



# Rapport d'activités 2022



11-13 Route Bleue  
13620 Carry-le-Rouet

04 42 13 20 36  
tourisme@otcarrylerouet.fr  
www.otcarrylerouet.fr







# Edito\*



Nous avons eu la joie de voir revenir dans notre office les touristes et les Carryens et la saison estivale s'est déroulée dans les meilleures conditions.

La soirée d'ouverture avec les offices de tourisme de la région et Provence Tourisme fut une réussite. Les nombreuses activités et manifestations organisées par la ville ont également valorisé notre destination.

Cependant, la provenance des visiteurs est restée surtout locale et nationale. Espérons que les futures conditions sanitaires permettent à la clientèle internationale de revenir rapidement vers nous.

Dans un deuxième temps, nous avons travaillé assidûment avec le directeur et les collaboratrices pour faire évoluer la structure juridique de notre office afin que, comme le souhaite la Ville de Carry-le-Rouet, nous puissions assurer la promotion du tourisme sur notre territoire et permettre le renouvellement de notre Marque Qualité Tourisme et de notre classement en catégorie I.

Enfin, nous continuerons au quotidien de valoriser les nombreux atouts touristiques de Carry-le-Rouet, aussi bien du côté mer que du côté terre.



Les activités touristiques ont repris avec une montée en puissance au printemps et sur la période estivale.

Si le Tourisme reste grandement impacté par la pandémie, la saison touristique s'est avérée très positive.

Nous avons développé des animations autour de l'Office de Tourisme et contribué à la promotion des manifestations de la Ville.

Entre l'ouverture de la saison touristique, des visites commentées, des expositions à l'Office de tourisme, une manifestation autour de la gastronomie et les festivités de Noël, l'Office de tourisme a été un acteur important de promotion de la ville de Carry-le-Rouet.

La structure juridique actuelle de l'office ne nous permet pas de développer encore plus la promotion du territoire. C'est pourquoi, nous avons œuvré en 2022 pour étudier la meilleure forme juridique possible et la plus adaptée à notre activité.

Ce changement de statut juridique devrait intervenir en 2023 avec la création d'une association Loi 1901 et le devenir de la compétence de la promotion du tourisme entre la Métropole Aix Marseille Provence et la Ville de Carry-le-Rouet.

# Sommaire\*

Statuts	P. 5
Organigramme	P. 6
Gestion	P. 7
Rétrospective	P. 8
Partenaires	P. 9
Engagements	P. 10 à 12
Missions	P. 13
Fréquentation	P. 14
Tendances	P. 15
Cibles	P. 16
Plan d'actions	P. 17
Bilan financier	P. 18

# Statuts\*

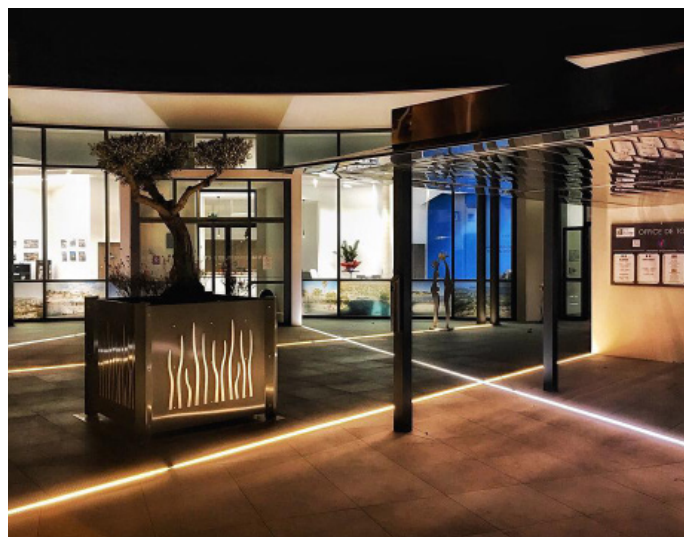
Le conseil municipal de la ville de Carry-le-Rouet, dans sa délibération en date du 29 octobre 2009, a décidé de la création d'un organisme chargé de la promotion du tourisme dénommé « Office de Tourisme ».

L'article L5218-2 I du CGCT prévoyait qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, la Métropole exerce les compétences prévues au I de l'article L. 5217-2 du CGCT. Elle était donc, à compter de cette date, en charge de la compétence «Promotion du tourisme, dont la création d'Offices de Tourisme» sur l'ensemble de son territoire.

