

Référentiel pour les organisateurs de Voyages Scolaires Éducatifs

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 voyages scolaires éducatifs :

Le référentiel porte sur les différents types de voyages scolaires organisés par les établissements scolaires à destination des élèves. Les voyages scolaires sont des sorties scolaires facultatives comprenant une ou plusieurs nuitées. Les voyages scolaires peuvent faire l'objet de diverses appellations. Les enseignants accompagnent ces séjours. Ces séjours peuvent se dérouler en France ou à l'étranger.

Le voyage scolaire : expression générique employée pour tout type de séjour organisé par un établissement scolaire, il est spécifiquement usité dans le cadre des séjours destinés aux élèves du 2nd degré (collèges - lycées).

La classe de découverte : terminologie employée pour les voyages scolaires destinés aux élèves du 1er degré (maternelles, primaires). On parle aussi de classes transplantées : classe de neige, classe verte, classe de mer, classe rousse...

Le voyage d'étude : destiné aux élèves du supérieur, le voyage d'étude est un moment d'immersion avec des visites liées aux programmes et projets du cursus concerné.

UNOSEL

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	
ISO 9001	
Certification NF Service 295	
Engagé RSE Afnor	
Autres :	

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 voyages scolaires éducatifs

Version avril 2024

Ex : examiné NA : non applicable CR : critère NCF : non-conforme CF : conforme D : concerne la documentation A : concerne l'application	<div style="background-color: #e1eef6; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Les critères demandés annuellement au moment du règlement de la cotisation</div> <div style="background-color: #fff2cc; padding: 5px;">Les critères principalement audités au siège</div>
--	---

CR	Ex	NA	Chapitre du référentiel	CF		NCF		Commentaires 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					
1.9			Capital Social					
1.10			Descriptif de la prestation					
1.11			Affichage prix TTC					
1.12			Conditions particulières de vente : nouvelles dispositions code du Tourisme (Voir annexe 1)					

			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					
2 SI SITE 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 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					
3 CONTROLE DES REGLEMENTATIONS EN VIGUEUR								
3.1			Immatriculation tourisme auprès d'Atout France					
3.2			RCP (non requis si immatriculé)					

4 PERSONNEL ET PRESTATAIRES

4 PERSONNEL ET PRESTATAIRES

4.1		Choix des sous- traitants – respect des engagements UNOSEL L'organisme doit décrire son process en termes de choix de sous-traitants					
4.2		Formation et qualification du personnel L'organisme doit détailler les formations suivies par le personnel, les exigences de recrutement					
5 CONTROLE DE LA DOCUMENTATION AVANT VOYAGE							
5.1		Documentation fournie sur les visites					
5.2		Existence d'un projet éducatif					
5.3		Communication du mode de transport					
5.4		Informations fournies sur le déroulé du séjour					
5.5		La nature de l'hébergement					
5.6		Le nombre de repas					
5.7		Le détail des excursions et visites					
5.8		Le lieu précis du rendez-vous pour l'accueil au départ et pour le retour.					
5.9		Les informations sur les horaires des voyages A/R					
5.10		Les informations sur l'éventuel pique-nique à préparer pour le voyage					
5.11		Communication adresses des familles ou autre hébergement					
5.12		Le moyen d'obtenir des informations en provenance du séjour (audiotel, blog, ...)					
5.13		Communication contacts en cas d'urgence - ligne téléphonique 24h/24					
5.14		Présence d'un correspondant local quand hébergement en famille					

5.15		Existence d'une procédure d'intervention rapide pendant le séjour					
5.16		Respect du délai de réponse aux questions et proposition solution (48h)					
5.17		Mention sur brochure/site partenariat Ariane					
5.18		Sensibilisation des participants au développement durable					
6 CONSEIL LOYAL ET ACCOMPAGNEMENT DU PARTICIPANT/PRESCRIPTEUR							
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					
7 TRANSPORTEUR/CONDUCTEUR							
7.1	DOCUMENTS						
7.1.1		Liste des passagers					
7.1.2		Programme					
7.1.3		Carte					
7.1.4		Plans d'accès					

