



## Recueil des exigences - réf. 517 : 2004

La présente publication entre en vigueur le 15 avril 2004.

**Le « PASSEPORT SERENITE© » est une démarche à l'initiative  
de la station de Dax.**

COTTILLE Développement

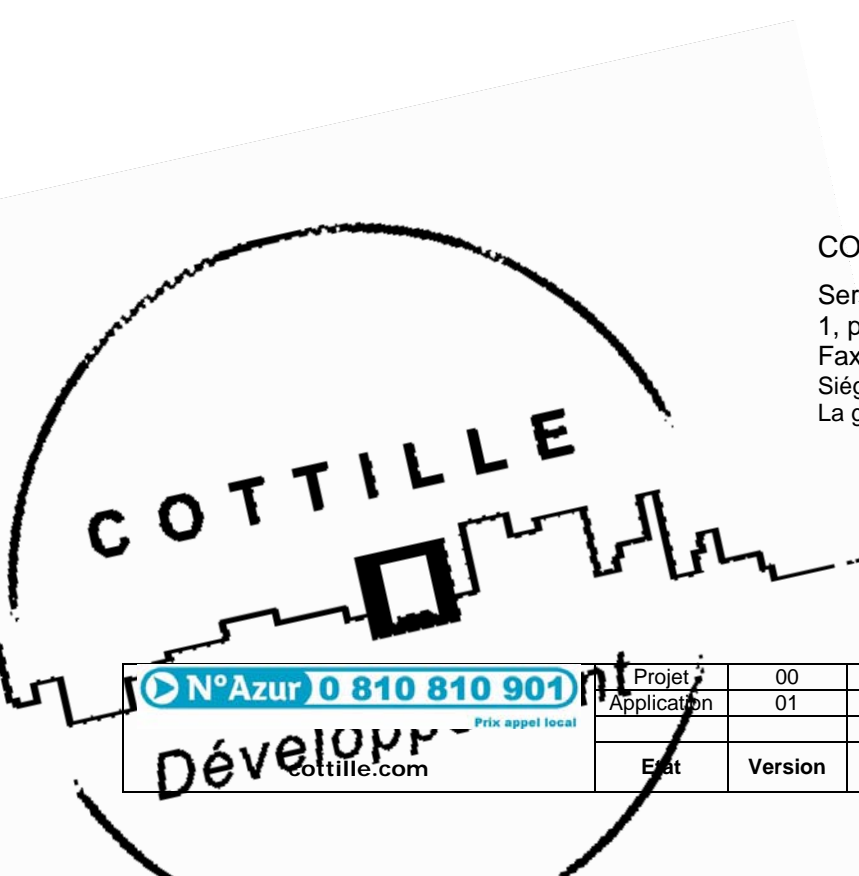
Service des éditions :


1, place Emile ZOLA – 44 100 NANTES.

Fax : 33.(0)2.51.80.94.04

Siège social :

La grande arche - Paroi Nord – 92 044 Paris la défense.



 Développement cottille.com	Projet	00	2004-04-23	Circulation pour passage au crible.
	Application	01	2004-06-07	Achèvement des indicateurs.
	Etat	Version	Date rédaction / modification	Désignation



## **Avant-propos**

Cette spécification a été élaborée pour répondre à la demande urgente des destinations touristiques pour disposer d'une norme sur le « PASSEPORT SERENITE© » selon laquelle elle peut être évaluée et attestée.

La conformité à la présente publication sur l'évaluation du « PASSEPORT SERENITE© » ne constitue pas en soi une exemption des obligations légales.

La présente publication ne prétend pas contenir toutes les dispositions nécessaires à un contrat. Les utilisateurs sont responsables de son application correcte.

Ce document a été élaboré par la société COTTILLE Développement avec l'aide et la coopération des organismes participant au comité de pilotage local et au comité national.