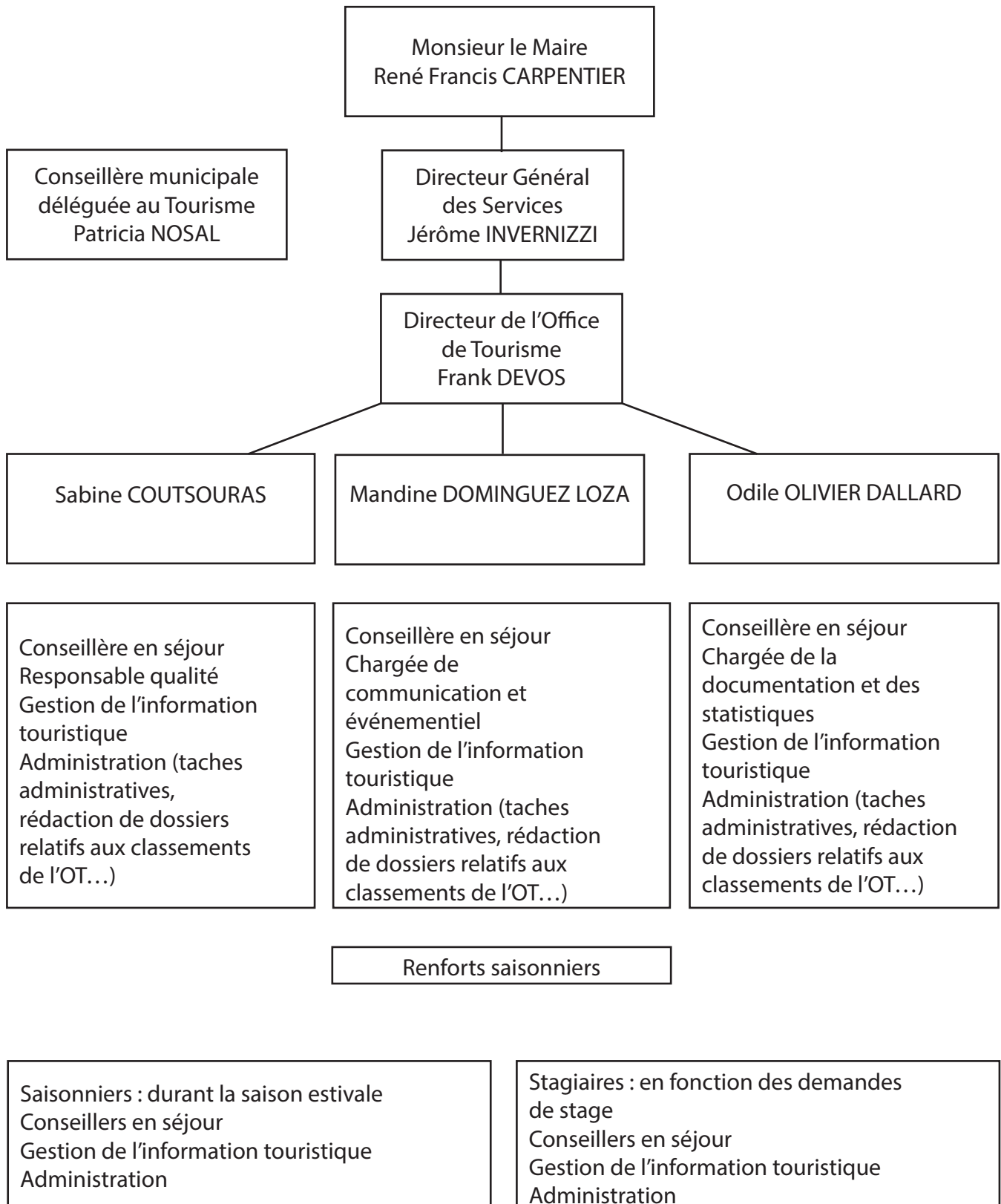
Afin de garantir la continuité du service public jusqu'à la date à laquelle la Métropole serait en mesure d'assurer le plein exercice des compétences transférées, il a été nécessaire de confier à la commune par convention la création ou la gestion de certains équipements ou services relevant des attributions de la Métropole.

