



Union Nationale des Organisations
de Séjours Éducatifs, Linguistiques
et de Formation en Langues

L'UNOSEL rejoint le dispositif de la Médiation du Tourisme et du Voyage

L'évolution du Label Qualité UNOSEL

Premier label de certification des séjours linguistiques, éducatifs et des formations en langues, le Label Qualité UNOSEL, est désormais renforcé par le dispositif de la Médiation du Tourisme et du Voyage.

Le Label Qualité UNOSEL est une marque de confiance, d'expertise et le signe tangible d'un haut niveau d'exigence pour les consommateurs et pour les professionnels. L'UNOSEL fait évoluer sa profession et va de l'avant en rehaussant les garanties de son label de qualité.

Depuis le 29 mai 2013 l'UNOSEL a rejoint le dispositif de la Médiation du Tourisme et du Voyage (MTV). Ce dispositif est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2012, créé par le SNAV, le CETO et la FNAM, il est soutenu par la Commission Nationale de la Médiation.

La Médiation du Tourisme et du Voyage a pour mission de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les clients et les fournisseurs de services. A l'issue de la première année d'activité la MTV a enregistré 83% de taux d'acceptation des avis proposés.

Le dispositif respecte la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage, issue de la Charte de la Médiation en Consommation. Sensible à l'amélioration des bonnes pratiques dans la médiation, l'UNOSEL rejoint **le dispositif** de la MTV, qui **garantit** aux consommateurs et professionnels :

- **l'indépendance et l'impartialité du médiateur**
- **la confidentialité**
- **la gratuité pour le consommateur**
- **la liberté d'accepter ou non l'avis rendu par le médiateur.**

Bien que le taux de réclamation enregistré à l'UNOSEL soit faible (2 dossiers en 2012), **l'UNOSEL choisit de faire évoluer la Commission de Médiation du Label UNOSEL vers une médiation encore plus indépendante et professionnelle, celle de la MTV.** De ce fait, **l'UNOSEL** poursuit sa mission de professionnalisation du secteur séjours linguistiques et éducatifs et **confirme la forte valeur ajoutée de son Label Qualité.**

Désormais, tout organisme labélisé UNOSEL offre à ses clients le service de la Médiation du Tourisme et du Voyage. Par conséquent, les consommateurs bénéficient des **protections et garanties renforcées** du Label Qualité UNOSEL pour la médiation de leurs litiges. Ainsi, l'engagement du **Label UNOSEL** devant les consommateurs **fait preuve de transparence et de fiabilité sans précédent dans le domaine des séjours linguistiques, éducatifs et des formations en langues.**

Paris, le 20 juin 2013 | UNOSEL | www.unosel.org

Contact : Kseniya YASINSKA

kseniya.yasinska@unosel.org | 01 42 71 00 02 | UNOSEL, 26, rue Beaubourg, 75003 Paris, France

A propos de l'UNOSEL

Avec près de 70 organismes labélisés et 35 ans d'existence, l'UNOSEL est le premier organisme à professionnaliser l'activité des séjours linguistiques, éducatifs et les formations en langues. A ce titre l'UNOSEL a créé le premier label de certification de la profession : Le Label Qualité UNOSEL. Grâce à un processus de labellisation très strict l'UNOSEL protège les intérêts des consommateurs, en sélectionnant les meilleurs organismes de séjours éducatifs et linguistiques.

En 2012 l'UNOSEL représente 60 000 séjours individuels jeunes et adultes, 370 400 participants à des voyages scolaires éducatifs, 51 000 séjours éducatifs, 18 000 participants professionnels aux cours de langues en France.