

Référentiel pour les organisateurs de Séjours Linguistiques

Mise à jour de Mai 2024



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.

UNOSEL

Définitions

Périmètre du référentiel séjours linguistiques :

Le référentiel porte sur les différents types de séjours destinés à apprendre une langue étrangère et décrits ci-dessous et concerne tout type de public : enfants, jeunes, étudiants, adultes, ainsi que toutes les destinations.

Le séjour linguistique avec activité : principalement destinés aux enfants et adolescents, ces séjours allient cours de langues et activités. L'encadrement peut se faire en groupe accompagné depuis la France ou en individuel. Les activités peuvent être diverses (multi - activités) ou thématiques (artistiques, sportives...). L'hébergement peut être résidentiel ou en famille.

Le séjour linguistique en école de langues : les cours en école de langue sont la formule classique des séjours linguistiques étudiants et adultes. Les modalités de cours sont multiples : cours de groupe de langue générale pour une remise à niveau, cours particuliers, mini groupes d'anglais professionnel, préparation à un examen...

Le séjour anglais immersion en France : L'objectif de la formule anglais immersion en France est de reconstituer un environnement 100% anglophone, sur le territoire Français. Cours, repas, activités, tout se fait en anglais ! Le séjour peut avoir lieu sous différents formats ; centre résidentiel, hébergement chez le professeur.

Le cours particulier chez le professeur : l'enseignement ainsi que l'hébergement se déroulent au domicile d'un professeur diplômé et expérimenté. Ce dernier dispense ainsi des cours de langue générale ou spécifique, par exemple la préparation d'un examen. Cette formule peut convenir aussi bien à des jeunes qu'à des adultes.

L'immersion en famille sans cours : le participant partage la vie de famille, mais ne suit pas de cours.

Le séjour linguistique pour classe prépa : spécifiquement conçu pour les étudiants en classes préparatoires aux grandes écoles, les élèves suivent ainsi un véritable programme de préparation aux épreuves de langues des concours d'entrée aux grandes écoles.

Les séjours au pair, jobs, stages ou volontariat avec cours de langues : destinées aux étudiants, ces formules permettent de combiner apprentissage de la langue avec expérience professionnelle.

Les summers camps : colonies de vacances organisées dans la langue cible, l'objectif dans le cadre de ces séjours est de pratiquer la langue en pratiquant diverses activités, souvent de pleine nature. Les participants peuvent être francophones, internationaux, ou majoritairement locaux selon les formules.

La scolarité à l'étranger : destinée aux collégiens et lycéens, cette formule consiste en un placement dans un établissement scolaire étranger pour quelques semaines, un semestre ou une année.

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

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

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

Référentiel des séjours linguistiques

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 pincipalement audités au siège |