Ainsi, une convention de gestion a été conclue entre la Métropole et la commune de Carry-le-Rouet prenant fin le 31 décembre 2018.

Au regard du contexte institutionnel et dans l'attente des modifications législatives relatives à la définition du périmètre des compétences de la Métropole, il a été décidé de prolonger cette convention de gestion pour l'année 2022.



# Organigramme\*





# Gestion

La ville met à disposition de l'Office de Tourisme des locaux et assure l'entretien intégral du bâtiment.

Son siège se situe depuis septembre 2017 au 11-13 Route Bleue.  
Il est l'unique point d'accueil touristique de la ville.

L'Office de Tourisme dispose d'une convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens établie avec sa collectivité.

Elle a été renouvelée en 2018 pour une durée de quatre ans.

L'objectif en matière de clientèle est :

- Attirer et fidéliser une clientèle « 4 saisons ».
- Attirer et réguler une clientèle de masse.

Le territoire sur lequel exerce l'Office de Tourisme dispose de plusieurs pôles d'attraction :

- Le nautisme,
- Les randonnées (GR),
- Les activités et loisirs de plein air,
- Les calanques de la Côte Bleue,
- Le Parc Marin de la Côte Bleue,
- Les manifestations...

La ville de Carry-le-Rouet a défini une politique touristique qui s'articule autour de trois axes

Carry-le-Rouet ville  
nautique.



Carry-le-Rouet entre terre  
et mer, territoire  
de la Côte Bleue.



Carry-le-Rouet une  
destination « authentique et  
familiale ».



# Retrospective\*



Avant 2013  
Bureau du  
Tourisme  
à l'Espace  
Fernandel

Octobre 2017  
Inauguration  
des nouveaux  
locaux au 11-13  
Route Bleue



2013 à 2017  
L'Office de  
Tourisme  
est situé  
sur le Quai  
Vayssière

2019 :  
Obtention du  
label Station  
de Tourisme  
pour une  
durée 12 ans



2021 :  
Renouvellement  
de la marque  
qualité tourisme



2018-2021  
Nombreuses  
animations au  
sein de l'OT  
Crèches  
contées, l'Art  
s'invite en  
Terrasse, ex-  
positions...



2017 Obtention  
de la Marque  
Qualité  
Tourisme, du  
classement en  
catégorie 1 et  
de la commune  
touristique

2022 : Création  
de l'association



# Partenaires

## Public

- **Communication**

L'Office de Tourisme travaille en étroite collaboration avec le service communication de la mairie de Carry-le-Rouet.

Une équipe assure les missions de communication. Une réunion est organisée chaque mois.

- **Animation**

L'Office de Tourisme travaille également en étroite collaboration avec le service animation de la commune de Carry-le-Rouet qui gère les animations organisées tout au long de l'année sur la commune.

- **Groupe Qualité des Destination**

Le groupe qualité de destination est composé d'acteurs du territoire. Il se réunit deux fois par an pour évaluer le fonctionnement global du dispositif qualité amorcé en 2015 (actions collectives...) et trouver des solutions aux éventuels dysfonctionnements de la destination lors d'échanges avec le groupe.

Il se compose du directeur, de la présidente, de la responsable qualité, de deux conseillères municipales et de trois professionnels représentant les associations et commerçants de la commune.

## Privé

Nous travaillons toute l'année en étroite collaboration avec des partenaires touristiques

- Hôtellerie
- Restauration
- Communication
- Presse
- Commerçants
- Intermittents du spectacle
- Transporteurs
- Offices de Tourisme
- Institutionnels du tourisme
- Etc...

A ce titre nous organisons une fois par an une réunion avec les socio-professionnels afin de fédérer nos partenaires et leur présenter nos actions annuelles.



# Engagements

## Marque Qualité Tourisme

Depuis 2015, l'Office de Tourisme est engagé dans une démarche volontaire de certification la « Marque Qualité Tourisme ».

Cette démarche est essentielle en terme de développement touristique et d'attractivité territoriale dans la quête d'une amélioration continue.

