisant, il s'agit de contribuer à un développement touristique plus durable, authentique et en phase avec les attentes des visiteurs mais aussi des Marseillais. Un exercice qui nécessite une collaboration étroite entre les parties prenantes pour **se nourrir des connaissances locales et apports de chacun** afin de créer une **expérience touristique enrichissante pour tous**.

### Co-produire et partager la connaissance avec les professionnels et les habitants

Au travers de sa stratégie « Marseille, destination durable et attractive », la Ville ambitionne de développer un véritable observatoire du tourisme et de s'appuyer sur l'ensemble des acteurs – experts, chercheurs, professionnels, habitants, visiteurs, ... – pour co-produire et partager de nouvelles données et connaissances. Il s'agit d'objectiver les impacts du tourisme en utilisant les dernières innovations disponibles en termes de mesure mais aussi en sortant du strict champ quantitatif par une approche plus qualitative et partagée.

#### Consolider un Observatoire du tourisme à Marseille

L'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès, a développé au fil du temps un Pôle d'études et d'observation. En 2023, sous l'impulsion de sa nouvelle gouvernance, il a conduit plusieurs **travaux de perception du tourisme** (par les Marseillaises et les Marseillais, les socio-professionnels, les touristes eux-mêmes) ainsi que des analyses concernant le **bilan de la saison touristique** ou l'impact de certains évènements tels que la Coupe du Monde de Rugby.

Alors que les tendances sont de plus en plus volatiles, que de profondes transformations sont en cours tant du point de vue de l'offre que des clientèles, il est primordial de pouvoir **observer finement les dynamiques, les ressorts, les signaux faibles liés à l'accueil des touristes à Marseille**. Cette action doit également permettre **d'objectiver les impacts**, positifs comme négatifs, du tourisme sur la ville, son économie, son environnement et sa population.

Pour ce faire, un véritable **Observatoire du tourisme** sera consolidé, permettant de développer de **nouveaux indicateurs** (impact social du tourisme, satisfaction des visiteurs, émissions de carbone, etc.), de **mieux analyser les flux** touristiques et de **mesurer l'évolution du tourisme à Marseille dans le temps** au regard des ambitions de la présente stratégie en matière de durabilité et de responsabilité sociale et environnementale. Il devra enfin permettre une action prospective afin **d'anticiper** les conséquences du dérèglement climatique, **les tendances, les besoins des visiteurs et des Marseillaises et Marseillais** en matière d'offres touristiques, culturelles et de loisirs.

### S'appuyer sur l'ensemble des acteurs du tourisme pour co-produire la connaissance et la partager

L'Observatoire du tourisme favorisera le **recueil des perceptions des habitants et des socio-professionnels**. Au-delà d'études récurrentes par sondage, l'intérêt des travaux produits par **l'Assemblée Citoyenne du Futur** de la Ville de

Marseille, en appui à la présente stratégie, plaide pour poursuivre résolument des initiatives d'échanges et de participations citoyennes. De même, selon les thématiques, des groupes de professionnels volontaires pourront être associés. Enfin, le **Comité consultatif des acteurs du tourisme** prendra toute sa place dans la dynamisation de la fonction d'observation de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille.

Parce que le tourisme de demain est aussi un objet de recherche, la Ville de Marseille et l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès veilleront à la **mobilisation de la recherche publique** et notamment celle produite par les laboratoires marseillais. Des partenariats, l'accueil de stagiaires et d'étudiants en thèse CIFRE, le recours à des ateliers ou travaux collectifs d'étudiants seront développés.

Enfin, cette fonction d'observation ne s'envisage qu'en réseau et partenariat. Seront ainsi recherchés des **partenariats** locaux, nationaux ou internationaux afin de nourrir et partager les programmes d'études conduits.

