

Marseille l'hospitalière ?

Premier état des lieux
7 février 2024



image Stéphanie Nava, Bel Vedere 2013

L'appel à des assises marseillaises de l'hospitalité

A l'heure où Marseille, membre de l'association nationale des villes et territoires accueillants (Anvita), a récupéré la compétence tourisme, nous appelons le maire à faire de Marseille une « ville hospitalière ».

Comment rester hospitalier pour toutes personnes de passage à Marseille ?

L'enjeu est de construire ensemble une politique hospitalière qui ne laisse de côté aucune personne, du résident au touriste, en passant par le vagabond. C'est un enjeu de transition écologique - un accueil moins carboné - et d'humanité : un accueil digne.

Ce défi, nous vous proposons de le relever ensemble par la création des assises marseillaises de l'hospitalité.

Base commune :

En amont de cette journée, un travail d'analyse de l'hospitalité marseillaise a été réalisé collectivement au travers de données issues d'études sectorielles et des pratiques à retrouver sur le **blog de MarsActu** :

L'appel complet : [Appel des assises marseillaises de l'hospitalité](#)

La genèse : [Vers une hospitalité sobre, sociale et durable](#)

L'entrée fiscale : [Vers un usage juste, équitable et social de la taxe de séjour.](#)

Participants et participantes

Signataires de l'appel à des assises :

Alternatiba Marseille,
Association nationale des gens du voyage citoyens,
Atelier d'Écologie Politique d'Aix Marseille,
Attac Marseille,
Bureau des guides du GR2013,
collectif des Hautes Herbes du 11-12ème,
collectif sols vivants terres fertiles,
Comité national des habitants permanents,
coopérative Hôtel du Nord Fédération Unie des
Auberges de Jeunesse,
Greenpeace Marseille,
La ManuFabrik,

Les Ateliers ICARE,
Lieux Publics,
Noailles Debout !
QG Marseille,
Rencontres Tsiganes Réseau Hospitalité 13,
Réseau Hospitalité 13,
SCIC Les oiseaux de passage,
Stop Croisières,
Stop extension Aéroport Marseille Provence,
Soutien 59 St Just,
Traverses,
Un Coup de pouce aux migrants Gare St-Charles.

Toutes les personnes sont-elles bien accueillies à Marseille ?

Marseille est l'une des villes de France qui a connu **la plus forte montée en gamme** de son offre d'accueil touristique ces dix dernières années.

Alors qu'en 2010 la ville comptait un millier de chambres une étoile et autant de chambres quatre étoiles, à nombre d'hôtels constant, les chambres une étoile ont quasiment disparu et le nombre de chambres quatre étoiles a triplé.

En dix ans **le nombre de touristes a doublé** (4 millions), tout comme les arrivées aéroport, le nombre de restaurants étoilés a quadruplé (92), le nombre de résidences secondaires a doublé (15.000), les locations meublées ont augmenté de 50% sur la métropole (32.000) et le nombre d'hôtels affiliés à des groupes a plus que doublé (60% des hôtels).

Dans le même temps, l'accueil des autres personnes de passage semble avoir plutôt connu une descente en termes d'hospitalité.

Plusieurs rapports alertent sur une précarisation des conditions d'accueil dans la métropole des étudiants, des saisonniers et des mises à l'abri.

Les acteurs de l'hospitalité hors tourisme produisent des rapports sur la situation de l'accueil à Marseille, développent des dispositifs d'accueil, proposent des pistes d'action et nous alertent sur la dégradation des conditions d'accueil.

Nous avons constaté que l'accueil de toutes les personnes de passage à Marseille n'est pas égale : manque d'informations, de connaissance des dispositifs et des tiers de confiance, de données et de possibilités d'être mis en relation avec ces passagers.

Prendre en compte tous les touristes

Combien sont ces touristes de proximité, qui voyagent chez leurs proches, qui ne peuvent pas partir en vacances ?

Nos voisins qui partent loin

Ce sont ces résidents et résidentes qui choisissent de partir ailleurs. Sur les 10 millions de passagers de l'aéroport d'Aix-Marseille, cela représente les deux tiers des passagers, soit 7 millions de passagers.

Ce sont a priori des classes aisées dans la mesure où les cadres sont proportionnellement 5 fois plus nombreux que les ouvriers à prendre l'avion.

