

GUIDE DE L'ADHERENT

OFFICE DE TOURISME



2022

SOMMAIRE

Page 3 - La destination en quelques chiffres

Page 4 - Notre activité en quelques chiffres

Page 5 - La relation que nous avons avec vous

Page 6 - Les avantages à devenir adhérent

Page 7 - Pourquoi adhérer ?

Page 8 - Comment devenir adhérent

Page 9-10 - Tarifs des cotisations

Page 11 - Un engagement fort dans la démarche Qualité Tourisme

Page 12 - Les engagements de l'adhérent

Edito

L'Office de Tourisme de St Sorlin d'Arves, est une association loi de 1901 qui compte près de 200 adhérents.

Le but de l'Office de Tourisme est de réaliser des mesures qui tendent à accroître l'activité touristique.

Il assume les missions d'accueil et d'information auprès des vacanciers, ainsi que la promotion touristique et l'animation de la Commune.

Il contribue également à assurer la coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local.

Adhérer à notre Office de Tourisme est un acte fort qui marque votre volonté de vous inscrire dans notre réseau.

Chaque adhésion ou ré-adhésion nous permet de mieux connaître et faire connaître les spécificités de notre destination touristique.

Nos engagements

- Mettre à disposition une équipe avec une vision globale et déployée par cœur de métier.
- Être à l'écoute de vos besoins et travailler dans une logique d'amélioration continue.
- Vous informer régulièrement de nos actualités et nouveaux services.
- Traiter les réclamations et mesurer la satisfaction des visiteurs et des adhérents.
- Assurer un conseil personnalisé à la clientèle.
- Assurer la visibilité de la destination, en assurant sa présence auprès des acteurs institutionnels, des partenaires et des réseaux labels auxquels la commune adhère.
- Respecter les différents critères de la Marque Qualité Tourisme. Démarche que notre Office de Tourisme de St Sorlin d'Arves tient depuis 2017.

La destination en quelques chiffres



340 Saint Sorlinois

Ambiance d'un vrai **village traditionnel de montagne**
Convivialité et la **dimension humaine, esprit familial**



Sorlinette

la mascotte qui fait le lien entre agriculture et tourisme



9 252 lits touristiques

répartis en hôtel, résidences de tourisme, camping, refuge, centres collectifs et location de meublés en appartements et chalets



12 hameaux

avec l'église Saint Saturnin et les 4 chapelles

Maisons anciennes

aux murs épais et volets en fer crochés aux murs

Beaufort des Arves

fabriqué dans notre fromagerie coopérative



+ 100km de sentiers balisés

au départ du village et du Col de la Croix de Fer



Glacier de Saint Sorlin
Aiguilles d'Arves
Panorama à 360° exceptionnel
Grands espaces
Ensoleillement



Nombreuses activités

➔ **Activités originales, variées et pour tous** : parapente, laser game,

randonnée aquatique, via ferrata, tennis, parcours aventure...

➔ **Bike park Croix de Fer** offrant 25km de pistes de descente

➔ **Activités adaptées aux personnes à mobilité réduite**, dont le CIMGO (fauteuil tout terrain)

Mais aussi...

- Tous les commerces et services d'une vraie station
- Le centre ANAE adapté à l'accueil de personnes handicapées
- Une garderie qui accueille les bébés dès 3 mois
- 1 pub / 1 discothèque / 1 bowling / 1 cinéma à 3km
- 1 station service 24/24h
- 1 garage dépannage auto
- Taxi / transport de personnes / liaison bus avec la gare SNCF
- Médecin et service de radiographie et Pharmacie
- 1 groupement scolaire avec 3 classes
- 1 agence postale communale
- 1 école primaire

Notre activité en quelques chiffres

OFFICE DE TOURISME

4 permanents temps plein
1 permanent à 66% annualisé
2 saisonniers hiver
2 saisonniers été
3 contrats d'apprentissage
2 stagiaires

13 MEMBRES DU CA, dont :
4 membres du Conseil Municipal
9 membres représentants des acteurs locaux adhérents

BUDGET 2021 **441 370 €**
PERSPECTIVE 2022 : **446 035 €**

178
ADHÉRENTS
PARTENAIRES
STATION

SATISFACTION ✓

Enquête mail Efficeo + Réseaux sociaux

Office de Tourisme | Destination

8,9 | **8,6**

Formulaires traités :