## Sommaire

OBJET : .....	4
DOMAINE D'APPLICATION : .....	4
DOCUMENTS DE REFERENCE .....	4
TERMES ET DEFINITIONS .....	5
1. Le bien-être des destinations .....	7
2. Le cadre de vie privilégié : .....	9
3. Le capital confort-santé : .....	11
4. Les services adaptés exigés .....	12
5. Le bien vivre .....	14



## OBJET :

---

L'objet de ce recueil d'exigences est de présenter les exigences du « PASSEPORT SERENITE© » pour les destinations.

## DOMAINE D'APPLICATION :

---

Définit les critères de performance du « PASSEPORT SERENITE© » et donne des recommandations détaillées d'application.

Le Règlement d'Attribution de la Marque (RAM) complète ce recueil et présente des exigences.

Ce recueil s'applique à toutes les destinations désireuses de :

- établir un bilan précis de conformité.
- fédérer les parties intéressées autour du respect des exigences.
- contrôler la satisfaction des consommateurs et améliorer de manière continue le respect des exigences.
- démontrer sa conformité à d'autres parties.
- rechercher l'enregistrement de sa conformité par un organisme extérieur.
- effectuer une auto-évaluation.

Le présent recueil n'est pas orienté hygiène et sécurité des infrastructures, des produits et des services.

## DOCUMENTS DE REFERENCE

---

La norme ISO 9000 version 2000 - Système de management de la qualité : principes essentiels et vocabulaire.

La norme AFNOR NF X 50-730 – Accueil et information dans les Offices de Tourisme.

## TERMES ET DEFINITIONS

---

<b>Action corrective :</b>	Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.
<b>Action préventive :</b>	Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable.
<b>Audit :</b>	Examen méthodique qui permet de déterminer si les infrastructures, les activités et les résultats associés sont conformes au recueil des exigences, et déployer de manière efficace et en adéquation avec la politique de la destination.
<b>Conformité :</b>	Satisfaction d'une exigence.
<b>consommateur :</b>	Visiteurs, clients de la destination.
<b>Demande de clarification :</b>	Mod. 903.
<b>Destination :</b>	Par « destination » cela comprend les communes touristiques (au sens de l'ancien article L 234-13 du Code des Communes, abrogé par la loi du 31 décembre 1993) et les cinq catégories de stations : les stations balnéaires, de tourisme, de sports d'hiver et d'alpinisme et aussi les stations hydrominérales (thermales), les stations climatiques. Communes, Ville, station, Office de Tourisme, associations, groupements de communes... représentant un groupe géographique homogène et clairement déterminé.
<b>Enregistrement :</b>	Document faisant état des résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.
<b>Exigence :</b>	Besoin ou attente formulés, implicites, ou imposés.
<b>Modèle de document d'accueil :</b>	Mod. 902.
<b>Modèle de liste :</b>	Mod. 901.
<b>Non-conformité :</b>	Non-satisfaction d'une exigence.
<b>Organisation :</b>	Moyen nécessaire pour développer, entretenir, mettre en œuvre, réaliser, revoir et tenir à jour la conformité du présent recueil.
<b>Procédure :</b>	Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus
<b>Processus :</b>	Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
<b>Recherche d'amélioration :</b>	Action permettant d'améliorer les performances globales du respect du présent recueil d'exigences mais aussi en accord avec la politique de la destination.
<b>Satisfaction du client :</b>	Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences.

Les différentes personnes ayant participé à l'élaboration de ce référentiel sont :

