



## **Acheter des prestations linguistiques sur internet, les conseils de l'Unosel.**

Internet est un outil à la portée de tous. Le revers de la médaille : on ne sait jamais vraiment qui se cache derrière un site.

Dans le domaine des langues, les oublis, les fous, peuvent souvent être rédhibitoires.

Que peut faire un client, en cas de souci, lorsque qu'il se trouve dans une école à l'autre bout du monde et qu'il a déjà entièrement réglé son séjour?

Pour bien acheter des prestations linguistiques sur le web, il suffit de suivre ces quelques conseils, que l'UNOSEL a rassemblés. Ces points soulevés par des consommateurs auprès de notre Union soulignent les dysfonctionnements de certains sites vendeurs peu scrupuleux.

### **Se renseigner sur l'entreprise et son contexte légal**

***Chercher la rubrique «Mentions légales» (elle est obligatoire), et vérifier si l'entreprise possède une adresse postale en France.***

Elle doit également être immatriculée au **Registre du Commerce** sous un numéro de **SIREN**. Ces informations sont censées être accessibles en bas de page du site dans la rubrique "**Qui sommes-nous ?**" ou "**A propos**".

Il suffit ensuite de rentrer ce numéro sur un site d'information sur les entreprises (taper "registre du commerce" sur un moteur de recherche) pour avoir un aperçu de différentes informations concernant cette organisation. Un site utile: <http://www.infogreffe.fr>

**On peut ainsi vérifier son type d'activité, l'adresse de son siège social, sa forme juridique, son capital social, son chiffre d'affaires, sa stabilité financière, et de multiples autres informations.**

Pour les plus sceptiques et ceux qui veulent jouer les apprentis experts comptables, il est même possible moyennant finance, de commander les comptes, bilans et état d'endettement de la société à qui le client va confier de l'argent jusqu'à son départ (acomptes, etc.)

### **Vérifier l'ancienneté de l'entreprise.**

A l'heure où il est si facile d'ouvrir boutique dans la jungle du web et de disparaître sans laisser de traces, un organisme disposant d'une expérience d'au moins 7 à 8 ans est garant d'une certaine stabilité. Selon les statistiques de l'Insee le taux de survie des entreprises est de 58,8% à 3 ans, 45% à 5 ans et 34% à 7 ans.

Si en plus cet organisme dispose de la garantie financière et de l'assurance RCP (voir ci après), et qu'il est accrédité par les instances de contrôle de la profession comme l'Unosel, il y a une probabilité très nette de sérieux.

**Pour nos domaines de compétences, si l'organisme s'occupe de l'organisation du voyage, et pas seulement des cours de langues sur place, dans les mentions légales doit également apparaître l'information «N° d'immatriculation».**

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 dénominations et les règles ont évoluées en France, mais il reste important de vérifier si l'organisme dispose d'une **garantie financière** et si oui auprès de quelle banque/organisme et pour **quel montant** ? C'est vital, car la garantie financière protège les sommes versées à un organisme par ses clients, dans le cas où celui-ci ferait faillite. Sans cette garantie financière, le client risque de tout perdre en cas de défaillance de l'organisme.

Immatriculation ou pas, l'organisme dispose-t-il d'une **couverture RCP** ? C'est une assurance qui intervient en cas de dommage causé à ses clients par l'organisme et les indemnise.

Il faut s'assurer que les conditions générales de vente (CGV) soient accessibles depuis la page d'accueil du site de vente en ligne. Ces CGV contiennent des clauses qu'il est important de vérifier. **Si les CGV sont inexistantes sur le site, il y a réellement de quoi s'inquiéter sur la crédibilité du cybermarchand.** Il est de plus conseillé de les imprimer, ce qui permet d'avoir une trace écrite en cas de modifications ultérieures faites sur le site.

### **Contrôler l'accessibilité du service clientèle**

**Avant d'effectuer l'achat de prestations linguistiques, il faut vérifier qu'il existe un numéro de téléphone permettant de joindre l'entreprise en cas de question.** La plupart des sites de vente en ligne possèdent un service clientèle afin que le client puisse les joindre pour toutes remarques, demandes.

**Il convient donc de s'assurer que le numéro est facilement joignable (temps d'attente, vérifier si le numéro est payant/surtaxé, plage horaire d'ouverture...).** Le cas échéant, s'assurer qu'il y a une adresse mail de contact ou un numéro de fax si le temps d'attente est trop long voire si le numéro sonne aux abonnés absents.

L'organisme est-il joignable 24h/24 et 7j/7, s'agit-il du numéro de téléphone de l'organisme français, ou du numéro de téléphone de l'école de langues sur place ?

Dans ce cas, il faut demander des précisions par mail afin d'apprécier le délai de réponse. **Enfin, si il n'y a aucun moyen de joindre le e-commerçant, mieux vaut alors commander sur un autre site.**

### **Vérifier la sécurité de la transaction**

**Le cryptage lors d'une transaction fait partie du gage de sérieux d'un site.** En effet, la page où l'on rentre son numéro de carte bleue est censée être cryptée. Pour le vérifier, il suffit de vérifier si son navigateur affiche un petit cadenas situé en bas à droite pour Firefox et en haut juste à droite de la barre d'adresse pour Internet Explorer 7. Par ailleurs, le «http» de la barre d'adresse de la page cryptée devient alors «httpS».