3 Satisfactions | 32 Réclamations | 2 Suggestions

SERVICE ACCUEIL & FREQUENTATION

HIVER

3 935
visiteurs

5 425

personnes renseignées
en face à face

1 251

personnes renseignées
au téléphone

ÉTÉ

8 839
visiteurs

2 370

personnes renseignées
en face à face

544

personnes renseignées
au téléphone

LA BOUTIQUE

20 191 €

de CA (+81%)

ventes de marchandises

14 produits
en vente

221 Cartes Arves Loisirs
pour **6 630 €**

PLACE DE MARCHÉ



130 493,86 € de CA

COMMUNICATION

WEB & RESEAUX SOCIAUX

1 Nouveau site internet
mobile first publié le 08/12

326 958 visites
1 098 158 pages vues

46 379 visites décembre 2021
26 956 visites décembre 2020

Nouvelle fonction formulaire de contact
prestataires : **96 utilisations** en décembre

f 14 594
followers
12 691 en 2020

t 2 633
abonnés
2 572 en 2020

ig 6 555
abonnés
5 270 en 2020

yt 25 807
vues
17 800 en 2020

sn 1 800 000
vues filtre SSA
1 600 000 en 2020



NOS EDITIONS

Guide vacances hiver 2021 Guide vacances été 2021

Imprimés en 2020/2021 **8 000** **5 000**

Diffusés en 2021 **5 948** **4 780**

Par rapport aux éditions diffusées en 2020 **+1 850** **-502**

723 demandes de documentations (**1 198** en 2020)

8159 documentations téléchargées et feuilletées (**7 604** en 2020)

PROMOTION & PRESSE

28 286

Abonnés
newsletters
(25 107 en 2020)

2 newsletters
6 578 ouvertures

2 DOSSIERS
DE PRESSE

117
PARUTIONS PRESSE

6 (-5)
COMMUNIQUES

4 DIFFUSIONS METEO DES NEIGES TF1

6 campagnes radios

173 CONTACTS

20 ARTICLES
& VIDÉOS WEB (-11)

11 (+1)
PASSAGES TV
dont 2 de TF1

3 achats d'espace print

Big bike magazine
Actu Montagne
La Maurienne

2 événements promotionnels

Sainté Lyon & Marathon du Beaujolais

COMMUNICATION ÉTÉ 2021 SYBELLES.LAND

64 356,80 € pour la communication été 2021

- Site portail www.sybelles.land - 4 campagnes digitales
- Vidéos et photos été - Objets de communication

→ **528 visites** de notre site internet via celui de Sybelles.land

ANIMATION

HIVER

216
ANIMATIONS
proposées

10 493 personnes
(12 837 en 2020)

Dépenses :
4 787 €

5 740
PROGRAMMES
papier diffusés

9 995 visualisations
page programme



ÉTÉ

179
ANIMATIONS
proposées

15 166 personnes
(11 995 en 2020)

Dépenses : Recettes :
11 221 € 5 599 €

6 425
PROGRAMMES
papier diffusés

881 visualisations
page programme

La relation que nous avons avec vous

Éric THOMAS

Directeur

direction@saintsorldarves.com

- Contacts et visites récurrentes chez les socio-pros du village Elus et institutionnels, partenaires, acteurs locaux, communication touristique, Représentation de la structure, communication externe

Stella MARMÍ

Assistante de direction

Responsable accueil et référente Qualité

info@saintsorldarves.com

- Gestion de la centrale de disponibilité
- Gère la facturation de vos cotisations
- Met à jour vos infos sur le site internet de l'OT
- Promotion de vos offres auprès du public vacancier
- Ecoute et gestion des réclamations/satisfactions

Valentine BELLOT-MAUROZ

Chargée de communication

communication@saintsorldarves.com

- Met à jour vos infos sur le site internet de l'OT
- Met en avant vos nouveautés et bons plans auprès des vacanciers et de la presse
- Vous aide à prendre des photos de votre structure
- Partage du contenu sur les réseaux sociaux et vous invite à le repartager pour alimenter vos réseaux sociaux

Pascale BAVEREY CULOT

Conseillère en séjour et agent de réservation

info@saintsorldarves.com

- Gère la facturation de vos cotisations
- Met à jour vos infos sur le site internet de l'OT
- Promotion de vos offres auprès du public vacancier
- Écoute et gestion des réclamation/satisfactions

Thomas LECLERE

Responsable animation et assistant évènementiel

animation@saintsorldarves.com

- Vient à votre rencontre :
 - Distribution de programme d'animation tous les vendredis
 - Réunion avec les associations locales