### Liste du comité de pilotage local de la ville de DAX :

M	ARNIAUD Jean-Louis	Directeur du Casino
M	BEROT Jean-Louis	Président des Etablissements Thermaux
Mme	BLEIKER Marie	Responsable de l'hôpital thermal
M	BRIANT Emmanuel	Directeur de la station de Dax
M	COUNILH Pascal	Ingénieur de la régie des eaux
M	DONGIEUX Jean	Président de l'Université du Temps Libre
M	DUBOSC Stéphane	Représentant des cafetiers
M	DUFFEAU Jean Pierre	GRETA
M	FORTE Jacques	Maire de Dax
M	FOURNEX Pascal	Adjoint au chef de la Police Municipale
M	FUSTE Alain	DGCCRF Mont de Marsan
M	GRAFTEAUX Brice	Représentant des Commerçants
M	LAFITTE Jean-Jacques	Président de l'Office de Tourisme
Mme	LANTEAU Karine	Service culturel et fêtes - Mairie de Dax
M	LESCOURRET Gérard	Centre communal d'actions sociales
M	PONTEINS Gilbert	Directeur des Thermes Adour
M	POUSSADE François	RDTL
Mme	PRESSIGOUT Eliane	Directrice des thermes Broda
M	SALLES Francis	Directeur de l'Hôpital
M	TERRY Willam	Willam Terry Conseil
M	VAULAUWE Xavier	Directeur de la Communication – Mairie de Dax
M	VEYRIER Denis	Directeur de la thermale de France - Groupe Accor
M	VIALE Raymond	Adjoint au Maire – Mairie de Dax

### Liste du comité National :

Mme	ANDRE Emilie	FNOTSI
M	BRIANT Emmanuel	Directeur de la station de Dax
M	CLAUDE Michel	FNOTSI
M	DUEZ Marc	Direction du Tourisme
Mme	ISSARD GUILLOT Céline	Direction du Tourisme
Mme	LENDI RAMUREZ Fanny	Maison de la France
Mme	PONS Fabienne	COTTILLE Développement
Mme	PORROT Béatrice	LRQA (Lloyds)
M	PORTMAN Philippe	Direction du Tourisme
Mme	RIGUIDEL Anne-Sybille	Revue Notre temps
M	WASTIAUX Michel	AFIT

## 1. Le bien-être des destinations

<p>Objectif :</p> <p>Garantir un minimum d'infrastructures propices à maîtriser et à développer le bien-être et contrôler le niveau de perception des clients.</p>		
Exigences	Indicateur Observable	Commentaire d'appréciation
<p><b>1.1 - Etre une station classée ou une commune touristique.</b> (Cf : Définition)</p>	<p>1. Disposer d'infrastructures de thermalisme, ou de thalasso, ou de balnéothérapie, ou de remise en forme(avec programme de cure).</p>	<p>Par exemple : soins du corps, esthétique, piscine, casino. Obligation de respecter une charte hygiène ou de qualité technique des installations.</p>
	<p>1. Programme de conférences d'information et de sensibilisation médicale.</p>	<p>Par exemple sur les thèmes : arrêter de fumer, de boire, l'hygiène de vie, l'obésité, le sommeil, la mémoire. Au minimum une fois par mois avec deux thématiques différentes.</p>
	<p>2. Avoir des équipements d'entretien du corps.</p>	<p>Par exemple : Parcours santé, sportif, fitness, salle de sports, salle de gymnastique avec abonnement adapté aux visiteurs (carte d'abonnement visiteurs). Mais aussi par exemple : salon de coiffure, institut de beauté, parfumerie, salon de bronzage, de massage, sauna, hammam. Inventaire et conditions d'inscription</p>
	<p>3. Menus équilibrés, santé découverte... avec infos nutritionnelles</p>	<p>Au minimum deux établissements qui les proposent.(représentants 5 à 10% des établissements) ?</p>

<b>1.3 - Ecoute des consommateurs :</b>	1. Numéro Azur dédié à l'enregistrement des plaintes des consommateurs.	Service indépendant d'enregistrement des plaintes (COTTILLE Développement).
	2. Evaluation de la satisfaction et recueil des suggestions, des consommateurs.	Par le biais d'un questionnaire enveloppe T retour à COTTILLE Développement.
	3. Recherche permanente d'amélioration.	Mise en place d'action d'amélioration sur au moins 15 % des points du présent recueil. Mise en place d'action de correction sur toutes les exigences non conformes. Utilisation du modèle de demande d'information pour les exigences peu claires ou mal comprises.
	4. Enregistrement des résultats.	Sur le site Internet dédié.
	5. Recherche permanente de la concertation. Organisation du comité local regroupant les parties prenantes afin d'effectuer une revue et d'identifier les actions correctives et préventives. (au minimum deux fois par an)	



## 2. Le cadre de vie privilégié :

Objectif :

Garantir un environnement à « taille humaine » et entretenu correctement.