La procédure qualité se décline selon les engagements suivants :

### Envers les visiteurs

- Recevoir, informer et conseiller nos visiteurs
- Adapter nos horaires d'ouverture à la fréquentation du public
- Répondre aux attentes personnalisées du public
- Susciter le désir et la découverte de notre territoire
- Mettre à disposition de la clientèle un environnement ergonomique et chaleureux
- Concevoir, réaliser et diffuser des documents d'accueil et d'information sur l'offre touristique locale
- Proposer un maximum de documents en trois langues étrangères
- Rendre l'offre facilement accessible grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication
- Traiter les réclamations et mesurer la satisfaction clientèle

### Envers les prestataires

- Développer les rencontres (visites, échanges, inaugurations...)
- Relayer les informations entre les visiteurs, les professionnels et les institutions
- Entretenir un échange permanent et une prise en compte de leurs attentes
- Favoriser leur implication dans les démarches de promotion
- Soutenir, promouvoir et commercialiser (dans le futur) les prestataires locaux
- Inciter les professionnels à intégrer des démarches qualité
- Envers la structure et la collectivité
- Représenter notre structure et notre commune lors d'événements
- Promouvoir et communiquer sur notre destination
- Informer régulièrement les élus et la collectivité de nos actions, nos missions et nos compétences
- Favoriser les collaborations avec les services de la ville
- Être un porteur de projet pour la commune de Carry-le-Rouet

Les conseillers en séjour se mobilisent pour améliorer en permanence l'organisation et les services offerts avec un objectif global :

la satisfaction des visiteurs.





# Engagements

## Catégorie 1

L'Office de Tourisme de Carry-le-Rouet, classée en catégorie I appartient au réseau des Offices de Tourisme de France et s'engage à :

- Mettre à votre disposition un espace d'accueil et d'information facilement accessible
  - Faciliter vos démarches avant et pendant votre séjour
  - Offrir du mobilier pour vous asseoir
  - Informer gratuitement sur l'offre touristique locale
  - Offrir l'accès libre au wifi « METEOR »
  - Afficher et diffuser ses périodes d'ouverture exprimées en deux langues étrangères au moins
  - Donner accès à son site internet trilingue
  - Diffuser son information touristique également sur support papier et traduite au moins en deux langues étrangères relative :
    - À tous les hébergements touristiques classés comportant au moins le nom de l'établissement, les coordonnées postales, le courriel, l'adresse du site internet, les coordonnées téléphoniques et le niveau du classement
    - Aux monuments et sites touristiques culturels, naturels ou de loisirs pouvant comporter l'indication des tarifs d'usage, des périodes et horaires d'ouverture au public, du site internet et des coordonnées téléphoniques et postales ;
    - Aux événements et animations
- Aux numéros de téléphone d'urgence
  - Ouvrir 275 jours par an samedi et dimanche inclus en période touristique ou d'animation
  - Répondre toute l'année à vos courriers
  - Assurer un service d'accueil permanent tenu par du personnel pratiquant au minimum deux langues étrangères
  - Assurer la fourniture de cartes touristiques, plans et guides touristiques sur support papier
  - Mettre à jour annuellement son information touristique
  - Garantir la fiabilité et l'actualité de l'information sur l'offre touristique locale
  - Afficher à l'extérieur les numéros de téléphone d'urgence
  - Traiter vos réclamations et mesurer votre satisfaction
  - Respecter une démarche de qualité
  - Mettre à votre disposition un conseiller en séjour

**OFFICE  
DE TOURISME  
CLASSÉ**

2018 CLASSEMENT VALABLE 5 ANS  
MINISTÈRE CHARGÉ DU TOURISME



# Engagements

## Développement Durable

L'Office de Tourisme de Carry-le-Rouet s'engage à :