Les avantages à devenir adhérent

	Adhésion de base	Adhésion complète
Être invité à l'assemblée générale annuelle		
Recevoir les comptes rendus d'activité et le bilan annuel post assemblée Générale		
Recevoir les comptes rendus d'activité et le bilan annuel post assemblée générale		
Diffuser votre documentation dans nos espaces d'accueil.		
De figurer sur le site Internet de Saint Sorlin d'Arves & sur les sites partenaires institutionnels : Maurienne Tourisme, Les Sybelles, Savoie Mont-Blanc, ANMSM...		
De figurer sur la brochure Hiver/Été ou les livrets thématiques saisonniers de Saint Sorlin d'Arves, selon les modalités définies sur le barème des cotisations		
Pour les hébergeurs : de rejoindre la place de marché de l'Office de Tourisme sans frais supplémentaire.		
Pour les prestataires d'activités, de services, les commerçants et les hébergeurs hôteliers ou de plus de 8 lots : Un document dans la rubrique de votre activité, à consultation du public.		
Assurer votre promotion toute l'année sur nos éditions (largement diffusées, dans le cadre de nos opérations de promotion et par voie postale en réponse aux demandes d'information par exemple) et notre site internet.		
Informers sur vos disponibilités et vos ouvertures tout au long de l'année		

Le fait de régler votre cotisation marque votre adhésion au but et aux projets de l'Office de Tourisme et votre positionnement en tant que partenaire de cet organisme.

Pourquoi adhérer ?

» OPTIMISER VOTRE VISIBILITÉ & VOTRE COMMUNICATION :

- Mise en ligne de vos informations sur notre site internet.
- Diffusion de vos documentations dans nos espaces d'accueil.
- Votre présence sur nos éditions touristiques de la destination (hiver/ été).
- Possibilité de mettre vos disponibilités en tant qu'hébergeur sur notre site internet.
- Actions de promotions (En France et à l'étranger auprès du grand public et des prescripteurs que sont les tour-opérateurs, agents de voyages et la presse).
- Mise en avant de vos informations sur les réseaux sociaux qui touchent de plus en plus de monde !
- Mise en avant de vos structures/activités dans la presse.
- Relayer vos évènements/manifestations.
- Diffuser et informer sur vos disponibilités tout au long de l'année.

» MIEUX VENDRE VOTRE OFFRE & AUGMENTER VOTRE NOTORIÉTÉ :

L'Office de Tourisme propose un outil de commercialisation accessible aux adhérents de l'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves. Une cinquantaine de partenaires nous font déjà confiance !

Votre produit est disponible à la vente sur notre site internet www.saintsorlindarves.com ou par téléphone, par l'intermédiaire de nos agents d'accueil. Vous gérez les disponibilités, les tarifs et les conditions de vente de votre produit (en accord avec nos conditions générales de vente), le tout grâce à votre accès à l'extranet.

Ouverture, fermeture des plannings, un bon plan de dernière minute ? Nous vous aidons à mieux vendre vos produits.

» ÊTRE ACCOMPAGNE & RENTRER DANS UN RÉSEAU DYNAMIQUE :

- Pour vos démarches de labellisation (Marque Qualité Tourisme)
- Pour vos démarches de Qualification (classement de meublés touristiques)
- Dans vos besoins en images
- Des temps d'échanges & des accompagnements dédiés sont organisés

» POUR SOUTENIR UN ACTEUR INCONTOURNABLE DU TOURISME :

- Faire partie d'un réseau de professionnels qui ont le même objectif
- Soutenir les missions d'accueil et de satisfaction auprès de nos visiteurs
- C'est contribuer à l'évolution de la destination
- C'est développer des relations positives et constructives
- C'est être soudé pour faire face à la concurrence de plus en plus grandissante

Comment devenir adhérent ?

Renouveler son adhésion

Complétez votre bulletin d'adhésion

Appels à informations (été et hiver) envoyés par l'OT afin de mettre à jour vos infos pour les saisons prochaines (envoyé par mail 2 fois par an).

Renouveler ou changer votre formule en fonction de vos besoins.

Actualisez vos informations via le questionnaire envoyé par mail
= Mettre en avant vos éventuels changements et nouveautés !

