

GUIDE DE L'ADHERENT

OFFICE DE TOURISME



2024-2025

Page 3 - Quelques données sur la destination

Page 3 - 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.

Quelques données sur la destination



344

Saint Sorlinois

Ambiance d'un vrai **village traditionnel de montagne**



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, 4 chapelles et autres édifices inscrits à l'inventaire supplémentaire des Monuments Historiques

Maisons anciennes

aux murs épais et volets en fer crochés aux murs

Beaufort des Arves

fabriqué dans notre fromagerie coopérative
Médaille d'Or Paris 2023

Vie locale...

- Plus de 20 restaurants
- Superettes, boulangeries, boucherie, fromagerie, magasins de sports, de souvenirs, tabac-presse, navettes gratuites... Tous les commerces et services d'une grande station
- Vie nocturne : pub, bar à vins, discothèque, bowling, cinéma
- Des activités pour tous
- Une garderie qui accueille les bébés dès 3 mois et le club enfants garderie de l'ESF - Les Superkids - dès 2,5 ans avec cours de ski
- SPA, institut de beauté et différents prestataires bien-être
- Médecin, radiographie, pharmacie, ostéopathe, kinésithérapeute
- Centre collectif ANAE adapté à l'accueil de personnes handicapées
- 1 groupement scolaire avec 3 classes
- 1 agence postale communale
- 1 station service 24/24h
- 1 garage dépannage auto
- Taxi, transport de personnes, navette liaison avec la gare SNCF

Notre activité en quelques chiffres

OFFICE DE TOURISME

STRUCTURE

6,84 équivalents temps plein
5 postes temps plein
4 postes saisonniers hiver
4 postes saisonniers été
2 contrats d'apprentissage
1 contrat de professionnalisation

11 membres du CA, dont :

6 membres représentants des acteurs locaux adhérents
5 membres du Conseil Municipal

184 adhérents partenaires station

Labels renouvelés :

Qualité Tourisme, Catégorie 1, Accueil Vélo

BUDGET 2023

548 473 €

PERSPECTIVE 2024 :

526 124 €

SATISFACTION

Office de Tourisme

	2023	2022
eficëo Enquête mail	9,2	9
Google	4,3	4,3
Tripadvisor	4	4
facebook	4	4,3

Destination

	2023	2022
eficëo Enquête mail	8,5	8,5

Formulaires traités :

2023	2022	2023	2022	2023	2022
22	40	79	83	27	15
Satisfactions		Réclamations		Suggestions	

HIVER

258

ANIMATIONS proposées

236 en 2022

10 610

PROGRAMMES papier diffusés

12 233 en 2022

11 287

visualisations page programme

10 739 en 2022

ÉTÉ

152

ANIMATIONS proposées

132 en 2022

5 425

PROGRAMMES papier diffusés

6 705 en 2022

6 877

visualisations page programme

6 828 en 2022



SERVICE ACCUEIL & FREQUENTATION

ACCUEIL

HIVER 22-23

24 681 visiteurs
20 243 en 2022

ÉTÉ 2023

15 888 visiteurs
14 909 en 2022

LA BOUTIQUE



15 625 €

de CA (+5%)

ventes de marchandises

14 produits
en vente164 Cartes Arves Loisirs
vendues à Saint Sorlin

133 en 2022 (238 total SJA + SSA)

Jours d'ouverture 2023 :

304 Centre du village

173 Sommet du village

TAUX DE REMPLISSAGE

HIVER

72%*

59%* en 2022

*données hors meublés

ÉTÉ

61%

60% en 2022

PLACE DE MARCHÉ



487 974,14 € de CA

réparti en 45 fournisseurs

268 575,76 € en 2022 (40 fournisseurs)

COMMUNICATION

WEB & RESEAUX SOCIAUX

1 site internet

mobile first publié le 08/12/21

610 372
visites

441 645 en 2022

91 756
visiteurs

84 016 en 2022

1 530 687
pages vues

1 321 141 en 2022

f 17 234
likes

16 528 en 2022

10 600
abonnés

8 391 en 2022

2 775
abonnés

2 718 en 2022

1 140
abonnés

198 en 2022 (créé le 12/12)

12 990
vues

18 329 en 2022

NOS EDITIONS

Guides
pratiques
hiver 22-23Guides
pratiques
hiver 21-22Guides
pratiques
été 2023Guides
pratiques
été 2022

Imprimés & diffusés

1 595

755

780

365

Consultés & téléchargés

3 411

1 773

1 838

1 368

TOUTES DOCUMENTATIONS CONFONDUES :

671 demandes de documentations courrier (827 en 2022)

6 018 documentations téléchargées et feuilletées (7 553 en 2022)

PROMOTION & PRESSE

23 049
abonnés
newsletters3 newsletters
8 551 ouvertures2 DOSSIERS
DE PRESSE158 CONTACTS
PRESSE

