

# Référentiel pour les organisateurs de Colonies de Vacances

*Mise à jour de Mai 2024*



---

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

**L'UNOSEL, le label des séjours éducatifs depuis 1978.**

*www.unosel.org*  
info@unosel.org - 04 81 76 33 91

## Contexte de l'audit

### **Finalités de l'audit et état d'esprit**

L'audit s'inscrit dans une optique d'amélioration continue. La finalité de l'audit est de s'assurer que les processus sont efficaces et que les objectifs sont atteints. L'audit assure ainsi la dynamique de la démarche qualité des organismes.

Il s'agit d'un outil d'évaluation et non de jugement. Il doit se réaliser dans un esprit de pédagogie et de coopération. L'auditeur et l'audité forment une équipe, à la recherche continue d'amélioration. Les audits ont lieu tous les 2 ans alternativement au siège social des organismes et sur un lieu de séjour. Ils sont menés par des auditeurs indépendants.

### **Le cadre de la mission**

**L'audit brochure/site internet** : constitue la première étape du parcours de labellisation. Il permet à l'auditeur de s'assurer :

- Du respect des obligations légales en termes de CGV, mentions légales, informations préalable, RGPD

**L'audit au siège** permet notamment à l'auditeur de s'assurer :

- Du respect du label UNOSEL dans le process d'inscription
- Du respect du label UNOSEL dans le suivi participant, la gestion des réclamations, et le traitement des questionnaires de satisfaction
- Du respect du label UNOSEL en termes de sensibilisation au développement durable, et d'accessibilité aux séjours
- Du respect du label UNOSEL sur le soutien à des projets d'accès à l'éducation

**L'audit sur site** permet notamment à l'auditeur de s'assurer :

- Du respect du Label UNOSEL sur les documents et informations remis avant et après le séjour
- Du respect du Label UNOSEL sur les éléments vérifiables en situation c'est à dire lors d'un séjour réalisé par l'adhérent
- Du respect du programme proposé dans l'offre du séjour (brochure- site internet - contrat)
- Du respect du projet éducatif et du projet pédagogique.

Dans le cas où le membre fait le choix de labelliser plusieurs marques, les marques secondaires sont auditées au siège sur l'ensemble des critères.

## **Rôle de l'auditeur**

Il doit être en mesure de juger, à l'aide des supports qui lui seront fournis, de la conformité des prestations fournies par l'organisme avec le label UNOSEL.

Tous les aspects du séjour sont contrôlés aussi bien au niveau de la documentation avant départ que sur place : contrôle de l'existence du projet éducatif et pédagogique, brochure, dossier de voyage, questionnaire d'évaluation de la satisfaction (début de séjour et fin de séjour), contrat de transport, diplômes des professeurs pour les séjours linguistiques...

Tous les acteurs du séjour sont rencontrés : les correspondants locaux, le directeur de séjour, les animateurs, les professeurs de langues, le directeur pédagogique, les personnes en charge du recrutement des familles, les participants, le chauffeur du car, etc...

Tous les lieux peuvent être visités : salles de cours, familles ou résidence, centres sportifs,....

L'existence des différentes procédures est vérifiée : n° d'urgence, intervention rapide pendant le séjour, sécurité, ratio d'encadrement voyage et séjour, questionnaire de sélection des familles, contrats signés avec les familles, questionnaire de satisfaction de début de séjour et évaluation de la réactivité de l'organisme en cas de problème signalé, etc...

***Les audits interviennent à différentes étapes de la labellisation. Dans un premier temps, lors du processus de labellisation initial des organismes. Puis ensuite, tous les 2 ans dans le cadre du renouvellement du label. A tout moment, des contrôles peuvent par ailleurs être déclenchés en cas d'alerte.***

## Définitions

### **Périmètre du référentiel colonies de vacances**

Le référentiel porte sur les différents types de séjours de vacances destinés aux jeunes. Ces séjours éducatifs sont des accueils collectifs de mineurs (ACM) avec hébergement. Selon la définition, le séjour de vacances accueille au moins 7 enfants et/ou adolescents pour une durée minimale de 4 nuits. Ces séjours peuvent se dérouler en France ou à l'étranger. Ils sont sédentaires, sauf dans le cas des séjours dits "itinérants".

