

**Nous rêvons tous de sérénité, de bien être et de détente,**

**mais aussi de préserver notre capital santé.**

**Où est-on sûr de les trouver ?**

**Objet** : « PASS SERENITE »

La France dispose d'un grand nombre de territoires aux potentialités touristiques plus ou moins reconnues et mises en valeur. Eu égard à l'importance de l'activité touristique, vu ses enjeux économiques et sociaux, la question de durabilité est donc un sujet de préoccupation croissante.

Pérenniser votre filière bien être et remise en forme, c'est ce que nous vous proposons en réalisant le module de commercialisation « Pass Sérénité ».

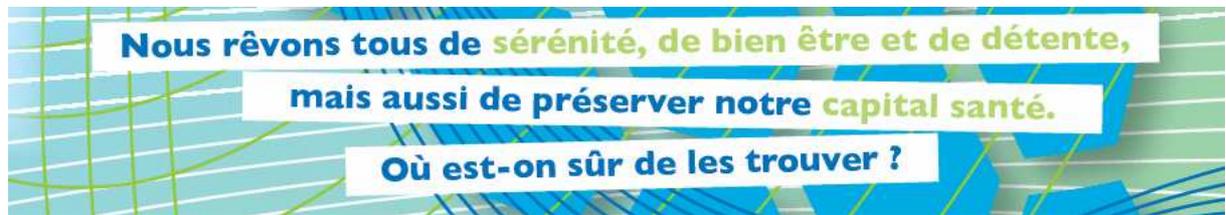
Le « Pass sérénité » c'est s'engager :

- Premièrement, à proposer une offre touristique globale, transversale, harmonieuse et cohérente sur votre destination,
- Deuxièmement, à déployer des produits touristiques adaptés et personnalisés pour se maintenir sur un marché toujours plus concurrentiel accompagné d'actions de promotion et de commercialisation.

Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire que vous jugeriez utile.

**Christophe COTTILLE**

*POUR L'EQUIPE DU PASS SERENITE*



## Les enjeux de la filière Bien être et remise en forme :

*« Comme vous le savez, une réflexion de fond est engagée sur la qualité dans tous les métiers du tourisme, l'une des premières industries nationales. Aujourd'hui le consommateur est de plus en plus acteur et veut des garanties sur les services, l'environnement, les infrastructures, les animations.*

*Il existe en France un potentiel de 80 000 consommateurs de la filière bien-être et remise en forme. Les enjeux pour la destination DAX sont donc particulièrement importants pour notre Ville.*

*C'est la raison pour laquelle, je suis très attentif à la qualité des produits qu'offre notre destination ainsi qu'au message clair et fort que nous devons envoyer.*

*Cette Charte Passeport Sérénité est avant tout un challenge pour l'ensemble de la Filière, la garantie du maintien permanent des niveaux de qualité tant au niveau des soins que de la qualité de vie dans un environnement toujours agréable.*

*Cette Charte est le nécessaire garant de notre crédibilité et de notre avenir. »*

**Jacques FORTE, Maire de Dax 1<sup>ère</sup> destination PASSEPORT SERENITE.**

Hôtel de Ville - BP 344 - 40107 DAX CEDEX

« Passeport Sérénité », première marque dédiée à la filière bien être et remise en forme, a pour objectif :

1. de positionner clairement les destinations sur le marché du bien être et de la remise en forme,
2. de structurer l'offre en s'appuyant sur une démarche globale de qualité dans la station avec les professionnels,
3. d'accroître la fréquentation des destinations et de la lisser sur les périodes d'intersaison,
4. de consolider la politique commerciale de la filière bien être et remise en forme en structurant l'offre et en s'appuyant sur une démarche globale de qualité dans la station avec les professionnels.

Présent aux Rencontres de l'AFIT dans notre stand N° 28 qui ont eu lieu le 14 octobre dernier au Palais des Congrès de PARIS, Passeport Sérénité est la seule marque qualité sélectionnée, présentée dans le cadre de la bourse aux projets et finaliste parmi les 10 meilleurs projet d'ingénierie.