**Ce cryptage garantit que les informations bancaires que le client va transmettre à l'organisme ne pourront pas être lues dans le cas où elles seraient interceptées.**

### **Vérifier la qualité des produits du fournisseur**

**Pour se faire une idée du sérieux d'un site de vente en ligne, il est possible d'aller voir les différents avis laissés sur les forums de discussion.**

Il suffit de taper "Avis sur + le nom du site" sur un moteur de recherche pour avoir un aperçu des différents commentaires (positifs ou négatifs) que les internautes ont laissé à propos de l'organisme. Attention cependant à bien relativiser les différents commentaires, et bien comprendre les limites de

ce mode d'expression. On trouvera le plus souvent beaucoup plus d'avis négatifs que positifs. En effet, il est bien connu que l'on a plus tendance à laisser un avis lorsque l'on est mécontent que lorsque l'on est satisfait. Toutefois il faut également garder aussi à l'esprit que sous les commentaires positifs peuvent se cacher anonymement des messages rédigés par les entreprises elles-mêmes, sous de faux pseudos...

### **Bien lire la description des produits du fournisseur**

Le site internet précise-t-il la durée exacte des cours en minutes/heures, le nombre d'élèves maximum par classe, la liste détaillée des activités incluses dans le séjour s'il y en a, la distance entre l'école et le lieu d'hébergement, le niveau de qualification des professeurs, les heures de «labos» ou les heures de présentiel... autant de nuances qui peuvent faire une nette différence sur un devis. Si, sur 30 cours, 25% de cours se font sur informatique ou multimédia, ce n'est pas la même chose qu'être face à un enseignant qualifié et expérimenté payé pour sa compétence à faire progresser durablement son élève. De la même façon, entre 30 cours de 40 minutes (soit 20 heures réelles) et 30 cours de 50 minutes (soit 25 heures), la différence d'exposition à la langue étudiée est significative au fur et à mesure des semaines qui passent! Ce n'est pas du tout le même «produit» au bout du compte.

### **Evaluer le prix des prestations**

Dans les produits «langues» les budgets sont souvent importants, mieux vaut ne pas prendre de risque et prendre le temps qu'il faut pour vérifier ce que contient réellement le prix et comparer du comparable. Les miracles n'existent pas, et des prestations sérieuses exigent qu'elles soient bien détaillées, comme un contrat d'assurances.

Des intervenants qualifiés coûtent plus cher que des intervenants ponctuels non qualifiés, des cours peuvent avoir une durée différente, les cours avec des professeurs en classe sont plus chers que de l'enseignement en laboratoire ou à distance.

Un service clients de mauvaise qualité n'aura pas les mêmes conséquences selon qu'il s'agit de téléphonie mobile, d'abonnement internet, ou bien celles d'un stage linguistique! Les enjeux financiers et sécuritaires ne sont pas les mêmes. Un séjour linguistique nécessite de nombreux intervenants qualifiés, des équipements adaptés, des prestations allant des cours aux hébergements en passant par les activités, excursions, un encadrement pour les plus jeunes, souvent un voyage etc.

Attention à la «garantie du prix», certains organismes vont présenter un prix d'appel, pour des séjours hors zone euros, calculé dans la devise du pays concerné, mais quel sera le taux retenu pour la conversion de cette devise en euros et à quel moment cette conversion va-t-elle intervenir? Si la devise augmente le prix peut être réévalué à un mois du départ... Est-ce que les conséquences des variations monétaires et le moment de la conversion sont clairement précisés sur le site? **La différence est souvent conséquente: Attention aux surprises !**

### **Les portails d'écoles de langues: être vigilant!**

Certains sites se présentent comme des «portails d'écoles de langues». Il faut être vigilant: ces sites cachent en réalité une activité d'agence de séjour linguistique tout à fait classique, rémunérée sur la vente de séjours par les écoles de langue, sans pour autant toujours présenter les mêmes garanties juridiques aux acheteurs. Ces portails, qui n'en sont pas, ne peuvent en aucune manière prétendre fournir un conseil désintéressé ou objectif! Par ailleurs, ils se soustraient souvent aux obligations légales et n'offre pas les garanties nécessaires proposées par une agence accréditée ! De plus, peut-on véritablement proposer les 4 à 5 écoles existantes dans une ville donnée et dire en même temps qu'on les a sélectionnées pour leur qualité! Si le portail se targue de vendre à prix direct, se poser la question de sa dépendance par rapport aux écoles qu'il prétend avoir sélectionnées uniquement sur leur qualité : qui, dans ce cas, paye les salaires et les charges de fonctionnement de l'organisme? Est-il bien raisonnable de penser qu'un portail, dont on peut penser qu'il est directement dépendant des écoles qu'il commercialise, donnera des conseils réellement désintéressés ? Sans parler du suivi du séjour, qui peut être difficile à réaliser lorsque l'on revend des centaines d'écoles dans le monde entier !

## **Les faux avis**

La chasse aux faux avis continue. La DGCCRF a procédé à huit procès verbaux d'infractions, en janvier 2012, pour pratiques commerciales trompeuses, dont trois à l'encontre de sites d'avis ou de forums, tous spécialisés dans le tourisme.

Au total, 104 sites ont été contrôlés par la DGCCRF et plusieurs milliers d'avis ont été "étudiés". Cette enquête a permis de relever des pratiques d'auto-rédaction d'avis par les gestionnaires des sites Internet.

Ces pratiques sont désormais passibles de deux ans de prison et de 187 500 euros d'amende. Tant qu'il n'y avait pas de procédure, il y avait sans doute un sentiment d'impunité de la part de professionnels non contrôlés et aujourd'hui, prévenus par les parents, l'Unosel surveille ce genre de site et dissuade leurs responsables d'agir ainsi. Mais la tâche est vaste !

**Que le consommateur n'hésite pas à faire appel à l'Unosel, qui en toute impartialité (association loi de 1901) et en toute connaissance du marché (plus de 34 ans d'expérience) lui donnera les bonnes clés de décodage!**