9 communiqués de presse

4 diffusions Météo des neiges TF1

187 parutions presse

dont 26 passages radio

30 articles 25 passages TV
& vidéos web dont 5 de TF1

Actu Montagne

Print

La Maurienne

Print

Actu Montagne

Print & web

Big Bike Mag

Web

Wider Mag

Web & RS

Montagnes Magazine

Web

Montagne FM x5

Radio

La relation que nous avons avec vous

Emmanuelle BUISSON

Directrice

direction@saintsorlindarves.com

Morgane GROLLEAU

Assistante de direction

Responsable accueil et référente Qualité

accueil@saintsorlindarves.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@saintsorlindarves.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

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

Pascale BAVEREY CULOT

Conseillère en séjour et agent de réservation

info@saintsorlindarves.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

Responsable animation et assistant évènementiel

animation@saintsorlindarves.com

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

Julie & Bastien
Animation

Pascale & Maëlis
Accueil

Manue
Direction

Sarah
& Morgane
Accueil

Valentine
& Camille
Communication

Enzo
Accueil



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.	✗	✓
Informez 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.

» 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 événements/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

Barème des cotisations Office de Tourisme de Saint Sorlin d'Arves Hiver 2024-2025 et été 2025

FORMULES	TARIFS*	OPTIONS/PRÉCISIONS
----------	---------	--------------------

MEUBLÉS

Loueur 1 meublé	85 € (40 + 45)	Précision : 1 ligne par meublé dans la brochure Options incluses : 1) 5 photos minimum et 15 maximum par saison par hébergement sur le site internet <i>(Pour tous ceux qui souhaitent des photos de leurs meublés, merci de vous adresser à l'OT, le service est inclus dans votre adhésion)</i> 2) Accès à la centrale de disponibilités (OPEN PRO) → Mise en avant de vos dispos sur la partie « Réserver » de notre site internet sans aucune commission → Propositions aux clients et prospects en fonction de leurs demandes d'hébergement Option payante : 1) Encart photo + descriptif par saison dans la brochure : 196 € 2) Gestion de votre OPEN PRO par l'Office de Tourisme (nous contacter)
Loueur 2 meublés	126 € (40 + 86)	
Loueur 3 meublés	171 € (40 + 131)	
Loueur 4 meublés	215 € (40 + 175)	
Loueur 5 meublés	258 € (40 + 218)	
Loueur 6 meublés	301 € (40 + 261)	
Loueur 7 meublés	344 € (40 + 304)	
Loueur 8 meublés	388 € (40 + 348)	
Loueur + de 8 meublés	504 € (40 + 464)	

HÔTELS/PENSIONS

Hotels / Pensions < 10 chambres avec photo dans la brochure hébergement	563 € (40 + 523)	Options incluses : 5 photos minimum et 15 maximum par saison sur le site internet
Hotels / Pensions = ou > 10 chambres avec photo dans la brochure hébergement	720 € (40 + 680)	

AUTRES HÉBERGEMENTS

Centres collectifs avec photo dans la brochure - 1 à 50 lits	271 € (40 + 231)
- 51 à 90 lits	535 € (40 + 495)
- 90 lits et +	720 € (40 + 680)
- 2 centres collectifs et +	876 € (40 + 836)
Refuge / Camping avec photo dans la brochure	347 € (40 + 307)
Résidences de tourisme / Résidences avec 2 photos dans la brochure	1 820 € (40 + 1 780)
4 résidences et + avec 2 photos dans la brochure	5 499 € (40 + 5 459)
Agence immobilière / Conciergerie avec photo dans la brochure	720 € (40 + 680)

Option incluse :

5 photos minimum et 15 maximum par saison sur le site internet

PRESTATAIRES DE LOISIRS ET REMONTÉES MÉCANIQUES

Prestataires de loisirs/activité**	174 € (40 + 134)
Prestataires de loisirs/activité** 1 saison (hiver OU été)	121 € (40 + 81)
École de ski	2 046 € (40 + 2 006)
Remontées mécaniques	3 474 € (40 + 3 434)

Précision :

Prestataire de loisirs/activités de la même entité juridique**

Option incluse :

2 photos minimum et 15 maximum par activité sur le site internet

COMMERCE/ENTREPRISES/PRESTATAIRES DE SERVICES

Commerces, entreprises, prestataires de services	348 € (40 + 308)
Commerce supplémentaire (à partir du 2ème commerce)	308 €

Option incluse :

2 photos minimum et 15 maximum par commerce/service sur le site internet

COTISATION DE BASE : ADHÉSION SIMPLE À L'ASSOCIATION

Adhésion à l'association	40 €*
--------------------------	---------------

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 et intégrer le Conseil d'Administration de l'association

* Les tarifs des différentes formules comprennent déjà la cotisation de base de 40 €.

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

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 et l'a confirmé par l'audit mystère en Janvier 2023 par une note de 93, 70%.

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 PIECES 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