7.1.4			Frais d'accès					
7.1.5			GPS					
7.2	VEHICULES							
7.2.1			Véhicules homologués					
7.2.2			Véhicules de moins de 10 ans					
7.2.3			Etat					
7.2.4			Contrat de transport					
7.2.5			Sacs enfants malades					
7.3	CONDUITE							
7.3.1			Comportement					
7.3.2			Orientation					
7.3.3			Respect des arrêts prévus					
7.3.4			Sécurité					
7.3.5			Respect amplitude horaires de conduite					
8	RESPECT DU CONTRAT ET DU PROGRAMME EDUCATIF – BROCHURE CONTRACTUELLE							
8.1			Activités					

8.2		Visites					
8.3		Respect des horaires					
8.4		Respect du déroulé du séjour					
9 QUALITE DE L'HEBERGEMENT (FAMILLES/HOTELS/AUBERGES DE JEUNESSE)							
9.1		Respect du nombre de participants par famille (maxi 4)					
9.2		Confort de la chambre					
9.3		Accompagnement des jeunes au point de rdv quand hébergement en famille					
9.4		Propreté					
9.5		Sécurité – Environnement					
9.6		Facilité d'accès aux sanitaires					
10 QUALITE DES REPAS – PANIER REPAS							
10.1		Quantité					
10.2		Qualité					
10.3		Diversité					
11 ASSISTANCE -REACTIVITE							
11.1		L'organisme s'engage à informer l'UNOSEL en cas d'accident grave					

11.2			Procédure de prise en charge en cas d'urgence L'organisme doit la détailler					
12	EVALUATION DE LA SATISFACTION DES BENEFICIAIRES Le point 12.6 ne doit pas faire l'objet de non-conformité mais uniquement de pistes d'amélioration							
12.1			Respect du délai de réponse de 15 jours en cas de réclamation écrite, puis orientation vers la Médiation du Tourisme en cas d'absence d'accord					
12.2			Evaluation continue : contact disponible et prise en compte des problèmes éventuels					
12.3			Questionnaires de satisfaction après-séjour					
12.4			Analyse et traitement des questionnaires et réclamations, prise en compte des problèmes, résolution et suivi des actions correctives - démarche d'amélioration continue					
12.5			Traitement des réclamations : procédure Quelle est la procédure de gestion des réclamations? Fichier? Suivi? L'auditeur doit pouvoir consulter ce dernier si 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.					
12.6			Suivi et traitement des réclamations faites sur les réseaux et sites d'avis en ligne					
13	ETHIQUE - les points 11.4 à 11.5 ne doivent pas faire l'objet de non-conformité mais uniquement de pistes d'amélioration							
13.1			Sensibilisation des salariés au développement durable					
13.2			Orientation du public en situation de handicap					
13.3			Initiatives en termes d'accessibilité des séjours au plus grand nombre					
13.4			Démarche de minimisation des ressources					
13.5			Limitation au maximum des pollutions et nuisances de tous types					
14	VALORISATION DE L'UNOSEL PAR L'ORGANISME Les points 12.2 et 12.3 ne doivent pas faire l'objet de non-conformité mais uniquement de pistes d'amélioration							

14.1			Présence des mentions obligatoires (brochures/site)					
14.2			Démarches pour faire connaître l'UNOSEL aux équipes (formation, implication des salariés, informations régulières)					
14.3			Démarches auprès des clients pour faire connaître l'UNOSEL					

UNOSEL

Documents de référence

Textes :

[Circulaire du 13-6-2023](#)

Le Règlement général de la protection des données RGPD

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 voyages scolaires

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



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

Le label des séjours éducatifs, depuis 1978

www.unosel.org