

## SEJOURS LINGUISTIQUES ENFANT, COLLEGIENS, LYCEENS NOTRE ACTE D'ENGAGEMENT EN 10 ACTIONS

### PREAMBULE

Face à la prolifération, en particulier via internet, d'organismes proposant des séjours linguistiques aux mineurs sans aucun contrôle ni accréditation, l'UNOSEL entend rappeler, par le présent **Acte d'Engagement**, que l'organisation de tels séjours exige de la rigueur et du sérieux. Depuis plus de 30 ans (1978), l'UNOSEL est la référence de sérieux et de qualité incontournable dans le secteur des séjours linguistiques pour les jeunes.

Tous les organisateurs de séjours linguistiques pour les jeunes, agréés par l'UNOSEL, sont ainsi, depuis longtemps, fermement engagés dans une démarche de qualité dont la rigueur et la constance n'ont pas d'équivalents.

Le présent **Acte d'Engagement** est l'aboutissement de cette démarche de qualité unique en France. Par cet **Acte d'Engagement**, les organisateurs de séjours linguistiques pour les jeunes accrédités par l'UNOSEL, entendent apporter au consommateur français les repères de choix les plus fiables, des garanties inégalées de fiabilité, de sécurité juridique et matérielle, et une gamme étendue de services personnalisés.

Tous sont des organismes de droit français, reconnus dans le domaine des séjours linguistiques, bénéficiant d'une expérience solide. Ils maîtrisent parfaitement tous les aspects d'un séjour linguistique, et se portent garants de la qualité des prestations.

#### ***En savoir plus***

*Il ne suffit pas d'être constitué en SARL, association ou SA pour avoir le droit de proposer des séjours linguistiques à l'étranger. L'organisation de voyages, dont font partie les séjours linguistiques, est une activité réglementée. On ne peut l'exercer qu'après avoir obtenu un « Numéro d'Immatriculation » (aussi appelée « Licence d'Agent de Voyages »). Seule la présence d'un **Numéro d'Immatriculation** vous assure **que l'organisateur auquel vous comptez faire appel exerce en conformité avec les lois françaises**, et que vous bénéficierez ainsi de tous les recours prévus par le législateur en cas de difficulté.*

---

### UNOSEL

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault– F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>



La loi française fait obligation à toute personne physique ou morale organisant des voyages et séjours à l'étranger, c'est à dire combinant au moins 2 des 3 prestations suivantes :

- a) un voyage,
- b) un hébergement,
- c) des prestations annexes représentant une part non négligeable du prix du séjour (par exemple un programme d'enseignement, et/ou des activités, et/ou excursions), collectifs ou individuels,

d'être immatriculée auprès de l'organisme officiel « Atout France » en tant qu'organisateur de voyages.

Ce numéro d'immatriculation doit être indiqué sur tous les supports de communication de l'organisme.

Avant d'attribuer un numéro d'immatriculation, « Atout France » vérifie en particulier :

- a) la compétence professionnelle (diplômes et formation) de l'organisateur,
- b) sa solvabilité (obligation de disposer d'une garantie financière, le garant vérifiant au préalable la solvabilité de l'organisme),
- c) la souscription par l'organisateur d'une assurance RCP conforme aux obligations de couverture fixées par le Code du Tourisme.

Il est en effet important de savoir qu'à l'intérieur de l'Union Européenne, les lois de protection des consommateurs diffèrent énormément d'un pays à l'autre. Un consommateur français, confiant l'organisation de son séjour à un organisme immatriculé en France, est assuré de bénéficier du cadre juridique le plus protecteur pour les consommateurs.

Enfin, la loi française portant sur les agences de voyages (celles qui sont officiellement immatriculées auprès d'ATOOUT France) prévoit que l'agence qui a vendu le séjour porte l'entière responsabilité des prestations vendues vis-à-vis de son client. Quoiqu'il arrive, l'agence française assume sa responsabilité. Dans d'autres pays européens (Suisse, Belgique par exemple), la responsabilité de l'organisateur se limite à la présentation d'une information exacte et à jour, mais ne concerne absolument pas les prestations réalisées à l'étranger : le droit applicable devient alors le droit du pays de séjour, et en cas de difficulté, le seul recours sera auprès du prestataire étranger. Pensez-y au moment d'engager des sommes importantes dans l'achat d'un séjour linguistique.