NOTA : Vous pouvez aller sur le site dédié [www.passeport-serenite.com](http://www.passeport-serenite.com) et accéder à :

- La conférence de presse, en présence de M Léon Bertrand Ministre du tourisme, DVD (disponible sur demande),
- La revue de presse avec plus de 20 articles,
- Les exemples de PLV pour les destinations,
- Les documents de références (Recueil d'exigences, Procédure d'audit, etc.).

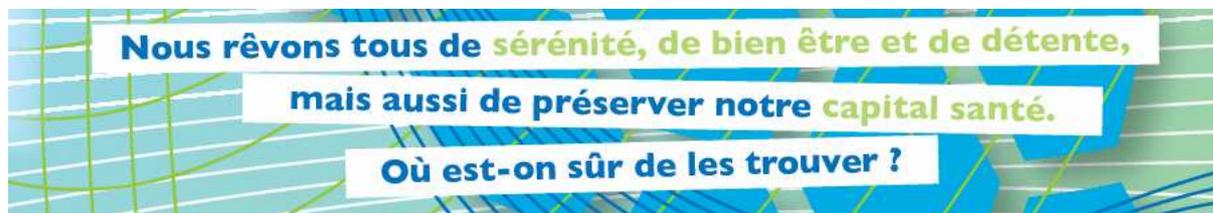


**N°Azur 0 810 810 901**

Prix appel local

**Réf. CD : MOD 115.**

Une marque du groupe COTTILLE Développement - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04  
30 bis, rue Clémence ROYER - 44 100 NANTES  
info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - S.A.R.L au capital de 40 000 €  
Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite



## Objectifs des modules de commercialisation du « PASS SÉRÉNITÉ :

Nous vous proposons de réaliser un bilan complet de votre filière bien être et remise en forme, de construire avec vous des produits touristiques dédiés et enfin de vous proposer des actions de promotion et commercialisation.

### Axe 1 : Construction des Pass Sérénité :

Diagnostic de faisabilité de l'offre touristique du Pass Sérénité par rapport au marché

Adéquation de l'offre par rapport au marché du bien être et de la remise en forme  
Faisabilité de mise en marché des produits durant «les périodes d'intersaison»  
Etude des cibles (suivant les typologies des clients, cible géographique mais aussi clientèle individuelle et groupe)  
Animation des réunions avec les professionnels

Diagnostic sur le réceptif  
Mise en place d'un réceptif dédié à l'accueil de ce public et d'outil de réservation.

Mise en place de produits touristiques labellisés «Pass Sérénité»

Elaboration et contenu du «Pass» avec l'ensemble des produits d'accueil.  
Mise en place de la ligne de produits labellisés «Pass Sérénité».  
Mise en place des services et avantages «Pass Sérénité» dédiés au public de la remise en forme et du bien être.

### Axe 2 : Promotion et commercialisation des Pass Sérénité:

Business Plan,  
Stratégie commerciale,  
Préconisation de commercialisation (marketing direct, co-branding),  
Evolution de la vente de séjour «Pass Sérénité» et chiffre d'affaire généré,  
Planification et mise en œuvre,  
Mise en place de l'intranet dédié, et activation des produits sur le site Internet,  
Définition de la pression des contacts commerciaux.



► N°Azur 0 810 810 901

Prix appel local

**Réf. CD : MOD 115.**

Une marque du groupe COTTILLE Développement - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04  
30 bis, rue Clémence ROYER - 44 100 NANTES  
info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - S.A.R.L au capital de 40 000 €  
Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite



## Détail de l'étape 1 : Construction des Pass Sérénité.

### Etape 1.1

#### Diagnostic de l'offre

Analyse de la satisfaction client visée, de la structure et du fonctionnement de la filière Bien être et remise en forme sur la destination. Analyse de la politique de la ville et de ses répercutions sur le tourisme,

Identification du domaine d'application en interne et pour les prestataires,

Présentation des principales exigences de la charte Passeport sérénité,

Revue des documents existants,

Analyse, synthèse et rédaction des projets de produits touristiques de la filière Bien être et remise en forme.

