



Communiqué de presse

Mercredi 3 janvier 2007.

Unosel, un signe extérieur de confiance!

Depuis 2003, environ 150 opérateurs de séjours linguistiques exercent leur activité dans le cadre de la législation française, mais en 2007 certains organisateurs ne répondent pas encore aux obligations légales.

Beaucoup agissent sur le territoire français par l'intermédiaire d'antennes commerciales, de bureaux de liaison..., ou uniquement grâce à Internet, des « astuces » qui permettent d'effectuer des ventes, tout en conservant un siège social dans un pays plus complaisant que la France en matière de sécurité et de qualité des séjours.

En France, pour être en conformité avec la législation, un organisateur doit se plier à une double réglementation :

La réglementation sur l'accueil des mineurs hors du domicile parental : elle place l'organisme sous le contrôle de la Direction Départementale de la Jeunesse et des Sports qui lui impose, entre autre, de déclarer ses séjours à l'administration, d'assurer leur encadrement par des personnes qualifiées, d'établir un projet éducatif, de respecter la nouvelle norme européenne...

La réglementation du code du tourisme, qui oblige l'organisateur à justifier d'une autorisation administrative, la licence ou l'habilitation, d'une garantie financière et d'une assurance en responsabilité civile.

Hors, se plier à la réglementation a un coût, par exemple pour la licence d'agent de voyages, une caution de plus de €99.000, révisée chaque année à la hausse en cas d'augmentation du chiffre d'affaires, et pour l'assurance responsabilité civile professionnelle, environ €1000 par an au minimum... Sans parler de l'obligation de résider en France, du niveau de diplômes du responsable et de son expérience dans la fonction...

C'est pour échapper à ces coûts et à ces contraintes que beaucoup demeurent « hors la loi », encouragés par des clients qui ne vérifient pas les mentions qui doivent être obligatoirement apposées sur les brochures.

Hors toutes ces « soupapes » ne tendent qu'à empêcher un électron libre de négliger la sécurité ou de disparaître dans la nature alors que le client aura, lui, déjà réglé la facture... De plus, un contrat signé avec un prestataire français est un contrat très protecteur pour le consommateur!

C'est sur ce marché ouvert, où les prestations sont parfois très différentes les unes des autres, que la norme « Organisateur de séjours ou stages linguistiques » apporte des repères et des garanties réelles et contrôlées sur la qualité des offres, en clarifiant les relations entre le prestataire de séjour linguistique pour jeune ou adulte et son client.

Depuis fin 99, toutes les organisations, entreprises et associations, agréées par l'Unosel, respectent une norme ; **Longtemps française, cette norme est européenne depuis octobre 2005.**

Une norme est autrement plus contraignante qu'une charte de qualité ; Il s'agit, en effet, d'un « étalonnage extérieur et imposé », il est impossible d'en restreindre les obligations, une charte interne peut, elle, être rendue plus « souple » à tout moment...

Ce respect inconditionnel à la norme correspond aux quatre phases d'une prestation de vente de séjours de qualité :

Informé : qualité de l'information concernant l'organisateur, informations générales devant figurer dans le catalogue ou la brochure, informations concernant l'offre, informations transmises au participant après son inscription...

Recevoir : vérification du mode et critères de sélection de la famille d'accueil ou des hébergements résidentiels comme les collèges...

Former : contrôle du volet pédagogique, de la compétence des enseignants, de la durée des cours, du nombre de participants par classe, des moyens pédagogiques, du déroulement de l'enseignement et des activités complémentaires, de l'encadrement sur place mais aussi durant le transport, du rôle et de la compétence du correspondant local et des accompagnateurs...

Mesurer : étude de l'évaluation faite par le participant pendant le séjour, gestion des réclamations.

Depuis sa création en 1978, l'Unosel mène une politique active pour développer l'offre éducative en France, c'est la plus importante Fédération regroupant des écoles de langues et des organisateurs de séjours linguistiques et éducatifs.

l'Unosel représente une équipe multiculturelle et multidisciplinaire experte dans tous les domaines de l'apprentissage des langues, et de manière plus générale de l'éducation.

L'Unosel, en 2006, c'est 52 500 séjours individuels, 300 000 participants à des voyages scolaires éducatifs, 10 000 participants aux cours de langues en France soit 600 000 heures stagiaires, et plus de 130 millions d'euros de chiffre d'affaires.

C'est pour donner plus de lisibilité au consommateur que l'Unosel fédère depuis 29 ans des organismes en conformité avec la loi, qui tous remplissent les conditions de la norme.

Pour contrôler ce respect à la norme, l'Unosel mandate des « inspecteurs » indépendants qui vont aller sur le terrain, bien entendu sans prévenir, afin d'en contrôler l'application.

Ce sont ces contrôles qui garantissent l'objectivité et le souci de constante amélioration, comme en témoigne également le questionnaire de satisfaction en ligne sur la une du site depuis 2005.

Depuis janvier 2006, l'Unosel accueille également des organisateurs de séjours éducatifs ; Pour ces métiers, pas encore de norme, mais un code de conduite, très drastique et lui aussi contrôlé...

L'Unosel est une marque de confiance, c'est le signe tangible d'un haut niveau d'exigence : **les clients jeunes et adultes peuvent choisir ces prestations en toute confiance et sont orientés et conseillés individuellement si ils le souhaitent par la Fédération.**

Exigence, rigueur, sérieux, professionnalisme...Des valeurs qui distinguent et rassemblent les membres de l'Unosel, une vraie « passion » pour l'éducation !

Retrouvez les coordonnées de nos spécialistes agréés sur :

<http://www.unosel.com/formations-france-unosel.html>

En savoir plus sur l'Unosel et les principales dispositions de la norme :

<http://www.unosel.com/qui-sommes-nous.html>

Contact Presse

Sylviane Halphen

Téléphone : 01 44 64 80 30

e-mail : info@unosel.com

www.unosel.org