**Avantages pour le consommateur:** Ces dispositions sont d'autant plus importantes aujourd'hui, à une époque où n'importe qui peut, sur internet, se faire passer pour organisateur de voyages sans pour autant répondre le moins du monde aux exigences réglementaires.

*En particulier, la présence du numéro d'immatriculation vous garantit à vous, consommateur :*

- *que l'organisme auquel vous allez faire appel est valablement assuré en cas de dommage causé à ses clients*
- *que s'il devient défaillant, ou disparaît, les sommes que vous lui avez versées d'avance sont protégées, le garant financier intervenant alors en qualité de nouvel organisateur de votre séjour. C'est une protection considérable.*
- *que l'organisme auquel vous allez faire appel est, en droit français, pleinement responsable des prestations qu'il vous a vendues. Il n'a pas le droit de faire porter sur ses partenaires étrangers une quelconque responsabilité envers vous, même si ce sont ces partenaires étrangers qui ont commis une faute.*

Pour compléter votre information : <http://www.atout-france.fr/reglementation>

Pour vérifier si l'organisme auquel vous comptez faire appel est bien immatriculé en France : <http://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/immatriculation/>

Les organisateurs de séjours linguistiques, accrédités par l'UNOSEL, et experts dans leur secteur d'activité, sont tous des références incontournables qui vous apportent fiabilité, services personnalisés, et sécurité juridique autant que matérielle.

## **1. Ils respectent l'intégralité de leurs obligations issues de la Norme Européenne sur les séjours linguistiques,**

### *En savoir plus*

*La Norme Européenne EN 14804 :2005 établie en 2006 s'impose à tout organisateur de séjours linguistiques, quelle que soit sa forme juridique . Elle édicte des obligations couvrant chaque aspect d'un séjour linguistique : les cours, et tous les services liés tels que l'hébergement, les loisirs et les voyages, le service après-vente, les assurances.*

*La Norme Européenne constitue ainsi le « minimum obligatoire ». L'Acte d'Engagement UNOSEL va pour sa part, au-delà des obligations de la Norme Européenne.*

*Avantage pour le consommateur :*

*L'Acte d'Engagement UNOSEL vous assure une qualité de service inégalée en France.*

en matière de :

### **1.1 Transparence et sincérité des informations données au public**

*En savoir plus*

---

## **UNOSEL**

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault– F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>

*Article 3-1 de la Norme Européenne : « Toutes les informations fournies doivent être claires, transparentes, vraies, nettes et lisibles et tenir compte des besoins spécifiques des participants et clients éventuels concernés. Pour chacun des services proposés, les informations données doivent être disponibles sous forme écrite avant l'inscription ».*

*La Norme Européenne prévoit également que soient explicitement données par écrit les informations suivantes :*

- *le nom et les coordonnées de l'organisateur du séjour*
- *les dates du voyage, la destination ainsi que le mode, les caractéristiques et les catégories du transport utilisé, s'il est accompagné ou non et de quelle façon se fait l'accompagnement.*
- *le ratio d'encadrement pendant le voyage, puis pendant le séjour sur place*
- *le prix et ce qu'il comprend, ainsi qu'une indication des coûts optionnels supplémentaires ;*
- *les critères utilisés pour sélectionner les professeurs (avec leurs diplômes, leur expérience et leur compétence dans la langue cible), et si des professeurs sont originaires du pays des participants ;*
- *les critères utilisés pour sélectionner les responsables de groupe*
- *la possibilité de demander des informations concernant les langues parlées par le personnel de l'organisateur du séjour sur les lieux du cours, en cas de besoin ;*
- *la somme ou le pourcentage du prix à payer en acompte et l'échéancier de paiement du solde,*
- *en cas d'annulation de la part du participant ou de l'organisateur, les retenues et/ou les conditions de remboursement des sommes versées par le client ;*
- *les conditions dans lesquelles un participant peut être prié d'écourter son séjour, les dispositions financières dans un tel cas et les procédures de rapatriement le cas échéant, notamment pour ce qui concerne les mineurs.*