Transmettez :

- Votre bulletin d'adhésion complété
- Votre questionnaire avec vos modifications
- Quelques photos de votre activité / structure

Nouvel adhérent

Complétez votre bulletin d'adhésion

Faire le choix de votre formule « Adhésion simple » ou « Visibilité » + pour mettre en avant votre structure (site internet + livrets thématiques)

Vos éventuelles options (encart photo)

Remplissez le bulletin d'adhésion et le formulaire pour nous transmettre les infos que vous souhaitez mettre en avant auprès des vacanciers

Transmettez :

- Votre bulletin d'adhésion complété
- Votre questionnaire avec vos informations
- Quelques photos de votre activité / structure

PROCÉDEZ AU RÈGLEMENT DE VOTRE ADHÉSION

- Par chèque – à l'ordre de l'Office de Tourisme de St Sorlin d'Arves
- Par virement
- IBAN : FR76 1810 6008 1072 2664 3005 065
- BIC : AGRIFRPP881

Tarifs des cotisations

Barème des cotisations Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves Hiver 2022-2023 et été 2023

FORMULES	TARIFS*	OPTIONS/PRÉCISIONS
MEUBLÉS		
Loueur 1 meublé	77 € (36 + 41)	Précision : 1 ligne par meublé dans la brochure
Loueur 2 meublés	114 € (36 + 78)	Options incluses : 1) 1 photo par hébergement sur le site internet (Pour tous ceux qui souhaitent des photos professionnelles de leurs meublés, merci de vous adresser à l'OT, le service est inclus dans votre adhésion)
Loueur 3 meublés	155 € (36 + 119)	
Loueur 4 meublés	195 € (36 + 159)	2) Nous vous donnons accès à notre centrale de disponibilités (OPEN PRO) → Mise en avant de vos dispos sur la partie « Réserver » de notre site internet sans aucune commission
Loueur 5 meublés	234 € (36 + 198)	
Loueur 6 meublés	273 € (36 + 237)	Option payante : Ecart photo (brochure + web) : 196 €
Loueur 7 meublés	312 € (36 + 276)	
Loueur 8 meublés	352 € (36 + 316)	
Loueur + de 8 meublés	458 € (36 + 422)	
HÔTELS/PENSIONS		
Hotels / Pensions < 10 chambres	315 € (36 + 279)	Option incluse : 1 photo par hébergement sur le site internet
Hotels / Pensions < 10 chambres avec photo dans la brochure	511 € (36 + 475)	
Hotels / Pensions = ou > 10 chambres	458 € (36 + 422)	Option incluse : 1 photo par hébergement sur le site internet
Hotels / Pensions = ou > 10 chambres avec photo dans la brochure	654 € (36 + 618)	
Supplément rubrique RESTAURANT pour les hôtels/résidences/meublés déjà adhérents	32 €	Option incluse : 1 photo par restaurant sur le site internet

AUTRES HÉBERGEMENTS

Centres collectifs	458 € (36 + 422)	Option incluse : 1 photo par centre collectif sur le site internet
Centres collectifs avec photo dans la brochure	654 € (36 + 618)	
Refuge / Camping	315 € (36 + 279)	Option incluse : 1 photo par refuge/camping sur le site internet
Refuge / Camping avec photo dans la brochure	511 € (36 + 475)	
Résidences de tourisme avec photo dans la brochure	1 816 € (36 + 1 780)	
4 résidences et + avec photo dans la brochure	5 495 € (36 + 5 459)	
Agence immobilière	458 € (36 + 422)	Option incluse : 1 photo par hébergement sur le site internet
Agence immobilière avec photo dans la brochure	654 € (36 + 654)	

PRESTATAIRES DE LOISIRS ET REMONTÉES MÉCANIQUES

Prestataires de loisirs/activité**	158 € (36 + 122)	Précision : Prestataire de loisirs/activités de la même entité juridique**
Prestataires de loisirs/activité** 1 saison (hiver OU été)	110 € (36 + 74)	
École de ski	1 860 € (36 + 1 824)	Option incluse : 1 photo par activité sur le site internet
Remontées mécaniques	3 158 € (36 + 3 122)	

COMMERCES/ENTREPRISES/PRESTATAIRES DE SERVICES

Commerces, entreprises, prestataires de services	316 € (36 + 280)	Option incluse : 1 photo par commerce/service sur le site internet
Commerces supplémentaires (à partir de 2 commerces)	596 € (36 + 280 + 280)	

COTISATION DE BASE : ADHÉSION SIMPLE À L'ASSOCIATION

Adhésion à l'association	36 €* 	Précision : Je n'ai pas de structure mais je souhaite cotiser à l'association pour la soutenir, je peux alors : - Voter aux Assemblées Générales - Être élu
--------------------------	---------------	---

* Les tarifs des différentes formules comprennent déjà la cotisation de base de 36 €.