**Le séjour itinérant** : séjour destiné aux adolescents, non basé sur un centre de vacances fixe. Le groupe se déplace au fil du séjour et loge dans différents hébergements (hôtels, campings..)

UNOSEL

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>ORGANISME</b>               |  |
| <b>MARQUES COMPLEMENTAIRES</b> |  |
| <b>AUDIT AU SIEGE</b>          |  |
| <b>AUDIT SUR SITE</b>          |  |
| <b>DATE DE L'AUDIT</b>         |  |
| <b>NOM DE L'AUDITEUR</b>       |  |

| <b>AUTRES CERTIFICATIONS QUALITÉ DETENUES PAR L'ORGANISME</b> |  |
|---|--|
| <b>Qualiopi</b>   |  |
| <b>ISO 9001</b>   |  |
| <b>Certification NF Service 295</b>                           |  |
| <b>Engagé RSE Afnor</b>                                       |  |
| <b>Autres :</b>   |  |

|   |
|---|
| <p><b>Documents consultés par les auditeurs</b></p> <p>Site internet</p> <p>Brochures</p> <p>Projet éducatif</p> <p>Bulletin d'inscription</p> <p>Contrat de vente</p> <p>Convocation</p> <p>Dossier de voyage</p> <p>Déclaration jeunesse et sports</p> <p>Charte RGPD</p> <p>CV des formateurs</p> <p>Conditions générales de vente</p> <p>Questionnaires de satisfaction et fichier de suivi</p> <p>Bilan de séjour</p> <p>Procédures internes : recrutement, urgence, gestion des réclamations...</p> |
|---|

## Référentiel des colonies de vacances

Version avril 2024

Ex : examiné NA : non applicable CR : critère

NCF : non-conforme CF : conforme

D : concerne la documentation

A : concerne l'application

Les critères demandés annuellement au moment du règlement de la cotisation

Les critères principalement audités au siège

| PDC   | Ex | NA | Chapitre du référentiel            | CF |   | NCF |   | Commentaires/<br>Pistes d'amélioration |
|---|----|----|------------------------------------|----|---|-----|---|--|
|   |    |    |                                    | D  | A | D   | A |  |
| 1 MENTIONS LEGALES SITE INTERNET ET/OU BROCHURE ET CONTRAT DE VENTE |    |    |                                    |    |   |     |   |  |
| 1.1   |    |    | Nom du directeur de la publication |    |   |     |   |  |
| 1.2   |    |    | Editeur du site                    |    |   |     |   |  |
| 1.3   |    |    | Coordonnées hébergeur du site      |    |   |     |   |  |
| 1.4   |    |    | Nom Commercial                     |    |   |     |   |  |
| 1.5   |    |    | Raison Sociale                     |    |   |     |   |  |
| 1.6   |    |    | Forme Juridique                    |    |   |     |   |  |
| 1.7   |    |    | Adresse du siège. Tél              |    |   |     |   |  |
| 1.8   |    |    | R.C.S/SIREN                        |    |   |     |   |  |

