



Communiqué de presse

Le soir du 30 juin 2013 vous avez peut-être regardé sur M6 le reportage de l'émission CAPITAL consacré aux séjours linguistiques. Ce reportage vous a probablement inquiété sur la qualité des séjours linguistiques qui y étaient montrés.

En tant que parents, et consommateurs, vous devez savoir qu'il existe tout et son contraire, en matière de séjours linguistiques comme en matière de restaurants, voitures, ameublement et plus généralement comme dans bien des domaines de notre vie quotidienne.

Le reportage a montré exclusivement des exemples de séjours qui semblent ne pas donner satisfaction aux participants et à leurs parents. C'est précisément pour éviter ces déceptions que l'UNOSEL a été créée il y a maintenant 35 ans.

Les normes de qualité en vigueur aujourd'hui dans la profession, c'est l'UNOSEL qui en a été à l'origine il y a bien des années.

Contrairement à ce qui a été vu et entendu dans le reportage de CAPITAL, il ne suffit pas, à l'UNOSEL, de faire candidature pour être quasi-automatiquement admis, contrairement à ce que l'on le voyait dans le reportage. L'UNOSEL n'est pas un « club », comme le disait à tort le commentaire du reportage, mais un garant de qualité et de sérieux qui se donne les moyens de ses ambitions.

Il faut savoir, en effet, que seuls 40% à 50% des organismes candidats à l'obtention du Label UNOSEL, sont acceptés à l'issue des différents audits effectués de manière approfondie par l'UNOSEL.

Il faut savoir, aussi, que l'UNOSEL n'a pas hésité à prononcer la radiation d'organismes membres qui n'avaient pas respecté leurs engagements qualitatifs.

Sur 6 demandes d'adhésion en 2011 et 2012, l'UNOSEL n'en a validé que 2 après avoir contrôlé soigneusement les 6 organismes candidats.

Chaque organisme qui estime respecter à la lettre les critères de qualité et de fiabilité mis en place par l'UNOSEL doit d'abord en apporter la preuve matérielle concrète et vérifiable : le long processus d'admission dans l'UNOSEL d'un organisme (qui s'étale sur plus d'une année), commence par un audit approfondi au siège de l'organisme. Tout est passé au crible: la structure et la solidité de l'organisme, son organisation interne, la conformité de ses conditions générales de vente par rapport au Droit français, la conformité par rapport à la Norme Européenne sur les séjours linguistiques, la conformité par rapport aux critères du Label UNOSEL, encore plus exigeants.

Une fois cet audit validé conforme, (c'est à dire si absolument tous les critères évalués sont conformes aux exigences de l'UNOSEL), l'organisme est inspecté sur place, pendant le déroulement d'un séjour choisi au hasard. L'inspection est effectuée par des auditeurs indépendants, et s'emploie à vérifier, preuves matérielles à l'appui, la conformité des prestations promises.

Précisons que les auditeurs sont indépendants, rémunérés pour leur mission, et doivent produire un rapport factuel, circonstancié et normatif pour chaque inspection réalisée. A l'UNOSEL il n'y a pas de place à l'amateurisme ou l'à-peu-près.

C'est seulement à l'issue de ce processus d'audits, et uniquement si tout est conforme, que l'organisme est autorisé à intégrer l'UNOSEL et à afficher sur son site et ses brochures le Label UNOSEL.

Tout au long de son adhésion dans l'UNOSEL, chaque organisme est inspecté régulièrement, et tout manquement fait l'objet de ré-inspections. En cas de manquements répétés, l'UNOSEL prononce la suspension jusqu'à preuve de conformité retrouvée, voire l'exclusion.

A l'intérieur de l'UNOSEL, parents et consommateurs trouveront des prestations à tous les niveaux de budget. Du séjour classique entre français au séjour le plus sophistiqué, chacun trouvera dans les propositions des organismes UNOSEL un séjour adapté à son budget. Simplement, comme pour tout autre produit ou service, les prix varient en fonction des prestations et du contenu de ces prestations, des prestations les plus simples jusqu'au séjour linguistique totalement sur mesure. Chaque organisation membre de l'UNOSEL s'engage à respecter la qualité des prestations qu'elle propose dans son offre commerciale, et à délivrer une prestation conforme à cette offre.

Point très important pour la sécurité et la tranquillité d'esprit des parents et consommateurs de séjours linguistiques : L'UNOSEL est la seule fédération d'organismes de séjours linguistiques qui adhère au dispositif du Médiateur du Tourisme, mis en place sous l'égide du Ministre du Tourisme (Médiation Tourisme et Voyages). Le Médiateur est désigné après consultation de la DGCCRF et des associations de consommateurs. Tout client d'un organisme agréé par l'UNOSEL qui s'estimerait lésé par l'organisme, peut ainsi accéder au dispositif du Médiateur.

Gratuite et transparente pour les consommateurs, la Médiation du Tourisme et du Voyage ambitionne de fluidifier et réguler les relations entre professionnels et consommateurs. Elle répond ainsi aux orientations données par le Secrétaire d'Etat à la Consommation, lors de l'installation de la Commission Nationale de la Médiation de la Consommation, le 20 octobre 2010, visant à généraliser les dispositifs de médiations sectorielles à l'horizon juillet 2012.

L'UNOSEL est donc un label qualité parmi les plus exigeants, qui garantit au consommateur la conformité des prestations de ses membres audités et agréés.

Les séjours linguistiques de qualité, ça existe, mais il faut frapper à la bonne porte !

UNOSEL

Paris, 1^{er} juillet, 2013

www.unosel.org

Contact presse :

Kseniya Yasinska
kseniya.yasinska@unosel.org
01 42 71 00 02