Leur choix de voyager hors de leur région a représenté sur l'année 2017 l'équivalent de 472 millions d'euros d'export. **Pourquoi ne pas les inviter pour partie à voyager local?**

Nos voisins en visite

Ce sont les personnes habitant à proximité qui sont revenus après la pandémie et ont permis à l'économie marseillaise de retrouver en 2021 un niveau de retombées économiques proche de celui de 2019, avant même le plein retour de l'international.

Les séjours non-marchands

Ce sont les personnes qui voyagent en étant hébergées gratuitement dans leurs résidences secondaires, chez des proches ou encore en échangeant leurs maisons. Ils représentent les deux tiers des voyages des français avec une durée moyenne de séjour de 9 jours. A Marseille le nombre de résidences secondaires a doublé ces dix dernières années.

Ceux qui ne partent pas

Ce sont les personnes qui ne partent pas, soit la moitié de la population à l'échelle nationale. L'important, ce n'est pas les kilomètres parcourus mais le fait de partir en vacances.

Prendre en compte tous les touristes

Qui sont ces touristes qui sont invisibles dans les stratégies du tourisme?

Les visiteurs invisibles

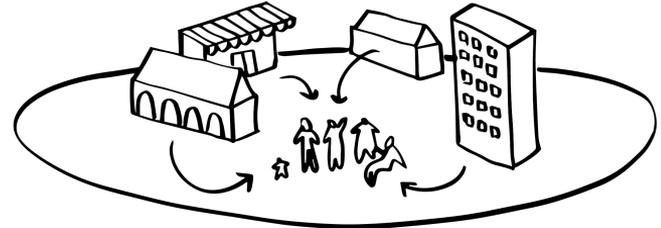
Les retombées économiques des passagers aéroportuaires venus du Maghreb dépassent celles des Américains ou d'autres pays d'Europe.

Leur durée de séjour et leur niveau de dépense sont supérieurs à la moyenne des autres visiteurs étrangers arrivant par l'aéroport. Ils fréquentent cependant peu l'office du tourisme de la ville et les hôtels (moins de 1% de leur clientèle).

De manière générale, à l'échelle nationale, les touristes étrangers résidant en Afrique sont hébergés principalement chez un membre de leur famille.

Concernant l'aéroport d'Aix-Marseille, pour l'année de référence en 2017 cela représentait 123 millions d'euros de retombées économiques.

Et Marseille connaît bien ce tourisme qui jusque dans les années 80 contribuait à l'économie de plus de 400 commerces et hôtels à Belsunce et attirait jusqu'à 700.000 touristes.



Prendre en compte toutes les personnes de passage

Au-delà des touristes, qui sont les nombreuses autres personnes de passage à Marseille pour des motifs autres que touristiques?

Les travailleurs

La vingtaine d'hôtes d'Hôtel du Nord accueille dans ses chambres d'hôtes et ses gîtes urbains des personnes qui viennent travailler sur place, dans les entreprises de la zone franche, dans les chantiers, dans les lieux culturels en résidences ou en tournée, dans le milieu associatif en stage ou service civique et en formation comme le font plus d'un millier de personnes au Centre de Formation d'Apprentis Corot.

Ces passagers séjournent régulièrement dans les quartiers nord, parfois dans le cadre de conventions pluriannuelles signées avec des hébergeurs, et reviennent parfois avec leurs proches. Ils sont intéressés par la découverte de Marseille au-delà de ses seuls incontournables.

Les voyages pour raison sanitaire

Ce sont celles et ceux qui viennent dans les centres hospitaliers marseillais de loin pour un examen médical, pour travailler temporairement, afin d'étudier comme internes et apprentis infirmiers tout comme les aidants qui accompagnent un proche.

Depuis 5 ans la coopérative Hôtel du Nord a une convention avec l'Hôpital Nord pour que ses hébergeurs accueillent les aidants, les apprentis infirmiers et les femmes enceintes dans le cadre du programme Hôpital hospitalier.

Au niveau de Marseille, l'APHM accueille chaque année 120.000 patients dont certains viennent avec leurs proches d'autres régions comme la Corse. Sans oublier toutes les cliniques privées qui elles aussi ont besoin d'accueillir des patients éloignés, des aidants, des internes et des contrats temporaires.

Prendre en compte toutes les personnes de passage

Les étudiant.e.s

La métropole d'Aix-Marseille accueille plus de 100.000 **étudiants et étudiantes** dont la moitié n'habite plus le domicile parental et un sur dix est international. Leur nombre ne cesse d'augmenter tout comme le nombre de demandes de colocations estudiantines. **40% rencontrent des difficultés pour trouver un logement.**

Les deux-tiers des demandes de logement en résidences étudiantes CROUS ne sont pas satisfaites, soit plus de 10.000 en 2021. L'accès au logement est le premier frein à leur mobilité et décourage les familles précaires à poursuivre des études supérieures dans la métropole.

