

**En France, la législation est la plus rigoureuse d'Europe en matière d'agrémentation des séjours. Les ministères concernés assurent des contrôles réguliers sur la qualité éducative, la sécurité, l'alimentation et l'hygiène.**

**Afin que les parents puissent offrir de merveilleux souvenirs de vacances à leurs enfants et pour les conforter dans leurs choix, 4 marques preuves de la qualité et de la fiabilité des séjours ont été mises en place.**

**Il existe deux organismes significateurs de la bonne qualité des séjours linguistiques et des colonies de vacances : l'UNOSEL et l'OFFICE. La norme NF Service et la norme NF EN 14804 témoignent, elles aussi, du savoir-faire et la qualité des prestations offertes par les organisateurs. D'autres organisateurs sont labélisés par des marques environnementales.**

## **S'épanouir dans un cadre de qualité**

### **L'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques**



L'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques est une association se chargeant d'informer et de conseiller sur les meilleurs séjours proposés en France et à l'étranger. Créé en 1997, l'Office national est composé de membres qualifiés dont des Offices de tourisme, des personnalités qualifiées dans le domaine de l'éducation ou du tourisme et d'organismes de séjours agréés.

Présidé par l'inspecteur général du Ministère de la Jeunesse et des Sports, l'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques regroupe [38 organismes](#) engagés dans une démarche de qualité rigoureuse souscrivant librement à une charte de qualité. Les membres s'engagent à respecter les critères exigés par un cahier des charges très précis en signant le « [Contrat Qualité](#) ».

Celui-ci impose le respect des règles concernant :

- Les voyages ;
- L'organisation et le bon déroulement des séjours ;
- L'encadrement ;
- Les conditions d'hébergement et le choix des familles d'accueil ;
- L'enseignement et le choix des professeurs ;
- Le confort, la sécurité et l'équipement des locaux ;
- Le respect des prestations annoncées.

### **La qualité c'est bien, le contrôle c'est mieux !**

Suite à cette collaboration, les organismes sont ensuite contrôlés et conseillés régulièrement par des inspecteurs qualifiés.

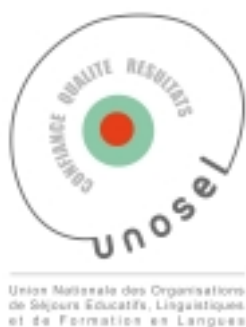
Ces contrôles effectués, l'Office National publie les résultats dans le but de vous informer sur le niveau de satisfaction et la discipline des organismes visités. Ainsi, en 2010, plus de 70 séjours ont été contrôlés en France et en Angleterre, sur les lieux mêmes des séjours, ainsi qu'aux départs et arrivées. Lorsque des imperfections sont constatées, des réajustements sont immédiatement demandés aux organismes d'accueil.

Le « Contrat Qualité » intervient également sur la gestion de votre satisfaction et celle de vos enfants. Aussi, l'Office a également mis en place une commission de médiation paritaire, en charge du suivi de la satisfaction des participants ou des clients. Cette commission est composée de professionnels, de représentants de deux grandes Fédérations de parents d'élèves (APEL et FCPE) et d'associations de consommateurs agréées.

### Où se renseigner ?

[www.loffice.org](http://www.loffice.org)

## L'UNOSEL : l'assurance d'un séjour linguistique sérieux



Depuis sa création en 1978, l'Unosel, ou Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques, mène une politique active pour développer l'offre éducative en France. C'est la plus importante Fédération regroupant des organisateurs de séjours linguistiques et éducatifs mais aussi des écoles de langues.

Les organismes adhérents de l'Unosel adressent des séjours aux enfants de tout âge, au public privé et professionnel, en France, en Europe et à l'International. Ils proposent une gamme complète de prestations pédagogiques éducatives et linguistiques et s'attachent à conseiller les adultes, les jeunes, les enseignants et les formateurs.