- Économiser l'énergie
- Adapter la visibilité de notre bâtiment et l'éclairage en fonction des saisons et des conditions météorologiques.
- Automatiser la gestion du chauffage en hiver (thermostat) et améliorer la climatisation grâce à un système de refroidissement de l'air et privilégier l'ouverture des portes et fenêtres en été avec l'utilisation des ventilateurs.
- Programmer le mode veille des outils de travail sur les postes de travail et les arrêter dès la fermeture de l'OT.
- Réduire l'usage de l'eau courante grâce à une fontaine à eau.
- Privilégier l'acquisition d'équipements économes en énergie et en eau.
- Nous envoyons le courrier en lettre verte (plus économique, écologique, moins d'émission de CO<sup>2</sup>).
- Dématérialiser les réunions et formations dans la mesure du possible.
- Optimiser les déplacements professionnels de manière raisonnés et maîtrisés (co-voiturage...).
- Trier les déchets
- Collecter les piles usagées
- Recycler les produits de décoration de nos événements.
- Mettre en place une poubelle commune dédiée au tri du papier pour son futur recyclage.
- Mettre à disposition des sacs de déjections canines en libre-service.
- Distribuer des cendriers de plages pendant la saison estivale à l'accueil de l'OT.
- Acheter responsable
- Avoir recours à des produits respectueux de l'environnement pour les fournitures de bureau.
- Privilégier les articles labellisés ou certifiés.
- Travailler dans la mesure du possible en partenariat avec des entreprises éco-labellisées.
- Économiser le papier
- Adapter nos stocks à la demande réelle.
- Imprimer systématiquement en recto-verso et limiter les impressions aux documents utiles aux visiteurs.
- Inciter les visiteurs à télécharger ou recevoir par courriel la documentation demandée plutôt que l'envoi papier.
- Utiliser du brouillon pour notre travail quotidien.
- S'engager envers le public
- Inciter les visiteurs à suivre les grandes lignes du développement durable et respecter notre environnement avec la «charte du bon visiteur»
- Afficher dans l'OT nos engagements en matière de développement durable.



# Missions

## Accueillir

- Accueil physique, téléphonique et numérique
- Accueil en adéquation avec les labels et classements obtenus et se veut être de qualité.
- Le personnel d'accueil est qualifié, formé en continu et trilingue. Il a une connaissance accrue de son territoire.
- L'espace d'accueil de 95m<sup>2</sup> est ergonomique, propre, confortable, rangé et de qualité.
- La documentation est adaptée aux demandes de la clientèle, actualisée et accessible en libre-service.
- Un service de Wi-fi gratuit est proposé.
- Une télévision diffuse en continu les affiches des manifestations à venir.
- Le personnel est sensibilisé aux clientèles à besoins spécifiques.
- Les horaires d'ouverture sont élargis lors des vacances scolaires et de la saison estivale.

## Promouvoir

- Édition de plusieurs supports de communication : plan comptoir, guide touristique, guide des associations, brochures touristiques diverses. Tous ont été réédités en 2022.
- Mise à jour quotidienne du site internet. Le site est traduit en anglais et en allemand. Nos documents touristiques peuvent y être téléchargés.
- Promotion de notre destination sur les réseaux sociaux Instagram et Facebook.
- Création d'une revue de presse hebdomadaire consultable en ligne.
- Renouvellement du partenariat avec l'agence Le Burö qui réalise des dossiers et communiqués de presse sur différentes thématiques à l'attention

des journalistes nationaux.

## Animer

- Organisation manifestations :
- Soirée prestige pour l'ouverture de la saison; journées du patrimoine et de l'environnement ; les Automnales et les crèches contées/13 desserts de Noël.
- Travail en collaboration avec le service animation de la mairie de Carry-le-Rouet. L'OT communique et diffuse les informations relatives aux manifestations de la ville.
- Développer des animations au sein de l'OT afin qu'il devienne un lieu de vie : l'Art s'invite en terrasse, Saint Valentin, Journée des femmes, expositions mensuelles de photos...
- Animer la ville hors-saison et pour tout public : oursinades ; festivités de Noël ; journées du patrimoine et de l'environnement, Automnales...
- Animer des rencontres avec les socio-professionnels. Ces rencontres permettent de présenter nos actions aux professionnels de la ville et de mieux les connaître. Cette réunion est l'occasion pour les prestataires de nous faire part de leurs remarques et suggestions.
- Décoration de l'OT tout au long de l'année : Halloween, Pâques, Noël...



# Fréquentation

En 2022 l'Office de Tourisme de Carry-le-Rouet a accueilli 13 975 visiteurs soit un chiffre en hausse de 61.9% par rapport à la fréquentation de 2020.

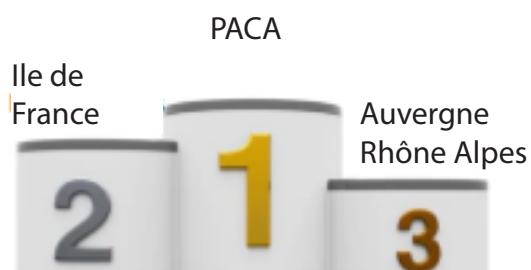
Nous avons accueillis 967 Carryens soit une baisse de 57.29 % par rapport à 2021.  
Le nombre de visiteurs étrangers s'élève à 6 232 soit une hausse de 12%.