### Etape 1.2

#### Sensibilisation et évaluation des prestataires

Visite des prestataires concernés et rencontre avec les dirigeants.

Réaliser une évaluation avec identification des points forts et axes d'amélioration,

Analyser l'intégration des prestataires et fournisseurs de l'offre touristique dans un produit Pass sérénité.

### Etape 1.3

#### Construction des Pass Sérénité

Définition des lignes directrices des produits Pass sérénité avec présentation des scénarios envisageables et identification de la charge de travail.

Bilan des écarts par rapport au cahier des charges Passeport sérénité et quantification de la charge de travail pour amener la destination à la satisfaction aux exigences.



**N°Azur 0 810 810 901**

Prix appel local

**Réf. CD : MOD 115.**

Une marque du groupe COTTILLE Développement - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04  
30 bis, rue Clémence ROYER - 44 100 NANTES  
info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - S.A.R.L au capital de 40 000 €  
Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite



## Le budget étape 1 :

Désignation :	Calcul du coût en €	Total en €
Nbre de jour sur site	Forfait de 5 jours	
Nbre de jour hors site	Forfait de 2 jours	6 500,00 € H.T.
Licence Pass sérénité		780,00 € H.T
	Soit un total H.T. :	7 280,00 €
	TVA 19,6 % :	1426,88€
	Total T.T.C :	8 706,88 €

**Ce prix comprend :**

- La fourniture du rapport de diagnostic de la filière Bien être et remise en forme,
- La construction et la fourniture du Pass sérénité adapté et personnalisé,
- La sensibilisation des prestataires,
- La fourniture du Kit sérénité (Modèle de documents, Procédures, Enregistrement, Convention)
- Le temps de déplacement : Pas de temps de déplacement facturé.
- La licence de la marque Pass sérénité pour un an,

**Ce prix ne comprend pas :**

Coût du km : Remboursé par le client sur la base de 0,5 € H.T. de notre bureau de Nantes, d'Aix en Provence ou de Paris.  
Hébergement : Si l'hébergement de l'intervenant n'est pas pris en charge par le client, un forfait de 95 € H.T. sera facturé (comprenant l'hôtel et le repas du soir).  
Toute annulation de rendez-vous moins de 7 jours calendaires avant la date du rendez-vous sera facturée 570 € H.T.

**Conditions générales :** COTTILLE DEVELOPPEMENT garantit au Client qu'elle apportera le meilleur soin à la réalisation de l'ensemble des obligations qui sont mises à leur charge dans le cadre de ce Contrat. COTTILLE DEVELOPPEMENT ne peut cependant pas garantir l'exactitude des informations, analyses, audits, certifications ou recommandations apportées. La responsabilité professionnelle de COTTILLE DEVELOPPEMENT ou de l'un de ses dirigeants, employés ou partenaires ne pourra être engagée qu'en cas d'erreur, de négligence ou d'omission intervenue et dûment prouvée dans la mise en oeuvre du présent contrat. La responsabilité de COTTILLE DEVELOPPEMENT ne pourra en tout état de cause être recherchée par le Client pour un montant supérieur aux honoraires réellement encaissés par COTTILLE DEVELOPPEMENT au titre de la réalisation de ce Contrat, et ce pour les seuls services qui seraient la cause prouvée du dommage. COTTILLE DEVELOPPEMENT, leurs dirigeants, leurs employés ou partenaires ne pourront être tenus pour responsables, et ce de quelque manière que ce soit, à l'égard de tout tiers par rapport au Contrat concernant les informations, analyses, audits, certifications ou recommandations émanant expressément ou non de COTTILLE DEVELOPPEMENT, ou du fait de toute erreur, négligence ou omission de la part de COTTILLE DEVELOPPEMENT.

Dans le cas où ce projet retient votre attention, Merci de nous confirmer votre accord sur les termes de la présente en nous retournant la copie de ce devis signé.