|  |  |  |   |  |  |  |  |  |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
| 1.8  |  |  | R.C.S/SIREN   |  |  |  |  |  |
| 1.9  |  |  | Capital Social  |  |  |  |  |  |
| 1.10   |  |  | Descriptif de la prestation : prerequisites, objectif, durée, modalités...  |  |  |  |  |  |
| 1.11   |  |  | Affichage prix TTC  |  |  |  |  |  |
| 1.12   |  |  | Conditions particulières de vente : nouvelles dispositions code du Tourisme (Voir annexe 1)   |  |  |  |  |  |
| 1.13   |  |  | CGV : Présence du formulaire d'information brochure (Voir Annexe 2)   |  |  |  |  |  |
| 1.14   |  |  | Charte RGPD (voir Annexe 3)   |  |  |  |  |  |
| 1.15   |  |  | Notification d'adhésion à la Médiation du Tourisme et du Voyage   |  |  |  |  |  |
| <b>2 UNIQUEMENT SI L'ORGANISME DISPOSE D'UN SITE INTERNET MARCHAND</b> |  |  |   |  |  |  |  |  |
| 2.1  |  |  | Informations absence du droit de rétractation   |  |  |  |  |  |
| 2.2  |  |  | Case de consentement acceptation traitement des données personnelles (RGPD) : en cas de collecte de données sensibles (informations médicales, ou concernant un mineur) |  |  |  |  |  |
| 2.3  |  |  | Présence numéro non surtaxé suivi de commande   |  |  |  |  |  |
| 2.4  |  |  | Récapitulatif de la commande  |  |  |  |  |  |
| 2.5  |  |  | Confirmation de la commande par un double clic  |  |  |  |  |  |
| 2.6  |  |  | Présence des étapes à suivre pour la conclusion du contrat  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |   |  |  |  |  |  |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|
| 2.7  |  |  | Notification des moyens techniques pour modifier la commande  |  |  |  |  |  |
| 2.8  |  |  | Présence des CGV (voir annexe 4) et case d'acceptation  |  |  |  |  |  |
| 2.9  |  |  | Confirmation de la commande ou réception de la demande par courrier électronique  |  |  |  |  |  |
| <b>3 CONTRÔLE DES RÉGLEMENTATIONS EN VIGUEUR</b>   |  |  |   |  |  |  |  |  |
| 3.1  |  |  | Immatriculation tourisme auprès d'Atout France  |  |  |  |  |  |
| 3.2  |  |  | Assurance RCP (non requis si immatriculé)   |  |  |  |  |  |
| 3.3  |  |  | Déclaration DDCCS   |  |  |  |  |  |
| 3.4  |  |  | Les rapports d'inspection ayant comme mention globale « non satisfaisant » doivent être portés à la connaissance de l'UNOSEL                              |  |  |  |  |  |
| <b>4 PERSONNEL ET PRESTATAIRES</b>                 |  |  |   |  |  |  |  |  |
| 4.1  |  |  | Choix des sous- traitants – respect des engagements UNOSEL<br>l'organisme doit décrire son process en termes de choix de sous traitants                   |  |  |  |  |  |
| 4.2  |  |  | Formation et qualification du personnel administratif<br>L'organisme doit détailler les formations suivies par le personnel, les exigences de recrutement |  |  |  |  |  |
| 4.3  |  |  | Diplômes des intervenants (professeurs, BE, ...).   |  |  |  |  |  |
| 4.4  |  |  | Age animateurs/directeurs   |  |  |  |  |  |
| 4.5  |  |  | Diplômes requis (BAFA - BAFD)   |  |  |  |  |  |
| 4.6  |  |  | Permis selon véhicules du séjour  |  |  |  |  |  |
| <b>5 CONTRÔLE DE LA DOCUMENTATION AVANT VOYAGE</b> |  |  |   |  |  |  |  |  |