### Favoriser l'innovation pour réinventer les pratiques

Favoriser l'innovation dans le domaine touristique est essentiel pour **s'adapter à l'évolution de la demande** mais aussi, plus largement, pour envisager un **tourisme pérenne parce que responsable voire régénératif, et acceptable par la population**. Ces défis nécessitent de **revoir les offres et les pratiques touristiques**, d'encourager la créativité et l'intégration de **technologies numériques** pour offrir des **expériences plus immersives et personnalisées**. Des solutions novatrices, telles que la réalité augmentée, ou la réorientation des flux via les données collectées en temps réel, peuvent transformer radicalement la manière dont les voyageurs explorent et interagissent avec leur destination. En favorisant un écosystème propice à l'innovation, il s'agit pour les acteurs touristiques non seulement de rester compétitifs, mais aussi de jouer un rôle moteur dans la **création d'offres de visite ou de loisirs plus enrichissantes et responsables**.

## Accompagner la croissance de la filière tourisme durable à Marseille

Au regard de son poids dans l'économie marseillaise et de ses perspectives de développement, le secteur du tourisme durable doit être considéré comme une filière stratégique à part entière. C'est le sens de son intégration à la feuille de route économique de la Ville.

Il s'agit notamment de **conforter l'offre de formation** aux métiers du tourisme mais aussi de développer des **programmes d'accompagnement destinés aux entrepreneurs**. L'objectif est de structurer une offre de services à destination des porteurs de projets en s'appuyant notamment sur les dispositifs de soutien à l'incubation de projets et à l'entrepreneuriat existant à Marseille. Le déploiement de projets novateurs dans le domaine du tourisme responsable pourra être facilité par leur **expérimentation sur le territoire**. Une attention particulière sera portée, dans ce cadre, aux acteurs et **projets émanant de l'Economie Sociale et Solidaire** ainsi qu'aux projets permettant de soutenir l'ambition « Marseille 2030 Objectif Climat ».

## Créer un laboratoire d'innovation touristique

L'identification des besoins du territoire et la recherche, la production et l'accueil de solutions durables et innovantes pour y répondre sont des enjeux majeurs. La Ville souhaite en conséquence **consolider les capacités d'innovation des**

**acteurs touristiques** (rapprochement avec la recherche, offre d'incubation et d'accélération de projets, etc.).

A ce titre, elle entend porter un **programme d'innovation**, de nouveaux services, de nouvelles offres, des initiatives. Un Lab d'innovation touristique sera mis en place à cette fin, en partenariat avec l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès et en lien avec les acteurs locaux de l'innovation et de l'accompagnement d'entreprises. Ce dispositif pourra notamment bénéficier des compétences « métiers » des acteurs du tourisme et des collaborateurs de l'Office, tout en intégrant une dimension citoyenne.

## Permettre la participation et la coopération par une gouvernance dynamique

Alors que la croissance du tourisme soulève à Marseille de nombreux enjeux sociaux, environnementaux, économiques, **la mobilisation de l'ensemble des acteurs institutionnels** – Europe, Etat, collectivités locales – mais, plus largement, des acteurs privés, associatifs et citoyens – **est un impératif** pour parvenir à un développement touristique durable et acceptable par tous.

## Poursuivre un dialogue permanent au service d'un développement touristique soutenable de Marseille

« Marseille, destination durable et attractive : stratégie 2024-2030 pour un développement responsable du tourisme et des loisirs » vise à fixer un cap pour l'action municipale et celle de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès de Marseille mais, plus largement, pour l'action collective au service du développement touristique du territoire. Ce cadre a vocation

à se décliner en actions, en dispositifs, en projets, et à **s'ajuster et s'enrichir en intégrant les évolutions de contexte** et les résultats d'un dialogue permanent entre acteurs publics et privés du territoire.

Pour sa mise en œuvre, la Ville de Marseille souhaite **pérenniser une dynamique de concertation permanente, d'évaluation des actions menées et d'amélioration continue**. A l'instar d'autres démarches, elle établira ainsi des points d'étape réguliers.