Exigences CADRE VERT	Indicateur Observable	Commentaire d'appréciation
2. - Aspect petite ville ou village	1. Marché hebdomadaire, halles.	Avec des animations quartier.
	2. Un centre ville piétonnier d'une surface au moins égal à 10% de la surface commerciale urbaine.	Les centres commerciaux, (hypermarché et supermarché) ne sont pas considérés comme un centre ville piétonnier.
2.2 - Protection du site	1. Pas de sites industriels classés à haut risque.	Sauf démarche de diminutions des impacts.
2.3 - « Ville et village fleuri »	1. Au moins deux fleurs obtenues au concours national de fleurissement des villes et villages de France.	Ou équivalent.
2.4 - Politique de réduction des nuisances automobiles	1 Plan d'action mis en oeuvre.	Maîtrise des nuisances sonores et atmosphériques.
	2. Facilité d'accès aux liaisons TGV, Avion.	Par exemple : Liaison directe en moins d'une heure avec une grande métropole avec ligne de bus direct, train.
2.5 - Limiter les nuisances sonores	1. Maîtrise des nuisances relatives aux activités de loisirs.	Par exemple : Aérodrome à plus de 15 kilomètres du centre ville. Et en conformité à la réglementation.
	2. Pas de trafic de camions dans le centre ville. Existence d'une réglementation locale.	Livraisons réglementées pour la desserte locale, les urgences etc.

2.6 - Présence d'espaces verts	1. Un parc en centre ville avec équipements conviviaux.	Avec par exemple : un point rencontre, une aire de repos, des bancs publics.
	2. Existence d'une piste cyclable ou dispositif d'aménagement pour les cyclistes.	Dont le départ est à moins de trois kilomètres du centre ville.
	3. Chemin vert au départ de la ville ou parcours de santé..	Au moins deux kilomètres de chemin vert.
	4. Aire de service pour les camping-cars.	Au minimum aire de stationnement avec service de vidange des eaux usées et point d'eau.
2.7 - patrimoine culturel et /ou architectural	1.Présence d'un monument classé. Présence d'un musée, écomusée, structure de présentation du patrimoine.	Par exemple : Inscrit à l'inventaire des monuments historiques de France.
<b>ENTRETIEN DES INFRASTRUCTURES</b>		
2.8 - Chaussée bien entretenue	1. Revue du budget d'entretien des rues, des trottoirs, des accès.	Supérieur à la moyenne de la zone climatique.
2.9 - Ville bien éclairée	1. Revue du budget éclairage urbain et de la consommation électrique.	Tenir compte de la situation géographique (et de la latitude).
	2. Revue de l'étude de risque et d'élimination des points sombres.	Vérification de l'amélioration dans le temps.
2.10 - Ville propre	1. Nettoyage et arrosage des rues 6 jours sur 7 et des communs.	Sauf arrêtés préfectoraux contraires et mise en œuvre de dispositif palliatif efficace.
	2. Existence de dispositif pour limiter les nuisances canines. Espaces canins dans les lieux publics.	Par exemple : Distribution de « cani-poches », présence de motos crottes.
	3. Présence de toilettes publiques correctement entretenues.	Au minimum un point central.
2.11 - Ville sécurisée	1. Présence d'une antenne de police.	Gendarmerie, police nationale et/ou municipale.
	2. Présence d'un baromètre sécurité.	Par exemple : suivi des taux d'incidents, d'effractions. Vérification de l'amélioration dans le temps.