| CR | Ex | NA | Chapitre du référentiel | CF | | NCF | | Commentaires/ Pistes d'amélioration | REF |
|--|----|----|------------------------------------|----|---|-----|---|--|-----|
| | | | | 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 de l'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 | | | | | | |
| 1.9 | | | Capital Social | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|----------------------|
| 1.10 | | | Descriptif de la prestation : prerequis, objectif, durée, modalités... | | | | | | NF 3.1 Qualiopi 1 |
| 1.11 | | | Affichage des prix TTC en Euros | | | | | | NF 3.2.1 |
| 1.12 | | | Conditions particulières de vente : nouvelles dispositions code du Tourisme (Voir annexe 1) | | | | | | NF 3.2.1 et 3.2.3 |
| 1.13 | | | CGV : Présence du formulaire d'information brochure (Voir Annexe 2) | | | | | | |
| 1.14 | | | Charte RGPD (voir Annexe 3) Présence des mentions obligatoires | | | | | | |
| 1.15 | | | Notification d'adhésion à la Médiation du Tourisme et du Voyage | | | | | | |
| 2 UNIQUEMENT SI L'ORGANISME DISPOSE D'UN SITE INTERNET MARCHAND | | | | | | | | | |
| 2.1 | | | Informations concernant l'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 d'un numéro non surtaxé pour 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 | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|---|
| 4.3 | | demande par courrier électronique | | | | | | |
| 3 CONTRÔLE DES RÉGLEMENTATIONS EN VIGUEUR | | | | | | | | |
| 3.1 | | Immatriculation tourisme auprès d'Atout France | | | | | | |
| 3.2 | | Assurance RCP (non requis si immatriculé) | | | | | | NF 4.8 |
| 3.3 | | Déclaration Jeunesse & Sports (si ACM - groupe accompagné) | | | | | | |
| 3.4 | | Pour les ACM, les rapports d'inspection ayant comment mention globale « non satisfaisant » doivent être portés à la connaissance de l'UNOSEL | | | | | | |
| 4 PERSONNEL ET PRESTATAIRES | | | | | | | | |
| 4.1 | | Choix des sous- traitants – respect des engagements UNOSEL Ecoles partenaires accréditées par instances représentatives ou labellisées par fédération professionnelle reconnue qui contrôle la qualité L'organisme doit décrire son process en termes de choix de sous traitants | | | | | | Qualiopi 27 |
| 4.2 | | Formation et qualification du personnel L'organisme doit détailler les formations suivies par le personnel, les exigences de recrutement | | | | | | Qualiopi 21 et 22 ISO 26000 6.4.7 |
| 4.3 | Qualification du responsable de groupe | | | | | | | |
| 4.3.1 | | Critères de sélection : Aisance à s'exprimer dans la langue Capacité à encadrer 18 ans minimum - si mineurs présence d'un coordinateur 21 ans minimum | | | | | | NF 3.2.1 4.6.1 4.6.2 |
| 4.3.2 | | Formation - Informations - Sensibilisations prévues par l'organisme | | | | | | NF 4.6.1 |

| | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--------------------|
| 4.3.3 | | Le responsable doit être en possession du dossier pédagogique, assurances, contacts | | | | | | NF 4.6.1 |
| 4.4.4 | | Modalités de sélection : entretien + réévaluation au moins tous les 2 ans | | | | | | NF 4.6.2 |
| 5 DOCUMENTATION AVANT INSCRIPTION - celle-ci doit comprendre les éléments suivants : | | | | | | | | ISO 26000 6.7.3 |
| 5.1 | | Existence d'un projet éducatif/de formation | | | | | | |
| 5.2 | | Les dates du voyage, la destination ainsi que le mode, les caractéristiques du transport utilisé, s'il est accompagné ou non et de quelle façon se fait l'accompagnement; | | | | | | NF 3.2.1 |
| 5.3 | | Les critères utilisés pour sélectionner les professeurs (avec leurs diplômes, leur expérience et leur compétence dans la langue cible), et si des professeurs sont originaires du pays des participants; | | | | | | NF 3.2.1 |
| 5.5 | | En cas d'annulation de la part du participant ou de l'organisateur, les retenues et/ou les conditions de remboursement des sommes versées par le client; | | | | | | NF 3.2.1 |
| 5.6 | | Les conditions dans lesquelles un participant peut être prié d'écourter son séjour, les dispositions financières dans un tel cas et les procédures de rapatriement le cas échéant, notamment pour ce qui concerne les mineurs. | | | | | | NF 3.2.1 |
| 5.7 | | Indication sur le dispositif de Médiation du Tourisme et du Voyage auquel tout participant d'un organisme labellisé UNOSEL peut faire appel en cas de désaccord avec l'organisateur du séjour, les coordonnées du médiateur | | | | | | |
| 5.8 | | Les exigences générales en matière de passeport, de visa et de santé | | | | | | NF 3.2.2 |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|-------------------|
| 5.9 | | La procédure d'évaluation de la satisfaction et de traitement des réclamations du client | | | | | | NF 3.2.3 |
| 5.10 | | Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'organisateur et de son représentant sur place. | | | | | | NF 3.2.1 |
| 5.11 | | Si mineurs, informations sur l'accompagnement ou non du voyage (ratio d'encadrement et modalités) | | | | | | NF 3.2.2 et 3.3 |
| 5.12 | | Les autres possibilités d'enseignement (centre multimédia, bibliothèque) si elles existent | | | | | | NF 3.2.6 |
| 5.13 | | Si les groupes sont constitués d'une seule ou plusieurs nationalités | | | | | | NF 3.2.6 |
| 5.14 | | Nombre maximum d'élèves par cours et tranche d'âge des participants | | | | | | NF3.2.6 |
| 5.15 | | Des informations et des conseils pratiques sur le mode de vie et la culture du pays d'accueil. | | | | | | NF 3.3 et 3.2.1 |
| 5.16 | | Les indications du nombre minimal de participants et la date limite d'information d'annulation du séjour | | | | | | NF 3.2.6 |
| 5.17 | | Informations en cas de non délivrance des prestations prévues au contrat à l'arrivée du participant | | | | | | NF 3.2.6 |
| 5.18 | | Si mineurs : le ratio et les modalités d'encadrement des responsables de groupe minimum : 1 pour 15 pour les activités et voyage sauf en avion 1 pour 25 | | | | | | NF 3.2.2 et 4.6.2 |
| 6 CONSEIL LOYAL ET ACCOMPAGNEMENT DU PARTICIPANT/PRESCRIPTEUR | | | | | | | | |
| 6.1 | | Présence d'un interlocuteur dans le choix de l'offre | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|------------|--|--|--|--|--|--|--|-------------|
| 6.2 | | Disponibilité des informations sous forme écrite. Informations générales avant l'inscription: | | | | | | |
| 6.3 | | Choix des centres en adéquation avec le profil des participants | | | | | | |
| 6.4 | | Capacité à répondre à une demande spécifique, faire un audit en amont et capacité à justifier de l'école choisie. | | | | | | |
| 6.5 | | Possibilité de déclarer des souhaits particuliers sur le bulletin d'inscription | | | | | | NF 3.2.4 |
| 6.6 | | Accueil du public dans les locaux : ordre, propreté... | | | | | | |
| 6.7 | | Politique d'accompagnement du client : politesse, réactivité, éthique, sens du service... | | | | | | |
| 6.8 | | Mise en place d'une veille sur les innovations pédagogiques et exploitation de celle-ci. | | | | | | Qualiopi 25 |
| 6.9 | | Respect des bonnes pratiques commerciales et de ses engagements dans ses relations avec la clientèle et ses fournisseurs | | | | | | |
| 6.9 | Si séjours adultes : offre adaptée aux professionnels | | | | | | | |
| 6.9.1 | | N° déclaration d'activité formation (Préfecture) | | | | | | |
| 6.9.2 | | Personnel qualifié avec réelle expertise pédagogique pour concevoir parcours de formation | | | | | | |
| 6.9.3 | | Description précise des objectifs de la formation | | | | | | Qualiopi 5 |
| 6.9.4 | | Programmes conçus et adaptés aux professionnels avec possibilité d'inclure des certifications | | | | | | Qualiopi 6 |
| 6.9.5 | | Test d'évaluation | | | | | | Qualiopi 8 |
| 6.9.6 | | Analyse des besoins | | | | | | Qualiopi 4 |

| | | | | | | | | | |
|-------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 6.9.7 | | | Pour les adultes ou programmes "intensifs", après formation possibilité de fournir un bilan pédagogique détaillé reflétant les compétences acquises à l'issue de la formation. | | | | | | |
|-------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

