



Communiqué de presse, avril 2018

Faire partir son enfant en Séjour Linguistique, en toute confiance

Au sein de notre fédération la qualité des séjours linguistiques n'est pas aléatoire et fait l'objet d'un contrôle permanent.

Les organismes labellisés UNOSEL sont tous des **professionnels expérimentés**, qui se sont **volontairement engagés** dans une démarche éthique.

Ils s'engagent à **respecter le label UNOSEL**. Ils se réunissent plusieurs fois par an, pour se former, échanger des bonnes pratiques, réfléchir à l'amélioration continue de leurs prestations et professionnalisent chaque année d'avantage le métier.

Devenir membre de l'UNOSEL n'est pas accessible à tous. Le **processus de labellisation** prend plusieurs mois et consiste en une **série d'audits** : sur dossier, audit des documents de vente : brochures et site internet, audit au siège, puis audit sur un lieu de séjour. Tous ces audits sont menés dans un seul objectif : **protéger le consommateur**.

Après acceptation d'un organisme au sein de l'UNOSEL, le parcours n'est pas terminé. Chaque nouvel adhérent reste en phase probatoire pendant 12 mois. Un an pendant lequel l'organisme doit impérativement prouver son sérieux et professionnalisme pour se voir confirmé. Enfin, des audits tri annuels sur site sont ensuite réalisés par un inspecteur indépendant.

Que faire pour que le séjour soit un succès ?

Le rôle des parents :

Il est indéniable que l'expérience de chaque enfant est unique et il serait naïf de croire que tout dysfonctionnement pouvant être rencontré lors d'un séjour est systématiquement imputable au seul organisateur.

En effet, on ne peut qu'insister sur la **nécessité de préparer l'enfant** ou l'adolescent en amont de son séjour. Un séjour linguistique implique un changement d'environnement, qui peut être très bouleversant pour certains. La séparation familiale et les spécificités culturelles propres au pays visité doivent être anticipées.

Contact presse :

Sabine BONNAUD, Déléguée Générale

Sabine.bonnaud@unosel.org - 07 76 15 68 82



Communiqué de presse, avril 2018

Par ailleurs, pour assurer la réussite du séjour, **le participant doit impérativement être motivé et volontaire pour ce départ**, et impliqué dès le début dans le projet. Cela permettra également de choisir le séjour qui correspond véritablement à ses attentes et à celles de ses parents. Les organismes labellisés UNOSEL sont composés de professionnels du séjour linguistique qui sont aussi là pour aider et guider les parents dans leur choix.

Préparer son enfant à un séjour linguistique c'est aussi l'informer de **l'importance de parler** à ses interlocuteurs locaux. Il faut l'encourager à signaler le moindre problème.

Les animateurs, professeurs et directeurs locaux ont l'habitude de gérer les questions des enfants et peuvent très vite désamorcer une situation un peu complexe. Pour cela, il est essentiel qu'ils en soient informés le plus vite possible. Un enfant qui se braque le premier jour peut gâcher tout son séjour si personne n'intervient à temps. A l'inverse, une communication simple et posée permet de résoudre beaucoup de choses et d'optimiser l'expérience de l'enfant sur place.

Les parents doivent **faire confiance à l'organisateur**, ses décisions sont exclusivement dictées par le souci de sécurité, du bien-être de l'enfant et de l'ensemble du groupe.

N'oubliez pas également que **tous les organismes labellisés UNOSEL mettent à disposition une ligne téléphonique d'urgence 24h/24 et 7j/7**, avec un interlocuteur français.

Et si malgré tout, il y a litige avec l'organisme, quel recours ?

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. 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, depuis 2013 l'UNOSEL a rejoint ce dispositif, qui garantit aux participants des séjours et aux 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.

Contact presse :

Sabine BONNAUD, Déléguée Générale

Sabine.bonnaud@unoseL.org - 07 76 15 68 82



Communiqué de presse, avril 2018

Les séjours linguistiques, une expérience de vie positive !

Trop souvent sont mises en avant des expériences négatives de séjours linguistiques dues à des soi-disant négligences d'un organisme, alors que la réalité des relations humaines est bien plus complexe que cela. N'oublions donc pas que l'immense majorité des séjours linguistiques restent une expérience merveilleuse pour ceux qui en profitent. Un séjour linguistique, c'est une expérience qui donne l'occasion aux enfants de partager des moments uniques, de rencontrer des personnes différentes, de tisser des amitiés durables, de découvrir l'utilité d'apprendre une langue étrangère, bref de vivre un moment qui les fera grandir et dont ils se souviendront longtemps. Tous les organismes labellisés UNOSEL partagent cette conviction et cette volonté de faire grandir les jeunes, qui feront notre société de demain.



Choisir un organisme UNOSEL, c'est la garantie du respect intégral des obligations réglementaires issues de la Norme Européenne des Séjours Linguistiques.

A propos de l'UNOSEL

Avec 65 organismes référencés et 40 ans d'existence, l'Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et de Formation en Langues professionnalise 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 UNOSEL](#).

L'UNOSEL, en 2018, représente 478 000 participants dont 53 000 en séjours linguistiques, 380 000 en voyages scolaires éducatifs, 45 000 en séjours éducatifs enfants dans plus de 80 pays sur les 5 continents.

www.unosel.org - <https://blog.unosel.org/>

Contact presse :

Sabine BONNAUD, Déléguée Générale

Sabine.bonnaud@unosel.org - 07 76 15 68 82