Les appels reçus ainsi que les courriers sont en hausse avec 3900 appels environ.

L'Office de Tourisme de Carry-le-Rouet est un lieu d'accueil local mais aussi un lieu d'information touristique indispensable pour les touristes nationaux et internationaux.

## Fréquentation à l'accueil

### Clientèle Française



### Clientèle Étrangère



## Fréquentation du site internet

### Clientèle Française



### Clientèle Étrangère





# Tendances

Année	Hors Accueil	Comptoir	Visiteurs à l'OT	Visiteurs Carryens
2018	4985	4214	16112	537
2019	5159	3406	15138	514
2020	5277	3242	12741	538
2021	5261	2560	8632	397
2022	5389	3973	13975	967

# Cibles

Les principales clientèles observées sur le territoire sont :

## FAMILLES

présentes pendant les périodes scolaires (toutes zones confondues) et les mois de juillet et d'août. Leurs demandes principales concernent les hébergements et les activités à réaliser en famille ou les activités pour les enfants. Le séjour moyen varie de 3 nuits à une semaine.

## COUPLES

Présents les week-ends. Ce sont principalement des courts séjours de 1 à 2 nuits. Leurs demandes concernent le territoire (Côte Bleue), les activités nature (terre, mer) et culturelles.

## JEUNES

Présents pendant les vacances scolaires et plus particulièrement en juillet et août. Ils sont attirés majoritairement par le bord de mer et les activités nautiques. Notre situation géographique leur permet de profiter de la mer en journée et d'être à proximité des grandes villes comme Aix-en-Provence ou Marseille pour sortir le soir. La durée du séjour est environ d'une semaine en hébergement « bon marché » de type camping.



## CLIENTÈLE D'AFFAIRE

Présente sur de très courts séjours (environ 1 à 2 jours), à proximité de leurs lieux de réunions. La tranquillité et le cadre de vie (situation) sont recherchés par cette clientèle qui souhaite découvrir le maximum de choses en peu de temps.

## GROUPES

Présents en majorité lors des oursinades (février) et hors saison. Actuellement nous ne disposons pas de service clé en main pour l'accueil de groupe. Nous les orientons en amont de leur visite vers des restaurants ou activités à faire en fonction de leurs critères.

## SÉNIORS

Présents hors périodes scolaires sur des courts séjours principalement. Ils recherchent des activités de plein air tel que la randonnée et sont attirés par la gastronomie.

## PRESSE

Nous organisons des accueils presse quand cela nous est proposé. C'est l'occasion pour nous de faire découvrir notre territoire à notre interlocuteur.

# Plan d'actions 2023

## Satisfaire

- Intégrer la population Carryenne dans la promotion touristique du territoire.  
En faire des AMBASSADEURS
- Créer une boutique
- Obtenir le renouvellement de classement en catégorie 1
- Former le personnel en continu
- Pérenniser le partenariat avec le Parc Marin de la Côte Bleue
- Mettre à disposition de la documentation touristique
- Assurer le lien pour la collecte de la taxe de séjour

## Promouvoir

- Développer des actions de promotion
- Pérenniser les accueils presse
- Assurer la veille des réseaux sociaux et les mises à jour du site internet
- Participer à des manifestations extérieures
- Pérenniser le partenariat avec l'agence Le Büro
- Promouvoir et valoriser le territoire
- Attirer une clientèle internationale en toute saison

## Fédérer

- Accroître les relations avec les socioprofessionnels
- Accroître les visites des hébergements touristiques

## Animer

- Définir nos manifestations :
  - Ouverture de la saison estivale
  - Visites guidées
  - Les Automnales (gastronomie)
  - Crèches contées
- Créer des animations ludiques pour tout public
- Animer l'espace d'accueil par thématique





# Bilan financier

## Dépenses de fonctionnement

DIVERS	11 590.46 €
VISITES GUIDEES	1 000 €
LANCEMENT SAISON TOURISTIQUE	2 808.33 €
ANIMATION JEU DE PISTE	921.53 €
EXPO PHOTO	770 €
ANIMATIONS NOEL	1 424.75 €
AUTOMNALES	538.82 €
REUNION SOCIO-PROFES- SIONNELS	328.65 €