7 DOCUMENTATION AVANT DÉPART

| | | | | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|-----------------|
| 7.1 | | | Des informations sur les dispositions relatives au voyage: horaires et transferts à l'intérieur du pays de destination. | | | | | | NF 3.3 |
| 7.2 | | | Des informations détaillées sur l'hébergement, y compris le temps approximatif nécessaire pour se rendre sur le lieu d'enseignement et les repas inclus dans le prix | | | | | | NF 3.2.5 et 3.3 |
| 7.3 | | | Des informations concernant les dispositions relatives au premier jour de cours. | | | | | | NF 3.3 |
| 7.4 | | | Des informations sur les règles et règlements concernant le stage, applicables dans le pays d'accueil, ainsi que par l'organisateur. | | | | | | NF 3.3 |
| 7.5 | | | Des informations sur les activités de loisirs prévues au contrat. | | | | | | NF 3.3 |
| 7.6 | | | Le nom d'une personne à contacter et un numéro de téléphone d'urgence à utiliser pendant le séjour et les heures pendant lesquelles ce numéro peut être joint. | | | | | | NF 3.3 |

8 Informations à fournir à l'arrivée

| | | | | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--------|
| 8.1 | | | Existence de procédure pour s'assurer que les informations sur le programme sont bien remises au participant | | | | | | NF 3.4 |
| 8.2 | | | Un accueil local de qualité à l'arrivée du participant lui est assuré | | | | | | |