**Validité de l'offre :** La présente offre prend effet à compter de sa signature par le client. Sans réponse de votre part cette proposition reste valable 2 mois à compter de la date d'émission.

**Ce contrat est une commande ferme.** Conditions de facturation : facturation mensuelle, paiement à réception de facture.

Le : .....

Nom du signataire :

**Christophe COTTILLE**  
Gérant

*Signature suivie de la mention « Bon pour Accord » et Cachet commercial*

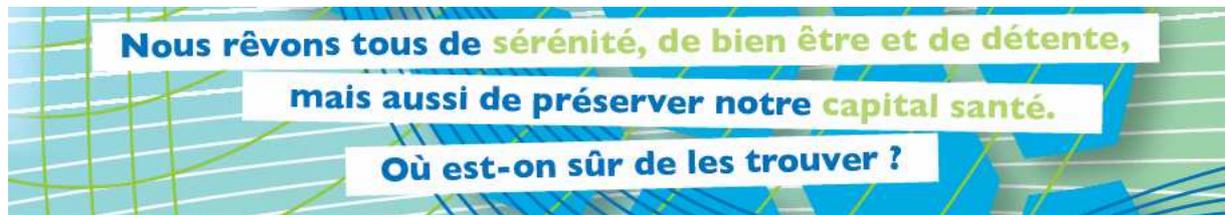


**N°Azur 0 810 810 901**

Prix appel local

**Réf. CD : MOD 115.**

Une marque du groupe COTTILLE Développement - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04  
30 bis, rue Clémence ROYER - 44 100 NANTES  
info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - S.A.R.L au capital de 40 000 €  
Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite



## Détail de l'étape 2 : Promotion et commercialisation

### Etape 2.1

#### Soutien de votre commercialisation

Un flux continu de contacts qualifiés (abonnés).

laserenite.com est le premier site Internet consacré aux références de la filière bien être et remise en forme.

Il répond à un triple objectif :

- Augmenter vos ventes de séjours,
- Consolider votre image sur ce marché très concurrentiel,
- Gérer et optimiser votre relation client.

### Etape 2.2

#### Des forfaits aux résultats

La tarification va varier en fonction du nombre d'Abonnés :

**Les abonnés personnalisés :** Vous mettez en ligne plus de 150 séjours avec photo et vous obtenez des abonnés hyper qualifiés (avec en plus : alerte email, statistiques de fréquentation, etc.)

**Les abonnés express :** Vous accédez en temps réel à l'ensemble des demandes d' « internautes dernière minute », vous obtenez des abonnés qualifiés qui recherchent un séjour pour le « lendemain ».

**Les contacts « référence » :** L'espace référence est une communication institutionnelle de votre offre. Vous mettez en valeur votre destination et générez du trafic sur vos différents sites Internet.

### Etape 3.3

#### Du marketing direct

Analyse et réalisation d'action de marketing direct sur demande et/ou utilisation des services laserenite.com

**La Lettre lasérénite.com :**

Envoi automatique tous les mois d'une lettre d'information à destination des internautes

**E-Mailing lasérénite.com :**

- Création d'un message à destination de la base,
- Envoi chaque mois sous la forme de préconisation,
- Suivi des dossiers,
- Comptes-rendus d'activité.



**N°Azur 0 810 810 901**

Prix appel local

**Réf. CD : MOD 115.**

Une marque du groupe COTTILLE Développement - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04  
30 bis, rue Clémence ROYER - 44 100 NANTES  
info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - S.A.R.L au capital de 40 000 €  
Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite



## Le budget étape 2 : Un flux continu de contacts qualifiés

### SERVICES SOUSCRITS :

**1**  **Forfait Abonnés personnalisés :**  
 (Réf. FP 01)  
**Jusqu'à 150 séjours en ligne**  
**120,00 Euro par mois**  
**et 4,00 Euro par abonné fourni**