### 3. Le capital confort-santé :

<p>Objectif :</p> <p>Garantir des services de santé minimum et la rapidité à réagir en situation d'urgence.</p>		
Exigences	Indicateur Observable	Commentaire d'appréciation
3.1 - Médecin de garde	1. Disposer d'un service organisé et permanent dans le centre ville.	Affichage de la liste dans les lieux publics.
3.2 - Pharmacie de garde	1. Disposer d'un service organisé et permanent dans le centre ville.	Affichage de la liste dans les lieux publics.
3.3 - SAU (service d'urgence accrédité)	1. Disposer d'une structure dans un périmètre de 30 minutes du centre ville.	Par exemple : SMUR ou antenne médicalisée spécialisée.
3.4 - Hôpital	1. Disposer d'une structure dans un périmètre de 60 minutes du centre ville.	Par exemple : une clinique ou une infrastructure hospitalière.
3.5 - Réseau de spécialistes	1. Disposer de toutes les principales spécialités dans un périmètre de 90 minutes du centre ville.	
	2. Liste à l'OT des spécialités non représentées.	
3.6 - Equipements médicalisés	1. Disposer d'au moins 2 équipements médicalisés différents.	Par exemple : un laboratoire d'analyses, un laboratoire médical, un cabinet de radiologie, dialyse, etc.

## 4. Les services adaptés exigés

<p>Objectif :</p> <p>Garantir un service d'accueil minimum et agréable.</p>		
Exigences	Indicateur Observable	Commentaire d'appréciation
4.1 - Structure d'accueil des visiteurs	1. Un office de tourisme 3 ou 4 étoiles.	
	2. Intégrer une démarche d'amélioration de l'accueil et de l'information des visiteurs.	Par exemple : Démarche qualité, office certifiée NF, une démarche qualité élargie au niveau des prestataires, de la station.
	3. Mise en place d'un système de « pass ».	Au minimum un pass destiné à favoriser l'accès aux infrastructures touristiques culturelles et de loisirs.
4.2 - Infrastructures commerciales obligatoires et services associés	1. Un commerce par tranche de 100 habitants permanents.	
	2. Au minimum 1 service de livraison à domicile.	Par exemple : pour l'alimentaire.
	3. Ouverture d'au moins une épicerie le dimanche.(en saison).	
	4. Présence d'un vétérinaire, d'une animalerie et d'une garderie d'animaux à moins de 60 minutes du centre ville.	
4.3 - Accueil des jeunes visiteurs	1. Existence de structures d'accueils spécifiques pour les enfants et accessibles aux visiteurs.	Par exemple : Club enfants, garderie, centre aéré. Des aires de jeux pour les enfants obligatoires.
	2. Existence d'infrastructures dédiées au jeune public et accessibles aux visiteurs.	Par exemple : Manège, jardin d'enfants, lits d'appoints dans les hôtels.
4.4 - Transport, Circulation	1. Un parking longue durée avec carte de stationnement.	Parking de délestage pour une circulation plus fluide.
	2. Communication des accès à la ville (train, voiture, taxi, bus).	Plan disponible à l'Office de Tourisme avec le cas échéant l'identification des points faibles et action d'amélioration obligatoire.
	3. Existence de transports en commun ou dispositif de location de véhicules.	Par exemple : Bus urbain, navette, mais aussi taxis. Possibilité de location de voiture et de vélo.