### Qu'est-ce que l'Unosel ?

L'Unosel a été créée pour conseiller et protéger les consommateurs de séjours linguistiques et éducatifs, en veillant à la satisfaction de leurs attentes. Elle contribue à faire évoluer sa profession, assure et défend sa représentativité en France, en Europe et à l'International. En contact régulier avec des prescripteurs, ministères, offices de tourisme, associations de parents d'élèves ou de consommateurs etc, l'UNOSEL est informée des préoccupations de chacun. L'Union effectue une veille stratégique et technologique du secteur de l'éducation permettant de réunir les informations importantes sur l'évolution des marchés et des produits et sur l'attente des consommateurs. Enfin elle s'efforce d'encourager les relations entre les institutions

existantes afin d'atteindre des objectifs communs.

### **Quelles conditions doivent remplir les organismes qui souhaitent y adhérer ?**

Quelques soit leur statut (entreprise, association etc.), les adhérents doivent répondre à des obligations légales telles que l'agrément ou la licence d'état. Pour tous, le respect de la norme NF EN 14804 est incontestable. Celle-ci décrit en détail le service et la prestation des services proposés par les organisateurs de séjours linguistiques et elle facilite vos relations avec l'organisateur. Ces derniers sont soumis à des contrôles réguliers exercés par des experts indépendants. Ils inspectent chaque organisme sur le respect de la norme et du programme proposé dans leur brochure.

### **Où se renseigner ?**

[www.unosel.org](http://www.unosel.org)

## **La marque NF Service certifie les séjours linguistiques**



La marque **NF Service "Organisateur de séjours ou stages linguistiques"** a été développée par [AFNOR Certification](#). Elle garantit le **sérieux** et le **professionnalisme** de l'organisateur du séjour de vos enfants par des contrôles réguliers des prestations. C'est une marque de certification volontaire, fruit d'une démarche faite par les professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients. Elle répond au mieux à vos attentes et garantit la qualité, la fiabilité et le sérieux du service qui vous est fourni. Signe de reconnaissance et gage de confiance, la marque NF Service rassure aussi bien les consommateurs que les professionnels dans leur choix.

Les contrôles réguliers sont relatifs à :

- **l'information** : brochures et documents commerciaux, informations préalables à l'inscription et au séjour lui-même, enquête de satisfaction systématique, prise en compte systématique des réclamations clients.
- **l'enseignement** : exigences pédagogiques, critères de qualification des professeurs, programmes adaptés aux élèves avec évaluation préalable permettant le placement de l'élève dans une classe adaptée à son niveau.
- **l'hébergement** : sélection des familles d'accueil, confort et environnement de l'enfant (nombre d'enfants par famille, tranches d'âge, qualité d'hébergement), obligations des familles...
- **l'encadrement** : critères de recrutement des accompagnateurs, des responsables de

groupe et contrôles de l'encadrement offert sur le lieu d'accueil, sur les lieux d'activité et des salles de classe.

**La certification NF Service Organisateur de séjours ou stages linguistiques est accordée pour deux ans.** AFNOR Certification vérifie **tous les ans** que l'organisateur réalise les engagements pris. L'examineur vérifie le contenu du (des) catalogue(s) ou brochure(s), dès leur parution, la validation des questionnaires de satisfaction et la gestion des réclamations. Il inspecte également les lieux de séjours tout en vérifiant la qualification des professeurs ainsi que du personnel d'encadrement. Un auditeur qualifié et indépendant vérifie la conformité des services fournis à la norme NF EN 14804. Cette surveillance comprend des visites sur les sites de séjours, des vérifications des qualifications Les documents d'information et d'évaluation sont aussi contrôlés lors de cet audit.

### Les engagements

#### *Le catalogue*

Les parents disposent d'un catalogue complet détaillant toutes les prestations et activités dont bénéficiera leur enfant. Ces informations comprennent les loisirs, l'assistance et tous les services liés.

#### *La sélection de l'hébergement*

Que ce soit en résidence ou en famille d'accueil, le confort de votre enfant est garanti. Les familles d'accueil sont choisies pour l'encourager à parler la langue et le font participer à la vie de famille.

#### *La qualité de l'enseignement*

Votre enfant reçoit un enseignement adapté à son niveau, évalué en début de séjour, par des professeurs qualifiés. Si des activités de loisirs sont prévues, du personnel d'encadrement veille au bon déroulement de celles-ci.