**5.1 CONTRÔLE DE LA DOCUMENTATION AVANT VOYAGE**

|              |   |  |   |  |  |  |  |  |
|--------------|---|--|---|--|--|--|--|--|
| <b>5.1</b>   | <b>LE PROJET EDUCATIF</b>   |  |   |  |  |  |  |  |
| <b>5.1.1</b> |   |  | Existence d'un projet éducatif  |  |  |  |  |  |
| <b>5.1.2</b> |   |  | Contenu du projet éducatif (précision, clarté)  |  |  |  |  |  |
| <b>5.1.3</b> |   |  | Communication du projet pédagogique aux familles  |  |  |  |  |  |
| <b>5.1.4</b> |   |  | Sensibilisation des participants à la citoyenneté, au respect de l'autre et au développement durable. |  |  |  |  |  |
| <b>5.2</b>   | <b>L'HEBERGEMENT</b>  |  |   |  |  |  |  |  |
| <b>5.2.1</b> |   |  | Capacité  |  |  |  |  |  |
| <b>5.2.2</b> |   |  | Nombre de jeunes par chambre, l'emplacement des sanitaires  |  |  |  |  |  |
| <b>5.2.3</b> |   |  | Les salles mises à la disposition du groupe   |  |  |  |  |  |
| <b>5.2.4</b> |   |  | Les espaces extérieurs accessibles au groupe  |  |  |  |  |  |
| <b>5.3</b>   | <b>RESTAURATION le point 5.3.2 ne doit pas faire l'objet d'une non-conformité mais uniquement de piste d'amélioration</b> |  |   |  |  |  |  |  |
| <b>5.3.1</b> |   |  | Réalisée par une équipe sur place ou en extérieur   |  |  |  |  |  |
| <b>5.3.2</b> |   |  | Démarche de restauration responsable  |  |  |  |  |  |
| <b>5.4</b>   | <b>LES ACTIVITES</b>  |  |   |  |  |  |  |  |
| <b>5.4.1</b> |   |  | Chaque activité prévue dans la prestation sera mentionnée et expliquée                                |  |  |  |  |  |
| <b>5.4.2</b> |   |  | Les installations et le matériel utilisé  |  |  |  |  |  |
| <b>5.4.3</b> |   |  | Le nombre de séances par jeune  |  |  |  |  |  |

|  |   |  |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|--|
| 5.4.4  |   | Les attestations de compétence ou médicales exigées, pour la pratique de l'activité  |  |  |  |  |  |
| 5.5  | <b>L'ENCADREMENT DU SEJOUR</b>                    |  |  |  |  |  |  |
| 5.5.1  |   | La présentation du séjour comportera la composition de l'encadrement en fonction de l'effectif du groupe.<br>1 pour 5 < 6 ans ; 1 pour 8 > 6 ans et 1 pour 10>14 ans |  |  |  |  |  |
| 5.5.2  |   | La qualification de l'encadrement  |  |  |  |  |  |
| 5.5.3  |   | Informations sur les modes de transport utilisés pour les voyages et l'accompagnement prévu.   |  |  |  |  |  |
| 5.6  | <b>LA CONVOCATION - INFORMATIONS OBLIGATOIRES</b> |  |  |  |  |  |  |
| 5.6.1  |   | Respect du délai d'envoi de la convocation pour le départ et le retour (15 jours)  |  |  |  |  |  |
| 5.6.2  |   | Lieu précis du rendez-vous pour l'accueil au départ et pour le retour.   |  |  |  |  |  |
| 5.6.3  |   | Les informations sur les horaires des voyages aller et retour.   |  |  |  |  |  |
| 5.6.4  |   | Les informations sur l'éventuel pique-nique à préparer pour le voyage.   |  |  |  |  |  |
| 5.6.5  |   | L'adresse postale du centre, le nom du responsable (Directrice ou Directeur) à contacter et un numéro de téléphone d'urgence 24h/24 à utiliser pendant le séjour     |  |  |  |  |  |
| 5.6.6  |   | Le moyen d'obtenir des informations en provenance du séjour (audiotel, blog, ...).   |  |  |  |  |  |
| <b>6 CONSEIL LOYAL ET ACCOMPAGNEMENT DU PARTICIPANT/PRESCRIPTEUR</b> |   |  |  |  |  |  |  |
| 6.1  |   | Présence d'un interlocuteur dans le choix de l'offre   |  |  |  |  |  |
| 6.2  |   | Accueil du public dans les locaux : ordre, propreté...   |  |  |  |  |  |
| 6.3  |   | Politique d'accompagnement du client : politesse, réactivité, éthique, sens du service...  |  |  |  |  |  |
| 6.4  |   | Mise en place d'une veille sur les innovations pédagogiques et exploitation de celle-ci.   |  |  |  |  |  |