Le **Comité consultatif des acteurs du tourisme**, qui rassemblera acteurs institutionnels et professionnels représentatifs et personnalités qualifiées, participera de cette dynamique. Nouvelle **instance collégiale intégrée à la gouvernance de l'Office**, il facilitera dès 2024 la participation et la collaboration de l'ensemble des acteurs du secteur en faveur d'un tourisme plus durable, soucieux de préserver les équilibres fragiles du territoire et de concilier les aspirations légitimes des touristes et des habitants. Il rassemblera et valorisera la diversité des expertises, des connaissances et des perspectives des acteurs locaux, qu'ils soient institutionnels, professionnels ou associatifs et constituera l'espace privilégié **pour l'échange d'idées, d'expériences et de bonnes pratiques**, ainsi que pour l'élaboration de propositions concrètes visant à **renforcer l'attractivité et la durabilité de la destination touristique**.

Afin, notamment, de **rendre compte de la réalisation de la présente stratégie et de l'enrichir de propositions opérationnelles nouvelles**, la Ville poursuivra par ailleurs l'organisation des **Ateliers du Tourisme Durable** qui ont réuni, pour leur première édition en novembre 2023, 120 participants. Dans un format mêlant apports d'expertises, regards d'acteurs locaux, mise en lumière d'initiatives innovantes et large participation des parties prenantes du tourisme marseillais, ces ateliers constitueront un rendez-vous récurrent d'échanges et de co-construction.

### Développer les coopérations et mobiliser les financements disponibles au service des transitions touristiques

La loi 3DS du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation et la déconcentration des collectivités locales a restitué la compétence de la promotion du tourisme à la Ville de Marseille. Il demeure toutefois essentiel de trouver les voies d'une **coopération territoriale à plu-**

**sieurs échelles** en matière de tourisme, que ce soit avec l'État (via notamment les Contrats de destination), la Métropole Aix-Marseille-Provence, le Département des Bouches-du-Rhône, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, ou encore les communes limitrophes. L'enjeu est d'assurer la **complémentarité et la connexion des offres touristiques**, d'animer un tourisme de proximité par un maillage d'activités de loisirs à renforcer et promouvoir, mais aussi de faire levier sur d'autres politiques publiques, telles que les mobilités par exemple.

En outre, la Ville comme l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès poursuivront les démarches partenariales de projets, en vue notamment de **mobiliser les financements européens et les appels à projets nationaux nécessaires à la mise en œuvre de la présente stratégie**. En qualité de soutiens, de partenaires, de co-pilotes ou de chefs de file, ils prendront toute leur part pour faciliter la mobilisation de financements pour des projets marseillais.



## Conclusion

Avec cette stratégie, la Ville de Marseille souhaite **faire valoir une vision et une ambition pour le développement touristique de son territoire, poursuivre et nourrir le dialogue engagé** avec les acteurs économiques et institutionnels, les professionnels du tourisme, les habitants. Ce document a vocation à **guider l'action commune**, l'action municipale et celle de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès d'ici à 2030. Il pourra être ajusté et s'enrichir de nouvelles propositions à l'avenir.

« Marseille, destination durable et attractive » constitue ainsi une **étape de formalisation au sein d'une dynamique déjà amorcée**. Elle se traduira dans les prochains mois en dispositifs et projets, en soutiens et en partenariats renouvelés ou nouvellement établis. Elle guidera l'évolution de l'offre de services de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès qui en sera l'opérateur principal.

Il sera régulièrement rendu compte de sa mise en œuvre et l'observatoire de l'Office de Tourisme, des Loisirs et des Congrès, tout comme les services de la Ville, seront mobilisés pour en assurer l'évaluation.





VILLE DE



MARSEILLE

## CONTACT

Direction de l'Économie, du Tourisme, de l'Emploi,  
du Commerce et de l'Enseignement Supérieur

[deteces@marseille.fr](mailto:deteces@marseille.fr)