**2**  **Forfait Abonnés express :**  
 (Réf. FP 02)  
**230,00 Euro par mois**

**3**  **Espace Référence :**  
 (Réf. FP 03)  
**300,00 Euros par mois**  
**et 8,00 Euros par contact**

### Ou souscription du

**Pack complet :**  
**850,00 Euros par mois**  
 (Forfait Abonnés personnalisés +  
 Forfait Abonnés express + Espace  
 Référence + SERVICE MARKETING  
 DIRECT) Aucun abonné facturé

### REMARQUES ET CLAUSES PARTICULIERES :

Autorisation de citation orale ou écrite :  oui  non

Début du contrat :

Durée du contrat : 12 mois

#### Adresse de facturation (si différente)

Nom : .....

Adresse : .....

Contact : .....

Facturation par trimestre d'avance et règlement à réception de facture.

#### Facturation Frais Abonnés fin de trimestre, Modalités de paiement :

Chèque  - Virement  - Prélèvement

Ce document est une commande ferme, renouvelable par tacite reconduction pour la même période sauf préavis du client communiqué par fax ou courrier 30 jours avant la date anniversaire

Les tarifs indiqués sont Hors Taxe.

Les prestations sont assujetties à la T.V.A. 19,6 %.

SERVICE MARKETING DIRECT		SERVICE BANDEAU NOTORIETE	
<input type="checkbox"/>	La lettre laserenite.com (Réf. FP 10) <b>30,00 Euros par mois</b>	<input type="checkbox"/>	e-mailing laserenite.com (Réf. FP 11) <b>70,00 Euros par mois</b>
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Logo bandeau (Réf. FP 12) <b>100,00 Euros par mois (en sus du forfait)</b>

Le soussigné déclare formellement avoir les pouvoirs nécessaires pour engager l'entreprise désignée en tant que Client et avoir reçu un double des présentes. Le soussigné reconnaît avoir pris connaissance des clauses du présent bon de commande et des tarifs et les avoir acceptées ainsi que les Fiches Produit descriptives du service référencé dans ce document. Toute contestation sera de la compétence du Tribunal de Nantes.

Le : .....

**Christophe COTTILLE**  
Gérant

Nom du signataire :

*Signature suivie de la mention  
« Bon pour Accord » et Cachet commercial*



**N°Azur 0 810 810 901**

Prix appel local

**Réf. CD : MOD 115.**

Une marque du groupe COTTILLE Développement - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04

30 bis, rue Clémence ROYER - 44 100 NANTES

info@cottille.com - Web : http://www.cottille.com - S.A.R.L au capital de 40 000 €

Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite



## ANNEXE 1 - La charte « passeport sérénité » :



<http://www.passeport-serenite.com/>

On connaissait les « stations kids » pour les enfants et maintenant « le passeport sérénité » pour la filière bien être et remise en forme.

Une réflexion de l'ensemble des parties prenantes locale et nationale (DT, AFIT, FNOTSI, Maison de la France etc.),

Validé par le Ministre du Tourisme M Léon BERTRAND, Sélectionné à la bourse aux projets par l'AFIT,

A l'initiative de la station de DAX

Leader sur son marché, le groupe COTTILLE développement est spécialisé dans la mise en place de démarches qualité à destination des acteurs du tourisme.

Avec plus de 100 OT-SI accompagnés depuis près de 5 ans, le cabinet répond également aux besoins des UD-FR désireuses de structurer leur réseau dans un contexte où le client final se montre de plus en plus exigeant.

Cette nécessaire harmonisation des politiques qualité départementales et régionales a également conduit à la mise en place d'un outil permettant à la FNOTSI d'avoir aujourd'hui une visibilité plus grande sur l'évolution globale de son réseau.

Accompagnée par COTTILLE Développement, La FNOTSI devrait d'ailleurs être la première Fédération Européenne à être certifiée ISO 9001 pour ses capacités d'animation et de management du réseau.

Qualité d'accueil (Norme Afnor), certifications ISO 9001, ISO 14001, développement de "label station", la palette des services proposés aux Offices ne cesse aujourd'hui de s'élargir.