Le nombre **d'apprentis** a doublé en deux ans dans la métropole pour atteindre plus de 35.000 dont la moitié exerce dans une très petite entreprise. Sans oublier les personnes qui leur rendent visite, que ce soient leur famille, leurs proches ou leurs enseignants.

Synthèse - Journée de préparation des Assises de l'hospitalité - 18 juin 2024

Les nouveaux venus

A cela s'ajoutent les **personnes en transit** qui viennent s'installer à Marseille, dans une ville qui se repeuple depuis les années 90, en grande partie suite à l'installation dans les quartiers centraux de familles monoparentales, d'étudiantes, de jeunes ménages et d'étrangers.

Marseille héberge la seconde plus grande plate-forme d'accueil de **demandeurs d'asile** après la région parisienne et plus de 4.000 demandeurs d'asile vivent sans toit, à la rue ou dans des squats. Marseille comptait en 2022 une quarantaine de squats dont les trois-quarts abritaient plus de 50 personnes.

Les gens du voyage

Pour accueillir les gens du voyage – voyageurs, forains, ... – Marseille ne possède qu'une seule aire d'accueil de 48 places créée en 1972 et, comme trop souvent, mal située en zone inondable, à proximité d'une usine classée Seveso, entre la voie SNCF et l'autoroute.

Selon l'association Rencontre Tziganes, il existe dans le département seulement 112 places pour 1.300 places prévues par la Loi de 2000.

Prendre en compte toutes les personnes de passage

Les mises à l'abri

Les personnes qui doivent être mises à l'abri, en grande partie à l'hôtel, sans domicile fixe, en squat faute de logement et souvent de papiers, parfois avec de jeunes enfants ou comme mineurs isolés, ... à propos desquels des associations et des collectifs tirent la sonnette d'alarme au vu de leurs conditions de vie de plus en plus dégradées et de la suspension croissante des conventions d'accueil d'urgence par des hôtels le temps de la saison touristique.

Ces dix dernières années le nombre de sans abri a augmenté de plus de 10% et reste sous-estimé (14.000 personnes).

Entre 2016 et 2019 la part des mineurs à la rue a doublé tout comme le nombre de personnes ayant recours à un hôtel. Un projet de Maison de l'hospitalité est toujours dans l'attente d'un lieu à Marseille.

Depuis février 2021 la ville de Marseille est adhérente à l'Association Nationale des Villes et Territoires Accueillants (**ANVITA**). Cette association regroupe de 80 collectivités territoriales en France, toutes signataires de la Charte fondée sur une autre vision des migrations à promouvoir, un accès inconditionnel aux droits à favoriser et une citoyenneté locale inclusive à animer.

Dans ce cadre la Ville a soutenu la création de nouveaux lieux d'accueil inconditionnel pour des familles en grande précarité telles que l'Auberge Marseillaise (accueil de femmes isolées avec enfants), le CADA autogéré de demandeurs d'asile de Saint Basile porté par l'Association des Usagers de la PADA (AUP) ainsi que d'autres tiers lieux et associations qui œuvrent à la défense des droits des personnes en situation d'exclusion.

Ces initiatives sont importantes et il nous semble nécessaire d'en développer davantage.

Les fausses bonnes idées de la transition touristique

Face aux préoccupations croissantes liées au tourisme, les professionnels du tourisme proposent de désaisonnaliser le tourisme, de mieux le répartir sur les destinations en développant de nouvelles attractivités et de verdir l'offre.

Leur économie s'en voit renforcée avec de nouvelles clientèles, un rallongement de la saison touristique et de la durée des séjours. *Quid des résidents?*

Au contraire. C'est un peu comme lorsque l'on ajoute une voie supplémentaire pour fluidifier le trafic autoroutier pour in fine voir sa fréquentation augmentée.

Aucune de ces stratégies, à notre connaissance, ne prend en compte son impact sur l'accueil des autres personnes de passage malgré les difficultés croissantes qu'elles rencontrent en particulier dans les zones touristiques tendues : étudiants, saisonniers, mise à l'abri, ...

Aucune étude à notre connaissance n'a montré que ces stratégies touristiques de quatre saisons, de redirection et de responsabilisation n'avaient eu un impact sur la fréquentation des villes touristiques.