→ **Les articles R-211-5 et R211-6 du Code du Tourisme énoncent quant à eux une liste détaillée de tous les éléments d'information que l'organisme vendeur de séjours et de voyages doit fournir, préalablement à la conclusion du contrat, à ses clients.**

## **1.2 Qualification des enseignants délivrant le programme de cours**

### ***En savoir plus***

*L'article 4-2-4 de la Norme Européenne précise que les enseignants doivent être des adultes possédant les diplômes requis dans leur pays pour pouvoir enseigner leur langue maternelle à des étrangers, ou ayant suivi un enseignement d'au moins 60 heures dans ce domaine, ou disposant d'une qualification universitaire adaptée.*

---

## **UNOSEL**

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault– F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>

### 1.3 Normes d'encadrement

#### *En savoir plus*

*L'article 4-6 de la Norme Européenne précise les normes d'encadrement minimales comme étant :*

- *lors des voyages en train, bateau, autocar : 1 responsable de groupe pour 15 mineurs*
- *lors des voyages en avion : 1 responsable de groupe pour 25 mineurs*
- *lors des activités sur place pendant le séjour : 1 responsable de groupe pour 15 mineurs*

*La Norme Européenne impose que les membres de l'encadrement soient âgés de 18 ans au minimum (et, dans le cas de groupes de mineurs, que le responsable de groupe ait au minimum 21 ans), soient capables de s'exprimer dans la langue du pays de séjour, disposent d'un matériel pédagogique adapté, d'informations complètes sur leurs responsabilités, et aient été formés par l'organisme.*

### 1.4 Qualité des hébergements

#### *En savoir plus*

*L'article 4-3 de la Norme Européenne précise les critères de confort relatifs aux différents types d'hébergement (chez l'habitant, collectif en résidence ou autre), ainsi que les critères de sélection des familles-hôtes (visite initiale au domicile de la famille, questionnaire détaillé, visites de contrôle au moins tous les deux ans), le nombre maximal de jeunes par chambre (3), et par famille (4 sauf précision préalable contraire et/ou accord écrit du client).*

*En cas d'hébergement collectif, la Norme Européenne prévoit que le ratio de sanitaires doit être d'une salle de bains pour 15 participants au maximum, qu'un encadrement des mineurs est assuré 24h/24, et des dispositions adaptées pour les repas pris sur place.*

### 1.5 Qualité des programmes pédagogiques et de loisirs

#### *En savoir plus*

*Les articles 4-2-1 à 4-2-3-2 de la Norme Européenne prévoient notamment que les objectifs de l'apprentissage doivent être clairement définis, qu'une procédure d'évaluation du niveau des participants doit être mise en place pour constituer des classes de niveau homogènes, que les enseignants se tiennent à la disposition de tout élève souhaitant faire part de difficultés particulières. La Norme Européenne impose également qu'une partie du programme de loisirs soit en rapport avec l'apprentissage linguistique.*

### 1.6 Souscription des assurances obligatoires

#### *En savoir plus*

*L'article 4-8 de la Norme Européenne impose à l'organisme de préciser quelle assurance de responsabilité civile il a souscrit pour couvrir les risques qu'il encourt dans l'exercice de son activité.*

*L'article R-211-8 du Code du Tourisme impose à tout organisateur de voyages d'indiquer dans ses documents contractuels les références détaillées de la police d'assurance souscrite. Cet article énonce par ailleurs 20 points essentiels devant être précisés par écrit dans le contrat liant l'organisateur de voyage et son client.*

*→ Les articles R-211-5 à R-211-15 du Code du Tourisme doivent obligatoirement être reproduits dans les brochures de l'organisateur de voyages.*

### **1.7 Caractère contractuel des informations données dans les brochures/sur les sites internet**

#### ***En savoir plus***

*L'article R-211-7 du Code du Tourisme précise que les informations données par l'organisateur l'engagent envers son client, et que toute possibilité d'apporter des modifications à l'offre présentée en brochure est strictement encadrée et doit répondre à des exigences de procédure très précises.*

Au-delà de la Norme Européenne, et par le présent **Acte d'Engagement UNOSEL**, les organisateurs de séjours linguistiques, accrédités par l'UNOSEL, entendent offrir des services encore plus personnalisés, qui garantissent au consommateur français un niveau de qualité inégalé à chaque étape de leur projet.