** Une **entité juridique est** une **entreprise**, un organisme gouvernemental, un service, une organisation caritative, une personne ou une institution qui dispose d'une existence légale et de la capacité de conclure des accords ou des contrats. Règle Structurale.

Un engagement fort dans La démarche Qualité tourisme



QUALITÉ TOURISME™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations. Elle est attribuée selon différents critères.

- Promotion/communication Présence numérique
- Stratégie d'accueil Accueil du public, téléphonique, courriel, espace d'accueil, documentation sur la destination, abords de l'établissement,
- Suivi de la qualité et de la fidélisation du client E-réputation, suivi de la satisfaction, des réclamations
- Développement durable Actions et informations liées au développement durable
- Promotion Qualité Tourisme Démarche Qualité
- Dispositions pour assurer la qualité des services Groupe Qualité de destination
- Engagement interne et envers la collectivité
- Disposition de management Gestion des ressources humaines, formation du personnel, communication interne.

L'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves a renouvelé sa marque Qualité Tourisme en Février 2022

Nous avons obtenu la note de 90.84%. Prochain rendez-vous, juillet/août 2022 pour les Audits Mystères !

Cette volonté de valoriser la destination touristique ne peut se faire sans l'implication de l'outil touristique qu'est notre office de tourisme.

Tous engagés dans la même dynamique qualitative, l'obtention de notre classement a concrétisé le travail volontariste de toute notre équipe, consciente des enjeux de demain et de la nécessité d'excellence de nos services.

Il a donc formalisé toutes les procédures existantes ou nouvellement mises en place, professionnalisé ses actions, amélioré son organisation interne, défini les objectifs de chaque agent et de la structure, motivé l'ensemble du personnel et fait reconnaître ses compétences auprès de ses visiteurs et de ses partenaires.

Engagez-vous à nos côtés dans la démarche Qualité !

Les engagements de l'adhérent

LES PIÈCES JUSTIFICATIVES OBLIGATOIRES A NOUS FOURNIR :

- **Restaurant** : KBIS - Certification HACCP (*Obligatoire depuis le 01/10/2012*)
- **Transport de personnes** (Taxi, VTC) : Capacité de transport, Assurance professionnelle, Copie de la licence Atout France
- **Activités d'encadrement** : Copie du diplôme et attestation d'assurance RC de l'année en cours
- **Autres activités** : KBIS ou justificatif équivalent
- **Tous les adhérents** : Copie de vos labels et classements (Qualité Tourisme, Tourisme Handicaps...)

A noter : seules peuvent paraître sur nos supports de communication, les activités pratiquées sur St Sorlin d'Arves – notre zone de compétence - ou sur le massif Arvan Villards si l'activité n'existe pas sur St Sorlin d'Arves.

COMMUNIQUEZ REGULIEREMENT AVEC NOUS :

L'équipe de l'Office de Tourisme à besoin de vous connaître. N'hésitez pas à nous informer sur vos animations, vos nouveautés, de nous donner accès à vos flyers/plaquettes en quantités suffisantes.

Il est indispensable de communiquer avec nous, plus tôt notre équipe connaîtra vos informations et mieux nous ferons votre promotion.

Nous vous informons que toutes les données transmises sur le dossier d'adhésion (formulaire papier ou par Internet) sont relayées au niveau local, départemental et régional et diffusées dans les documentations et sites Internet des organismes tels que : Apidae, Savoie Mont Blanc Tourisme, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme, France Montagnes et d'autres supports de promotion de la destination.

Votre signature est obligatoire car elle donne aux organismes cités un droit d'usage des informations et images communiquées. L'Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves se réserve le droit de modifier les descriptifs sur la base de données Apidae afin de respecter la ligne éditoriale du site Internet et des supports s'y attachant.

Retrouvez dans votre **espace adhérent** tous les documents pouvant vous être utiles :

- Bulletin d'adhésion à l'Office de Tourisme
- Barème des cotisations
- Petit dico du proprio du SIVAV
- Calendrier des vacances scolaires
- Informations pour obtenir la marque Qualité Tourisme™

→ <https://www.saintsorlindarves.com/espace-adherent>



Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves
2457 Route du Col de la Croix de Fer
73530 Saint Sorlin d'Arves
Tél : 04 79 59 71 77
www.saintsorlindarves.com
info@saintsorlindarves.com

#SaintSorlinArves