|          |                                    |   |  |  |  |  |  |
|----------|------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 6.5      |                                    | Respect des bonnes pratiques commerciales et de ses engagements dans ses relations avec la clientèle et ses fournisseurs                                      |  |  |  |  |  |
| 6.7      |                                    | Transparence des prix   |  |  |  |  |  |
| <b>7</b> | <b>LES TRANSPORTS</b>              |   |  |  |  |  |  |
| 7.2      |                                    | Contrat de transport avec prestataires  |  |  |  |  |  |
| 7.3      |                                    | Véhicules homologués  |  |  |  |  |  |
| 7.4      |                                    | Véhicules de moins de 10 ans  |  |  |  |  |  |
| 7.5      |                                    | Ceintures de sécurité   |  |  |  |  |  |
| 7.6      |                                    | Optimisation du temps de trajet le plus court pour chaque voyage Réduire le nombre de changements lors du voyage et prise en compte du temps total du trajet. |  |  |  |  |  |
| 7.7      |                                    | Séjours itinérants : minibus conduits par du personnel dont c'est l'unique mission  |  |  |  |  |  |
| <b>8</b> | <b>ENCADREMENT ET ORGANISATION</b> |   |  |  |  |  |  |
| 8.1      |                                    | L'organisation de la vie quotidienne est principalement réalisée en petits groupes  |  |  |  |  |  |
| 8.2      |                                    | Présence d'une pédagogie adaptée  |  |  |  |  |  |
| 8.3      |                                    | Regroupement par tranches d'âges  |  |  |  |  |  |
| 8.4      |                                    | Un accueil, par un membre de l'organisme ou de l'équipe d'encadrement, sur le point de rendez-vous pour chaque départ de séjour.                              |  |  |  |  |  |
| 8.5      |                                    | Accueil local à l'arrivée.  |  |  |  |  |  |
| 8.6      |                                    | Présence d'un correspondant sur place   |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 8.7   |  |  | un taux d'encadrement renforcé : de 1 pour 5 pour les moins de 6 ans, de 1 pour 8 pour les plus de 6 ans et de 1 pour 10 pour les plus de 14 ans                                     |  |  |  |  |  |
| <b>9 DES PARENTS INFORMES REGULIEREMENT</b> |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9.3   |  |  | Communication avant le départ, du nom et du n° de téléphone du responsable du séjour 24h/24 en cas d'urgence   |  |  |  |  |  |
| 9.4   |  |  | Un accueil téléphonique au moment des départs et au moment des retours.  |  |  |  |  |  |
| 9.6   |  |  | Informations sur les moyens de communication sortant, entrant (Serveur vocal, blog internet, téléphone sur le centre, téléphone portable du directeur, etc...)                       |  |  |  |  |  |
| 9.7   |  |  | Fréquence des messages permettant d'obtenir des nouvelles doit être mentionnée (exemple : nombre de messages par semaine).   |  |  |  |  |  |
| 9.8   |  |  | Respect du délai de réponses aux questions et proposition de solution (48h)  |  |  |  |  |  |
| <b>10 GESTION DES URGENCES</b>              |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.1  |  |  | Lors du déroulement de chaque séjour, les directrices et directeurs des séjours sont en contact permanent, 24h/24 et 7 jours/7, avec les responsables de l'organisme.                |  |  |  |  |  |
| 10.2  |  |  | Procédure de prise en charge en cas d'urgence<br>L'organisme doit la détailler   |  |  |  |  |  |
| 11.   | <b>EVALUATION DE LA SATISFACTION DES BENEFICIAIRES</b> .Le point 11.6 ne doit pas faire l'objet de non-conformité mais uniquement de pistes d'amélioration |  |  |  |  |  |  |  |
| 11.1  |  |  | Respect du délai d'accusé réception de 5 jours, puis de réponse écrite de 30 jours en cas de réclamation écrite, orientation vers la Médiation du Tourisme en cas d'absence d'accord |  |  |  |  |  |
| 11.2  |  |  | Evaluation continue : contact disponible et prise en compte des problèmes éventuels  |  |  |  |  |  |