En particulier :

### **2. Ils ont été accrédités par l'UNOSEL sur la base d'un audit approfondi et rigoureux.**

#### ***En savoir plus***

*Cet audit approfondi vérifie la stabilité financière de l'organisme, la qualité des intervenants, ainsi que l'application effective des réglementations applicables à l'activité d'organisateur de séjours linguistiques pour mineurs. Ce processus d'accréditation vous assure ainsi que tous les organismes labellisés UNOSEL exercent leur activité de manière légale.*

*L'audit comporte plusieurs étapes : contrôles sur pièces au siège de l'organisme, audit des brochures, audit des sites internet, audit des Conditions Générales et Particulières de Vente, inspections sur site des séjours. Ces contrôles sont effectués par des auditeurs extérieurs indépendants.*

### **3. Ils conseillent gratuitement les parents sur le choix avisé d'un séjour**

---

#### **UNOSEL**

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault– F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>

**En savoir plus**

*Les organismes accrédités par l'UNOSEL sont pour vous de véritables « consultants » qui vous conseillent au mieux de vos intérêts, en fonction du profil de votre enfant, de ses/vos souhaits, et de ses objectifs, dans le respect des demandes exprimées. (L'UNOSEL est aussi à la disposition des parents pour leur donner l'information indispensable sur les formules de séjour possibles et des conseils pour bien choisir le séjour.)*

**4. Ils ont mis en place un réel projet pédagogique qui donne au séjour linguistique labellisé UNOSEL une réelle valeur ajoutée.**

**En savoir plus**

*Pour tous les séjours linguistiques en groupes accompagnés, et conformément aux directives du Ministère de la Jeunesse et des Sports, un Projet Pédagogique doit être clairement défini. Ainsi, selon le type de séjour, l'accent peut être mis sur la découverte et/ou l'apprentissage d'une langue, la découverte d'une culture, la sensibilisation à la vie en communauté, l'acquisition de l'autonomie, par exemple.*

**5. Ils s'assurent de la satisfaction de leurs participants de manière structurée**

**En savoir plus**

*Dès le début du séjour, puis en fin de séjour, un questionnaire détaillé est remis aux participants. Le questionnaire de début de séjour permet notamment d'effectuer tout ajustement qui apparaîtrait nécessaire au bien-être du participant. Les résultats de ces questionnaires de début et de fin de séjour sont exploités dans le cadre de l'amélioration constante de la qualité. Très souvent, ils disposent sur le lieu de séjour de leurs propres responsables de séjour, aptes à faire face à toute situation et formés pour cela par l'organisme français.*

**6. Ils s'engagent à tout faire, en cas de difficulté rencontrée sur place afin que le problème soit résolu au mieux des intérêts du participant.**

**En savoir plus**

*Les organismes accrédités par l'UNOSEL entretiennent depuis de longues années des partenariats étendus avec les différents prestataires auxquels ils peuvent avoir recours. C'est une force, qui leur permet d'intervenir immédiatement auprès de ces mêmes partenaires afin d'obtenir la résolution dans les meilleurs délais de toute situation anormale. Ces relations de confiance mutuelle sont une assurance de réactivité dont les participants sont les premiers bénéficiaires.*

---

**UNOSEL**

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault– F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>

**7. Ils se tiennent à la disposition des parents pour leur fournir toute information, tout au long du séjour de leur enfant.**

Avant le départ, des documents spécifiques de préparation au séjour sont systématiquement envoyés aux participants.