<p>4.5 - Traitement des handicaps</p>	<p>1. Déploiement d'une démarche de traitement des handicaps type « tourisme et handicap ».</p>	<p>Traitement au moins de deux handicaps par l'Office de Tourisme et par des prestataires identifiés dans une liste disponible à l'accueil de l'Office de Tourisme. Le cas échéant une période probatoire de deux ans pour obtenir cette charte.</p>
<p>4.6 - Hébergement</p>	<p>1. Hébergement et hébergement de plein air. 2. Identification des structures qui acceptent les animaux de compagnie et autres services et aménagements spécifiques.</p>	<p>Liste disponible à l'Office de Tourisme. Identification des structures qui acceptent les animaux de compagnie.</p>
	<p>3. Meublés classés et /ou labellisés.</p>	<p>Par exemple : Gîtes, clés vacances.</p>
	<p>4. Vérification du dispositif de vérification du respect de l'envoi du descriptif type et du contrat de location. Vérification du dispositif de mise à disposition de l'information relative aux meublés non classés.</p>	<p>Par exemple : présentation des vérifications faites par l'office de tourisme sur son parc.</p>

## 5. Le bien vivre

<p>Objectif :</p> <p>Garantir un niveau d'animation et d'activité minimum et une communication spécifique.</p>		
Exigences	Indicateur Observable	Commentaire d'appréciation
<b>ANIMATIONS ET ACTIVITES (saisonnalité à définir)</b>		
5.1 - Lieux de vie	1. Cafés, établissements de nuit, terrasses.	NOTA : Etablissement de nuit respectant la réglementation « bruit ».
	2. Théâtre, cinéma avec programmation périodique.	A moins de 30 minutes du centre ville.
	3. Bibliothèque ou centre culturel.	A moins de 30 minutes du centre ville
	4. Listes d'activités spécifiques : Listes classées et disponibles dans les structures d'accueil.	Par exemple : pour les seniors, Thés dansant, club de jeux, Billard, bridge, pétanque, scrabble, pyramide, chiffre et lettres.
	5. Liste d'activités d'enrichissement personnel : Listes classées et disponibles dans les structures d'accueil.	Formation thématique, informatique, langue, formation culinaire.
5.2 - Sport	1. Parcours découverte.	Dont au minimum un quart de ces activités encadrées en fonction des classes d'âge. Présent pendant les périodes d'ouverture de la destination.
	2. Parcours sportif.	
	3. Golf, à moins de 60 minutes du centre ville.	
	4. Randonnées pédestres et à bicyclette.	

5.3 - Communication spécifique	1. Programmation et mise en oeuvre d'une politique de sensibilisation de la population locale, des infrastructures d'accueil, des commerces et services.	A l'accueil du public, et tout particulièrement du public seniors. Formation spécifique du personnel d'accueil. Par exemple : support documentaire de présentation destiné à la population lors du conseil municipal et des réunions. Obligation de sensibiliser les établissements scolaires et la population pour l'accueil des seniors Revue des actions mises en oeuvre afin de favoriser les rencontres inter générations.
	2. Obligation de mettre en avant les engagements sur les supports de communication de l'Office de Tourisme.	Obligation de disposer d'un livret d'accueil ou d'un document qui présente les engagements de la destination et qui est distribué à tous les visiteurs. Par exemple : brochure en libre service, site Internet, documents d'appel.



## BON DE COMMANDE

A retourner au Service des éditions :  
COTTILLE Développement  
1, place Emile ZOLA - 44 100  
NANTES.  
Fax : 33.(0)2.51.80.94.04

**Pour pouvoir utiliser ce document en toute légalité, merci de nous retourner impérativement ce bon de commande afin d'obtenir le document original.**

Je commande le Recueil des exigences - réf. 517 : 2004 « passeport sérénité » au prix de 94,95 € TTC (90,00 € H.T. TVA 5,5 %) et je joins mon régalement par cheque à l'ordre de COTTILLE Développement

Offre valable pour la France métropolitaine jusqu'au 01/01/2006.

M \_\_\_\_\_  
Fonction \_\_\_\_\_  
Société \_\_\_\_\_  
Adresse \_\_\_\_\_  
Code postal \_\_\_\_\_  
Ville \_\_\_\_\_  
Tél. \_\_\_\_\_  
Fax. \_\_\_\_\_  
Code NAF \_\_\_\_\_  
CODE SIRET \_\_\_\_\_  
N° identification TVA \_\_\_\_\_

Date : .../.../.....

Signature