C'est dans ce contexte que la station de Dax nous a sollicité pour la création d'une charte « passeport sérénité » destinée à donner une visibilité sur les qualités de sa filière bien être et remise en forme, sur des conditions d'accueil et des conditions de séjour dans un environnement agréable et sécurisé.

L'environnement, le cadre de vie, le capital confort santé, l'accueil et l'animation constituent les critères permettant de sélection des stations labellisées.

Mais plus qu'un simple label, le passeport sérénité est à la fois une démarche qualité et un réseau de commercialisation, en vue d'attirer et de fidéliser une clientèle active qui voyage en dehors des pics de saison.



N°Azur 0 810 810 901

Prix appel local

Réf. CD : MOD 115.

Une marque du groupe COTTILLE Développement - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04

30 bis, rue Clémence ROYER - 44 100 NANTES

info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - S.A.R.L au capital de 40 000 €

Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite

Nous rêvons tous de sérénité, de bien être et de détente,

mais aussi de préserver notre capital santé.

Où est-on sûr de les trouver ?

## ANNEXE 2 - Principales références Qualité d'Accueil :

### Pour en finir avec la certification ?

«Alors que depuis 10 ans polémiques stériles et débats abscons fleurissent autour du concept de la certification qualité, de plus en plus de professionnels du tourisme français refusent de sacrifier leurs activités à des critères technocratiques et pratiquent avec succès une démarche qualité pragmatique et efficace»

**Christophe COTTILLE**

Gérant

christophe@cottille.com

Ligne directe : 33 (0)6.24.25.49.50

«Le programme « organisation et performance » témoigne d'une évolution sensible dans le domaine du tourisme et met en valeur une coopération constructive entre les collectivités, l'office de tourisme, le réseau fédéral, les institutionnels et les professionnels autour d'une motivation commune : allier tourisme et économie et répondre aux besoins des visiteurs tout en respectant et préservant son identité»

**Fabienne PONS**

Directrice du département tourisme

fabienne.pons@cottille.com

Ligne directe : 33 (0)6.24.306.106

### Principales références ayant choisis d'utiliser la technologie Internet lesexigences.com :

Aix En Provence	Espalion	Moissac	Aisne
Albi	Figeac	Montcuq	Allier
Ares	Gramat	Pauillac	Aube
Arrens	Greoux Les Bains	Revel	Dordogne
Auch	Gujan-Mestras	Rocamadour	Drome
Audenge	Hourtin	Rodez	Eure et Loire
Bagnères	La Grande-Motte	Roquefort	Fnotsi
Bareges	La Teste De Buch	Saint- Cyprien	Gironde
Bazas	Lacanau	Saint-Emilion	Hautes Pyrenees
Blaye	Lacapelle	Saint-Jean De Luz	Loire Atlantique
Bordeaux	Marival	Saint-Tropez	Loire
Bourg	Langon	Saint-Céré	Loiret
Brive-la-Gaillarde	Laval	Sainte-Foy La Grande	Lot
Cahors	L-Célé	Salars	Maine et Loire
Cap D'agde	Le Porge	Sarlat	Midi Pyrenees
Carcans-Maubuisson	Lege Cap Ferret	Souillac	Orne
Carcassonne	Libourne	Souillac-Sur-Mer	Provence Alpes Côte d'Azur
Carennac	Lormont	Tarascon	Pays De Loire
Castelnau-Montrâtier	Lourdes	Troyes	Somme
Chamonix	Maison de Midi Pyrenees	Verdun	Var
Dax	Marciac	Villefranche De Rouergue.	
De Lussac	Millau		



► N°Azur 0 810 810 901

Prix appel local

Réf. CD : MOD 115.

Une marque du groupe COTTILLE Développement - Fax : 33 (0)2.51.80.94.04  
30 bis, rue Clémence ROYER - 44 100 NANTES  
info@cottille.com - Web : <http://www.cottille.com> - S.A.R.L au capital de 40 000 €  
Ce document est protégé par copyright, toute reproduction même partielle interdite