***En savoir plus***

*Les organismes accrédités par l'UNOSEL disposent d'un personnel qualifié, qui se tient à la disposition des participants et de leurs parents tout au long du séjour. Ils sont en liaison permanente avec les centres de séjour à l'étranger, auprès desquels ils obtiennent les informations demandées par les parents dans les plus brefs délais (compte-tenu des décalages horaires éventuels). Ils s'engagent à recontacter les parents dès obtention de l'information souhaitée, par téléphone ou courriel et au plus tard sous 24 heures.*

*Avant le départ, une documentation complète sur le séjour est adressée à tous les participants qui comprend notamment :*

- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'organisateur ou de son représentant sur place,*
- Pour les voyages en groupe accompagné, des informations sur les horaires de voyage.*
- Pour les voyages individuels non accompagnés, des informations sur les dispositions relatives aux voyages et transferts à l'intérieur du pays de destination.*
- Des informations sur l'hébergement, y compris le temps approximatif nécessaire pour se rendre sur le lieu d'enseignement.*
- Des informations concernant les dispositions relatives au premier jour de cours.*
- Des informations sur les règles et règlements concernant le stage, applicables dans le pays d'accueil ainsi que par l'organisateur.*
- Des informations sur les activités de loisirs prévues au contrat.*
- Le nom d'une personne à contacter et un numéro de téléphone d'urgence à utiliser pendant le séjour et les heures pendant lesquelles ce numéro peut être joint.*
- Des informations et des conseils pratiques sur le mode de vie et la culture du pays d'accueil.*

**8. Ils mettent en place une ligne téléphonique d'urgence, en français, accessible 24h/24 pendant toute la durée des séjours.**

***En savoir plus***

*La Norme Européenne sur les Séjours Linguistiques impose qu'un numéro de téléphone (qui peut être à l'étranger et dont les interlocuteurs ne parlent pas forcément français) soit mis à*

---

**UNOSEL**

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault– F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>

la disposition des clients 24h/24 pour les séjours des mineurs. Les organismes accrédités par l'UNOSEL vont au-delà de cette obligation en assurant un service personnalisé réservé aux situations d'urgence (vitale ou de sécurité), 24h/24 et 7jours/7, en français, auprès du siège de l'organisme français.

**9. Ils respectent les décisions de la Commission de Médiation de l'UNOSEL, en cas de litige.**

***En savoir plus***

*Dans le cas où un participant ne serait pas satisfait de son séjour, et si sa demande n'a pas été résolue à sa satisfaction par l'organisme organisateur du séjour accrédité par l'UNOSEL, il pourra soumettre son dossier à la Commission de Médiation de l'UNOSEL. Cette commission rendra son avis, qui s'imposera alors à l'organisme.*

**10. Ils se soumettent aux contrôles de conformité opérés par l'UNOSEL, qui contrôle l'application du présent Acte d'Engagement.**

***En savoir plus***

*L'UNOSEL opère des contrôles permanents visant à vérifier l'application des critères de qualité par chacun des organismes accrédités. Ces contrôles (conformité juridique, brochures, sites internet, conformité Norme Européenne, respect de l'Acte d'Engagement) s'effectuent sur les lieux de séjours comme au siège social de l'organisme. Tout écart ou non conformité au présent Acte d'Engagement doit faire l'objet d'une action corrective immédiate. A défaut, tout manquement avéré et non corrigé peut se traduire par une exclusion temporaire ou définitive de l'organisme défaillant.*

Confier l'organisation du séjour linguistique de votre enfant à un organisme accrédité par l'UNOSEL, c'est bénéficier d'une fiabilité assurée, mais aussi de services à forte valeur ajoutée, et d'une longue expérience des attentes et exigences spécifiques des jeunes Français en matière de séjour linguistique.

Leur diversité et la vaste gamme de séjours linguistiques que vous proposent les organismes accrédités par l'UNOSEL vous permettent le plus vaste choix de formules et de destinations.

Leur expertise fait d'eux vos meilleurs interlocuteurs lors du choix éclairé d'un séjour pour votre enfant.

---

**UNOSEL**

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault– F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>