0 PRÉCISIONS RELATIVES À LA FORMATION

9. PRÉCISIONS RELATIVES À LA FORMATION

| | | | | | | | | |
|------|--|---|--|--|--|--|--|---------------------------|
| 9.1 | | Descriptif et caractéristiques des programmes et du contenu des cours | | | | | | NF 3.2.6 |
| 9.2 | | Durée des cours en semaine, ou en jours, répartition et durée en minutes, dates, jours fériés | | | | | | NF 3.2.6 |
| 9.3 | | Diversité de l'enseignement | | | | | | NF 4.2.1.3 |
| 9.4 | | Répartition des groupes par nationalités | | | | | | NF 3.2.6 |
| 9.5 | | Indication du niveau minimal de connaissance de la langue requis pour chaque cours | | | | | | NF 3.2.6 |
| 9.6 | | Les procédures de placement dans une classe et le type de certificats remis | | | | | | NF 4.2.11 |
| 9.7 | | Salles de cours : équipement adéquat | | | | | | NF4.2.3.1 Qualiopi 17 |
| 9.8 | | Pièces communes, boissons accessibles | | | | | | NF 4.2.3.2 |
| 9.9 | | Selon le type de séjour, des priorités du programme pédagogique et de loisirs sont ainsi clairement définies: - découverte des cultures, sensibilisation à la vie en communauté, acquisition de l'autonomie. Diversité du programme pédagogique, - complètent et enrichissent l'apprentissage linguistique. | | | | | | NF4.2.1.1 |
| 9.10 | | Contenu des cours | | | | | | NF 4.2.1.2 |
| 9.11 | | Diversité des activités pédagogiques | | | | | | NF 4.2.1.3 |
| 9.12 | | Création d'un environnement d'apprentissage favorable | | | | | | NF 4.2.2.2 Qualiopi 19 |
| 9.13 | | Gestion des cours | | | | | | NF 4.2.2.3 |
| 9.14 | | Elargissement des enseignements | | | | | | NF 4.2.2.4 |
| 9.15 | | Conseil aux participants | | | | | | NF 4.2.2.5 |
| 9.16 | | Suivi, analyse et actions correctives | | | | | | NF 4.2.2.6 |
| 9.17 | | Homogénéisation des groupes par niveaux | | | | | | |
| 9.18 | | Présence d'une pédagogie adaptée | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 9.19 | | | Procédure de contrôle de la qualité de l'enseignement, de l'hébergement, des loisirs | | | | | | NF 4.5 |
| 9.20 | | | Vérification que les mineurs assistent à tous les cours obligatoires | | | | | | NF 4.5 |
| 9.21 | | | Contrôle de l'atteinte des objectifs | | | | | | NF 4.1 Qualiopi 11 |
| 9.22 | Les intervenants pédagogiques | | | | | | | | <i>Qualiopi 21 - 22</i> |
| 9.22.1 | | | Qualification des intervenants pédagogiques (à préciser selon le type de séjour): - diplômes des intervenants (professeurs, BE,..) | | | | | | NF 4.1 et 4.2.4.1 Qualiopi 22 et 22 |
| 9.22.2 | | | Compétence dans la langue et la culture cibles | | | | | | NF 4.2.4.2 |
| 9.22.3 | | | Comportement professionnel | | | | | | NF 4.2.4.3 |
| 9.22.4 | | | Formation et préparation | | | | | | NF 4.2.4.4 |
| 10 HÉBERGEMENT | | | | | | | | | |
| 10.1 | | | Si mineurs : différence d'âge de 3 ans maximum entre les participants dans une même chambre | | | | | | NF 4.3.2.1 |
| 10.2 | | | Propreté | | | | | | NF 4.3.2.1 |
| 10.3 | | | Equipement : table, chaise, lit, rangements, éclairage suffisant | | | | | | NF 4.3.2.1 |
| 10.4 | | | Facilité d'accessibilité à la salle de bains | | | | | | NF 4.3.2.3 |
| 10.5 | | | Repas : conformité avec ce qui a été annoncé sur le contrat/brochure- accès cuisine si prévu | | | | | | NF 4.3.2.2 |
| 10.6 | | | Surface de la chambre adaptée au nombre de participants | | | | | | NF 4.3.2.1 |
| 10.7 | | | Accès à une laverie - sans frais pour les mineurs | | | | | | NF 4.3.2.4 |