|      |  |  |   |  |  |  |  |  |
|------|--|--|---|--|--|--|--|--|
| 11.3 |  |  | Questionnaires de satisfaction après-séjour   |  |  |  |  |  |
| 11.4 |  |  | Analyse et traitement des questionnaires et réclamations, prise en compte des problèmes, résolution et suivi des actions correctives - démarche d'amélioration continue   |  |  |  |  |  |
| 11.5 |  |  | Traitement des réclamations : procédure<br>Quelle est la procédure de gestion des réclamations? Fichier? Suivi?<br>L'auditeur doit pouvoir consulter ce dernier si il existe, prendre un cas au hasard et demander que le déroulé soit expliqué.<br>Dans l'éventualité de plaintes reçues par l'UNOSEL dans l'année en cours, le cas particulier pourra être étudié dans le cadre de l'audit. |  |  |  |  |  |
| 11.6 |  |  | Suivi et traitement des réclamations faites sur les réseaux et sites d'avis en ligne  |  |  |  |  |  |

|      |  |  |   |  |  |  |  |  |
|------|--|--|---|--|--|--|--|--|
| 12   | <b>ETHIQUE-</b> les points 12.4 et 12.5 ne doivent pas faire l'objet de non-conformité mais uniquement de pistes d'amélioration                                  |  |   |  |  |  |  |  |
| 12.1 |  |  | Sensibilisation des salariés au développement durable   |  |  |  |  |  |
| 12.2 |  |  | Orientation du public en situation de handicap  |  |  |  |  |  |
| 12.3 |  |  | Initiatives en termes d'accessibilité des séjours au plus grand nombre (ColoSolidaire, Vacances Apprenantes, autres...)           |  |  |  |  |  |
| 12.4 |  |  | Démarche de minimisation des ressources   |  |  |  |  |  |
| 12.5 |  |  | Limitation au maximum des pollutions et nuisances de tous types   |  |  |  |  |  |
| 12.6 |  |  | Respect de la charte des organisateurs d'ACM contre les violences sexuelles et sexistes (prévention, protection et communication) |  |  |  |  |  |
| 13   | <b>VALORISATION DE L'UNOSEL PAR L'ORGANISME.</b> Les points 13.2 et 13.3 ne doivent pas faire l'objet de non-conformité mais uniquement de pistes d'amélioration |  |   |  |  |  |  |  |

|             |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>13.1</b> |  |  | Présence des mentions obligatoires (brochures/site)  |  |  |  |  |  |
| <b>13.2</b> |  |  | Démarches pour faire connaître l'UNOSEL aux équipes (formation, implication des salariés, informations régulières) |  |  |  |  |  |
| <b>13.3</b> |  |  | Démarches auprès des clients pour faire connaître l'UNOSEL   |  |  |  |  |  |

UNOSEL

## Documents de référence

### Textes :

Code de l'Action Sociale et des Familles

Le Règlement Général de la Protection des Données RGPD

La charte des organisateurs d'ACM contre les Violences Sexistes et Sexuelles

### Ressources publiées par l'UNOSEL, à disposition des membres labellisés :

Guide de bonnes pratiques RGPD

Guide de bonnes pratiques Restauration Responsable

Les bonnes pratiques de la démarche qualité

Guide de bonnes pratiques RSE

Les obligations spécifiques des organisateurs de colonies de vacances

La question du genre en colonies de vacances, séjours linguistiques et voyages scolaires



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

## Le label des séjours éducatifs, depuis 1978

[www.unosel.org](http://www.unosel.org)