#### *La mesure de la satisfaction*

L'enfant comme les parents peuvent évaluer la qualité de l'ensemble des prestations de l'organisateur à travers des enquêtes de satisfaction.

### Où se renseigner ?

[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

### La norme NF EN 14804

La norme NF EN 14804 est une **marque NF service qui certifie le savoir-faire et la qualité des prestations.**

Cette norme s'attache à définir avec la plus grande précision tous les aspects et tous les détails d'un séjour linguistique, et ce en termes de qualité. Elle sert de base de contrôle à tous les futurs affiliés à cette activité, lesquels sont aussi contrôlés ensuite tous les 3 ans par les autorités de tutelle, quant au respect de la norme.

### Où se renseigner ?

## [Norme NF EN 14804](#)

### **Les colonies de vacances ont aussi leurs logos qualité !**

Vous ne parvenez pas à faire la différence entre toutes les mentions "certifié iso 9001", "charte qualité", "agrée Office", "agrée UNOSEL" ou "agrément qualité" ? Des logos uniques de références sont désormais signe de qualité.

#### **A noter**

Seuls les séjours et voyages linguistiques sont soumis à la [Norme NF EN 14804](#). Les autres types de séjours (colonies de vacances, stages, camps itinérants...) ne disposent pas d'une Norme de qualité commun.



Ce logo signale que l'organisme a obtenu la reconnaissance d'un organisme tiers accrédité. Il est dorénavant conforme aux exigences de [Norme Iso 9001](#). L'organisme est contrôlé régulièrement par l'organisme tiers et s'engage à respecter les processus définis.

#### **A retenir**

Il est aussi bon d'ajouter et de rappeler que les enfants sont encadrés par des animateurs et des directeurs compétents titulaires du BAFA ou du BAFD qui veillent à leur bien-être et à leur épanouissement.

Il existe également des labels d'éco-tourisme sur lesquels vous pouvez vous baser pour organiser vos séjours. Ils évoquent eux aussi des critères de sélection précis mais dans le développement durable.



**Le Label petite fleur**

Cet éco label nommé "Petite Fleur", concerne les produits et services de grande consommation. Il signifie que ce dernier est plus respectueux de l'environnement qu'un produit ou un service de même ordre tout en gardant qualité et performance.

Mode de délivrance : l'écolabel est délivré par l'Association Française de Normalisation (AFNOR). L'industriel intéressé par le logo en fait volontairement la demande. Si son produit est conforme aux critères il obtiendra le logo.

[En savoir plus](#)



**Les Stations Vertes**

Elles regroupent un réseau de 600 communes rurales ou de haute montagne ayant signé une charte de qualité.

Les sites adhérant à cette charte se sont engagés sur différents points comme la réduction des nuisances sonores, le respect de la diversité des hébergements, la protection du patrimoine naturel et culturel ou l'accueil et les animations offertes aux touristes.

En savoir plus : [www.stationsvertes.com](http://www.stationsvertes.com)



**Agir pour un tourisme responsable ATR, un label de tourisme solidaire**

En cours de certification par l'Afnor, le label "ATR : Tourisme responsable" sera le premier label officiel dans ce domaine.

Fondée en 2001, l'association Agir pour un Tourisme Solidaire s'engage à sélectionner des offres de tourisme relevant d'une forte implication dans le développement des populations locales, respectant la mise en oeuvre d'un management citoyen et appliquant une politique de gestion environnementale.

En savoir plus : [www.tourisme-responsable.org](http://www.tourisme-responsable.org)

**L'ATES (l'UNAT)**

## **Contrôle qualité des séjours en colonie de vacances**

Mis à jour le vendredi 12 juillet 2013 10:18

Date de publication

---

Créée en mai 2006, à l'initiative de l'Union Nationale des Associations de Tourisme et de la Plate-Forme du Commerce Equitable, l'ATES a pour ambition de soutenir les projets de tourisme solidaire.

Pour être référencés, les candidats doivent respecter les critères du voyage solidaire tels que la mise en oeuvre d'une politique environnementale, la sensibilisation des voyageurs aux populations locales ou une gestion juste des retombées économiques locales.

En savoir plus : [www.unat.asso.fr](http://www.unat.asso.fr)