| 10.8 | Hébergement en famille d'accueil | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--------------|--------------------------------|--|--|--|--|--|--|------------|
| 10.8.1 | | Modalités d'accueil - informations mises à jour minimum 1 fois par an | | | | | | NF 4.3.3.2 |
| 10.8.2 | | Nombre de participants par chambre - 3 max | | | | | | NF 4.3.3.3 |
| 10.8.3 | | Participation à la vie familiale | | | | | | NF 4.3.3.3 |
| 10.8.4 | | Mode de sélection des familles | | | | | | NF 4.3.3.2 |
| 10.8.5 | | Si applicable : Accord des familles pour application des obligations liées à l'accueil des mineurs | | | | | | NF 4.3.3.1 |
| 10.8.6 | | Nombre de participants par famille (4 sauf précision préalable contraire et/ou accord écrit du client). | | | | | | NF 4.3.3.3 |
| 10.8.7 | | Respect du nombre de francophones dans la famille | | | | | | NF 4.3.3.3 |
| 10.8.8 | | Questionnaire détaillé pour le choix des familles (allergies, fumeur, etc.) | | | | | | NF 3.2.4. |
| 10.8.9 | | Information concernant le trajet entre la famille et l'école | | | | | | NF 4.3.1 |
| 10.8.10 | | Visites de contrôle au moins tous les deux ans. | | | | | | NF 4.3.3.1 |
| 10.8.11 | | En cas de plainte d'un participant, une nouvelle visite au domicile de la famille est effectuée pour vérifier le niveau de services convenus | | | | | | NF 4.3.4.1 |
| 10.9 | Hébergement résidentiel | | | | | | | |
| 10.9.1 | | Critères d'accueil | | | | | | NF 4.3.4 |
| 10.9.2 | | Contacts en cas d'urgence. Accessibilité | | | | | | NF 4.3.4 |
| 10.9.3 | | Si mineurs: encadrement 24h/24 | | | | | | NF 4.3.4 |
| 10.9.4 | | Respect ratio des sanitaires une salle de bains pour 15 participants | | | | | | NF 4.3.4 |
| 10.10 | Logement meublé | | | | | | | |
| 10.10.1 | | Nombre de participants par logement - max 8 | | | | | | NF 4.3.5 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------|
| 10.10.2 | | | Nombre de participants par chambre - max 2 | | | | | | NF 4.3.5 |
| 10.10.3 | | | Présence de table, chaise, canapé, linge de lit | | | | | | NF 4.3.5 |
| 11 Loisirs | | | | | | | | | |
| 11.1 | | | Contenu du programme de loisirs favorisant l'apprentissage de la langue | | | | | | NF 4.4 |
| 11.2 | | | Si mineurs : qualification des intervenants de loisirs | | | | | | |
| 11.3 | | | Si mineurs : selon le type de séjour, des priorités du programme pédagogique et de loisirs sont ainsi clairement définies: - découverte des cultures, sensibilisation à la vie en communauté, acquisition de l'autonomie. Diversité du programme pédagogique | | | | | | |
| 11.4 | | | Si mineurs : homogénéisation des groupes par âge pour les activités de loisirs pédagogiques | | | | | | |
| 11.5 | | | Le type des activités comprises dans le programme de loisirs et les conditions d'accès | | | | | | NF 3.2.6 |
| 11.6 | | | Activités de loisirs optionnelles et les prix approximatifs | | | | | | NF 3.2.6 |
| 12 ASSISTANCE - RÉACTIVITÉ | | | | | | | | | |
| 12.1 | | | Procédure de prise en charge en cas d'urgence L'organisme doit la détailler | | | | | | NF 4.5 |
| 12.2 | | | Contrôle de la délivrance des informations auprès du sous-traitant pour la santé et sécurité des participants et souhaits spéciaux | | | | | | NF 4.5 |
| 12.3 | | | Suivi et actions concernant les absences | | | | | | NF 4.5 |
| 12.4 | | | Mise en place d'une procédure pour solutionner les problèmes pouvant survenir pendant le séjour, respect des délais de réponse aux questions (48h) | | | | | | NF 4.7.2 Qualiopi 31 |

| | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|-----------------------------------|
| 12.5 | | Une ligne téléphonique d'urgence accessible 24h/24 pendant toute la durée des séjours est prévue | | | | | | |
| 12.6 | | Si mineurs : le numéro d'urgence doit être accessible en langue française | | | | | | |
| 12.7 | | Présence d'un correspondant sur place | | | | | | |
| 13 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES. <i>Le point 13.8 ne doit pas faire l'objet de non-conformité mais uniquement de pistes d'amélioration</i> | | | | | | | | |
| 13.1 | | Questionnaire début de séjour dans les 5 premiers jours | | | | | | NF 4.7.2 Qualiopi 30 |
| 13.2 | | Evaluation continue : contact disponible et prise en compte des problèmes éventuels | | | | | | NF 4.7.3 |
| 13.3 | | Questionnaire fin de séjour | | | | | | NF 4.7.4 |
| 13.4 | | Analyse et traitement des questionnaires et réclamations, prise en compte des problèmes, résolution et suivi des actions correctives - démarche d'amélioration continue | | | | | | ISO 26000 6.7.6 Qualiopi 32 |
| 13.5 | | Traitement des réclamations : procédure Quelle est la procédure de gestion des réclamations? Fichier? Suivi? L'auditeur doit pouvoir consulter ce dernier s'il existe, prendre un cas au hasard et demander que le déroulé soit expliqué. 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. | | | | | | NF 4.7.5 Qualiopi 32 |
| 13.6 | | Délai accusé de réception réclamation maxi : 5 jours | | | | | | NF 4.7.5 |
| 13.7 | | Délai de réponse réclamation maxi : 1 mois | | | | | | NF 4.7.5 |
| 13.8 | | Suivi et traitement des réclamations faites sur les réseaux et sites d'avis en ligne | | | | | | |
| 14 ETHIQUE - <i>les points 14.5 à 14.7 ne doivent pas faire l'objet de non-conformité mais uniquement de pistes d'amélioration</i> | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|------|---|---|--|--|--|--|--|--------------------|
| 14.1 | | Sensibilisation des participants au développement durable | | | | | | |
| 14.2 | | Sensibilisation des salariés au développement durable | | | | | | |
| 14.3 | | Orientation du public en situation de handicap | | | | | | Qualiopi 26 |
| 14.4 | | Initiatives en termes d'accessibilité des séjours au plus grand nombre (ColoSolidaire, Vacances Apprenantes, autres...) | | | | | | |
| 14.5 | | Démarche de restauration responsable | | | | | | |
| 14.6 | | Démarche de minimisation des ressources | | | | | | ISO 26000 6.5.4 |
| 14.7 | | Limitation au maximum des pollutions et nuisances de tous types | | | | | | ISO 26000 6.5.3 |
| 14.8 | | Respect de la charte des organisateurs d'ACM contre les violences sexuelles et sexistes (prévention, protection et communication) | | | | | | |
| 15 | VALORISATION DE L'UNOSEL PAR L'ORGANISME. <i>Les points 15.2 et 15.3 ne doivent pas faire l'objet de non-conformité mais uniquement de pistes d'amélioration</i> | | | | | | | |
| 15.1 | | Présence des mentions obligatoires (brochures/site) | | | | | | |
| 15.2 | | Démarches pour faire connaître l'UNOSEL aux équipes (formation, implication des salariés, informations régulières) | | | | | | |
| 15.3 | | Démarches auprès des clients pour faire connaître l'UNOSEL | | | | | | |
| 16 | SPÉCIFICITÉS RELATIVES AU SÉJOUR AU PAIR | | | | | | | |
| 16.1 | | Entretien avec le/ la jeune au pair comportant test linguistique et tests psychologiques s'ils sont obligatoires dans le pays d'accueil | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|
| 16.2 | | | Stage de préparation et/ ou diffusion d'information auprès du futur/ de la future jeune au pair | | | | | | |
| 16.3 | | | Transmission d'informations sur la famille avant le départ | | | | | | |
| 16.4 | | | Contrat signé entre les deux parties (jeune et sa famille) | | | | | | |
| 16.5 | | | Suivi par un responsable local, et transmission de ses coordonnées | | | | | | |
| 16.6 | | | Dans le cas d'une rupture de contrat, l'organisme dispose d'une procédure de re - placement | | | | | | |
| 17 SPÉCIFICITÉS RELATIVES À LA SCOLARITÉ À L'ÉTRANGER | | | | | | | | | |
| 17.1 | | | Entretien individuel avec le candidat et les parents | | | | | | |
| 17.2 | | | Test de compétences linguistiques en langue cible du séjour (évaluation écrite et/ou orale) | | | | | | |
| 17.3 | | | Session de formation / préparation au séjour avant le départ et à l'arrivée, si possible | | | | | | |
| 17.4 | | | Suivi régulier du participant, contact mensuel obligatoire. | | | | | | |
| 17.5 | | | Contact bimensuel avec les parents du participant. | | | | | | |
| 17.6 | | | Possibilité de fournir un bilan pédagogique à la fin du séjour scolaire. | | | | | | |
| 18 SPÉCIFICITÉS STAGE, JOB, VOLONTARIAT | | | | | | | | | |
| 18.1 | | | Les partenaires spécialistes en recrutement répondent aux besoins des participants | | | | | | |
| 18.2 | | | Conseil et assistance dans les dossiers de recrutement et demandes de visas | | | | | | |
| 18.3 | | | Suivi régulier du participant | | | | | | |
| 18.4 | | | Vérification du sérieux du futur employeur | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 18.5 | | Les partenaires pour des projets humanitaires et de protection de l'environnement sont des structures reconnues dans leur action d'utilité publique | | | | | | | |
|------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|

UNOSEL

Documents de référence

Le référentiel Séjours Linguistiques intègre l'ensemble des critères de la norme NF 14804 (quand applicable selon la spécialité de l'organisateur) ainsi que certains critères de la certification Qualiopi et de ISO 26000 (RSE).

Textes :

Norme NF EN 14804 - Organismes de séjours ou stages linguistiques

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 séjours linguistiques
La question du genre en séjours linguistiques



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

Le label des séjours éducatifs, depuis 1978

www.unosel.org