



TABLEAU RESUMÉ DU RÉFÉRENTIEL SÉJOURS LINGUISTIQUES

1	Mentions légales site internet et/ou brochure et contrat de vente	15 critères
	Mentions légales	
	Affichage prix TTC	
	Descriptif de la prestation	
	CGV	
	Médiation du Tourisme	
	RGPD	
2	Mentions légales spécifiques site marchand	9 critères
	Droit de rétractation	
	Acceptation CGV	
	Acceptation RGPD	
3	Contrôle des réglementations en vigueur ACM/Agent de voyages	4 critères
	Atout France	
	Déclaration DDCCS	
	Assurance RCP	
4	Personnel et prestataires	7 critères
	Sous-traitants	
	Personnel administratif	
	Responsable de groupe	
5	Documentation avant inscription	18 critères
	Projet éducatif	
	Description séjour	
	Conditions d'accès au séjour	
	Conditions annulation	
6	Conseil Loyal et accompagnement du participant/prescripteur	16 critères
	Interlocuteur	
	Adaptation aux besoins particuliers	
	Accompagnement éclairé	
7	Documentation avant départ	6 critères
	Informations voyage, hébergement	
	Règles applicables	
	Contact	
8	Informations à fournir à l'arrivée	2 critères
9	Précisions relatives à la formation	26 critères
	Programmes	
	Locaux	
	Environnement	
	Pédagogie	
	Intervenants	
10	Hébergement	18 critères
	En famille	
	Résidentiel	
	Meublé	
11	Loisirs	6 critères
	Programmes	
	Encadrants	
12	Assistance – réactivité	7 critères
	Procédure d'urgence	
	Suivi en cas de problème	

13	Evaluation de la satisfaction des bénéficiaires	8 critères
	Questionnaires satisfaction	
	Traitement des réclamations	
14	Ethique	8 critères
	Actions et sensibilisation au Développement durable	
	Orientation du public en situation de handicap	
	Initiatives en termes d'accessibilité des séjours	
15	Valorisation de l'UNOSEL par l'organisme	3 critères
16	Spécificités relatives au séjour au pair	6 critères
17	Spécificités relatives à la scolarité à l'étranger	6 critères
18	Spécificités stage, job, volontariat	5 critères
		Total 170 critères