Que nous manque-t-il pour être hospitaliers ?

Un observatoire de l'hospitalité

Il s'agit de connaître l'état de l'hospitalité à Marseille afin de savoir quelles sont toutes les personnes de passage à Marseille, qui les fait venir et qui les accueillent, dans quels cadres et quelle est la tendance, voire l'urgence.

Des études spécifiques et des connaissances sectorielles qui existent gagneraient à être mieux partagées.

La mission de l'observatoire du tourisme de Marseille pourrait être élargie afin de collecter les données disponibles sur l'ensemble des personnes accueillies et accueillantes à Marseille.

Un répertoire des dispositifs d'accueil

Les nombreux dispositifs d'accueil gagneraient à être mieux connus : *hôpital hospitalier (femmes enceintes), médiation locative (jeunes travailleurs), lokaviz (étudiants), dispositif zone tendue (accès au logement), cohabitation intergénérationnelle (jeunes actifs), convention d'occupation précaire (mise à l'abri) et accueil solidaire (demandeurs d'asile) pour en citer quelques-uns.*

Des cartes enrichies

Marseille est riche de cartes produites spécialement pour les étudiants, les réfugiés et les jeunes travailleurs par ceux qui les accueillent. Sans oublier les nombreuses cartes sensibles méconnues qui mettent en avant la diversité des lieux, des personnes et des récits.

Que nous manque-t-il pour être hospitaliers ?

Des récits partagés

La diversité des personnes de passage offrent l'occasion de multiplier et de valoriser les récits de cette ville outre ceux promus touristiquement.

Marseille est riche de dizaines d'autres propositions tout autant qualitatives et originales sur l'ensemble de ses quartiers, sans oublier celles des guides touristiques qui exercent à Marseille.

Le Musée d'histoire de Marseille pourrait inclure davantage la diversité des récits afin de renforcer son engagement sur l'histoire contemporaine de Marseille, comme il l'a expérimenté dans l'Espace 13 et sa salle d'embarquement avec l'association Noailles Debout!

Il est possible d'aller Manger la colline avec Safi, de faire un Toxic-tour avec Hôtel du Nord, de partir à la découverte de Marseille, terre d'accueil avec Ancrages, de découvrir la cascade des Aygalades à la Cité des arts de la rue, de partir en balade sur le sentier métropolitain GR2013 avec les artistes marcheurs du Bureau des guides et de se balader en écoutant une des quarante promenades sonores de Radio Grenouille.



Que nous manque-t-il pour être hospitaliers ?

Un accompagnement à l'hospitalité

Les hébergeurs professionnels comme particuliers pourraient être accompagnés pour développer une offre d'accueil adaptée à la diversité des personnes de passage comme lorsque le maire a fait appel à eux après le drame de la rue Tivoli.

Les guides conférenciers pourraient élargir leurs offres à ces lieux et récits, pour ceux qui ne le font pas déjà.

Le programme européen Migrantour pourrait être relancé à Marseille pour accompagner des migrants et réfugiés à créer des parcours sur l'histoire des migrations d'hier et d'aujourd'hui.

De nouvelles hospitalités

Des « tiers lieux hospitaliers » pourraient voir le jour à Marseille en s'inspirant notamment de ce que met en œuvre Habitat et Humanisme partout en France.

La ville pourrait inciter à l'installation de projets de campings, d'aires d'accueil, d'auberges de jeunesse, de colonies de vacances et de maison des hospitalités comme à Martigues pour ne citer que quelques exemples.



Que nous manque-t-il pour être hospitaliers ?

De l'information pour les personnes de passage

Ces hospitalités, récits, lieux et personnes pourraient être mis en avant par la ville de Marseille sur son portail d'accueil touristique et par l'équipe de l'office du tourisme.

Des pages de bienvenue pour les différentes personnes de passage pourraient être développées avec l'appui des tiers de confiance comme les maisons des aidants, les maisons de répit, les foyers de jeunes travailleurs, les résidences universitaires, l'association Nationale des Gens du Voyage Citoyen.

Une place pour décider ensemble

La place des habitants pourrait être renforcée au sein de l'office du tourisme, comme à l'époque des syndicats d'initiatives, tout comme celle de l'ensemble des personnes qui accueillent et des représentants des travailleurs et travailleuses du secteur – ce serait un début de réponse à la grande démission qui touche particulièrement le secteur touristique.

