

Le Contrat Qualité des séjours et stages linguistiques



www.loffice.org

L'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques
8, rue César Franck 75015 Paris • Tél. : 01.42.73.36.70 • Fax : 01.42.73.38.12
infos@loffice.org • www.loffice.org
Association loi 1901

contrat QUALITÉ

séjours et stages linguistiques

loffice.org

L'OFFICE NATIONAL DE GARANTIE DES SÉJOURS ET STAGES LINGUISTIQUES

avec le soutien de Fédérations de parents d'élèves (UNAPEL et FCPE) et la participation d'associations de consommateurs agréées à la commission de médiation

Le Contrat Qualité s'applique aux :

séjours linguistiques de courte durée, voyages scolaires éducatifs,
séjours de longue durée, séjours au pair, écoles de langue.

L'OFFICE CONTRÔLE ET GARANTIT les critères de qualité concernant :

- les voyages,
- l'encadrement,
- le choix des familles d'accueil et des lieux d'hébergement,
- l'enseignement, la sélection des professeurs,
- le confort, la sécurité et l'équipement des locaux,
- l'organisation et le bon déroulement des séjours,
- le respect des prestations annoncées.

L'OFFICE EST UN MÉDIATEUR :

L'Office a mis en place une commission de médiation paritaire, en charge du suivi de la satisfaction des participants ou des clients. Cette commission est composée de professionnels, de représentants de deux grandes Fédérations de parents d'élèves (UNAPEL et FCPE) et d'associations de consommateurs agréées.

Le présent contrat est signé entre L'Office et ses membres actifs, organismes de séjours et stages linguistiques.

L'Office, 8 rue César Franck 75015 Paris • Tél. : 01.42.73.36.70 • Fax : 01.42.73.38.12
infos@loffice.org • Association loi 1901 • www.loffice.org

Créé en janvier 1997 et structure unique en France, L'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques est une organisation paritaire qui accueille des professionnels du secteur linguistique, deux grandes Fédérations de parents d'élèves, l'UNAPEL et la FCPE, ainsi que des personnes qualifiées et organismes compétents dans les domaines de l'éducation, des langues étrangères et du tourisme. L'Office est ouvert à tout organisme, association ou société commerciale.

Dans le cadre de sa mission, L'Office s'est donné pour objectif prioritaire de mettre en place une démarche de qualité rigoureuse et a élaboré ce Contrat Qualité. Tous les professionnels, membres de L'Office, doivent se conformer aux critères et au plan de contrôle de ce contrat.

L'Office s'engage ainsi à garantir la qualité des séjours et stages linguistiques et à faire respecter les dispositions du Contrat Qualité par ses organismes adhérents.

Le Contrat Qualité s'applique à la gamme de produits suivante :

- les séjours linguistiques de courte durée
- les voyages scolaires éducatifs
- les séjours de longue durée
- les séjours au pair
- les stages en écoles de langue

Depuis sa création, L'Office a également mis en place une commission de médiation paritaire, chargée du suivi des réclamations concernant ses membres. Participent aux travaux de cette commission, des représentants des professionnels, des représentants des Fédérations de parents d'élèves (UNAPEL et FCPE) et des représentants d'associations de consommateurs agréées.

SOMMAIRE

Les séjours linguistiques de courte durée	p 2
Les voyages scolaires éducatifs	p 9
Les séjours de longue durée	p 14
Les séjours au pair	p 20
Les écoles de langue	p 25
Dispositions générales	p 30
Annexe 1 : Glossaire	p 31
Annexe 2 : Textes de référence	p 32
Annexe 3 : Convention d'engagement entre L'Office et ses membres	p 33

LES SÉJOURS LINGUISTIQUES DE COURTE DURÉE

Il s'agit du produit le plus demandé. Il recouvre en fait une grande diversité de formules et de destinations.

On entend par séjour linguistique de courte durée tout séjour à l'étranger, d'une durée allant généralement de une à 4 semaines, mais pouvant aller dans certains cas jusqu'à 10 à 12 semaines, principalement axé sur l'apprentissage d'une langue étrangère par le biais de cours et/ou d'une immersion dans le pays.

Ce séjour concerne en très grande majorité un public jeune, essentiellement mineur. Il comprend le plus souvent un accueil dans des familles du pays visité, mais l'hébergement peut également être collectif. Qu'il soit fixe ou itinérant, ce séjour peut aussi inclure des activités complémentaires à l'apprentissage de la langue.



LA LISTE DES CRITÈRES DE QUALITÉ

1. LES GÉNÉRALITÉS

Les séjours linguistiques de courte durée sont clairement explicités au participant / client dans une brochure qui est contractuelle.

2. L'ENCADREMENT DES VOYAGES

Le personnel encadrant est sélectionné et en nombre suffisant pour accompagner les participants du lieu de départ et au lieu d'arrivée.

3. L'ENCADREMENT DES SÉJOURS

Les participants et leurs parents ont un interlocuteur responsable identifié pour veiller au bon déroulement du séjour et de son organisation, et pour répondre aux éventuelles questions.

4. L'HÉBERGEMENT EN FAMILLE D'ACCUEIL

- 4.1 - Les coordonnées du responsable local et de la famille d'accueil sont communiquées aux parents avant le départ.
- 4.2 - La famille d'accueil est en mesure de proposer des conditions de confort garanti.
- 4.3 - Le nombre de jeunes accueillis dans les familles est précisé.
- 4.4 - La composition de la cellule familiale est clairement définie et communiquée.
- 4.5 - Le mode de vie proposé par la famille d'accueil est de nature à faciliter l'insertion du participant.

5. L'HÉBERGEMENT COLLECTIF

- 5.1 - Les coordonnées du responsable local et du lieu d'hébergement sont communiquées aux parents avant le départ.
- 5.2 - Le lieu d'hébergement présente des conditions de confort préalablement définies.

6. LES COURS

- 6.1 - Les parents sont informés sur le déroulement des cours.
- 6.2 - Les dispositions mises en place assurent la qualité des cours délivrés.

7. LES ACTIVITÉS ET LES EXCURSIONS

L'organisme informe clairement sur les activités et excursions proposées et réalisées.

8. LES ASSURANCES

L'organisme fournit les assurances obligatoires avant le départ du participant.

9. L'ORGANISATION DU SÉJOUR, PENDANT ET APRÈS

L'organisme assure un suivi permanent du déroulement du séjour et de la satisfaction des participants.

1. LES GÉNÉRALITÉS

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>Les séjours linguistiques de courte durée sont clairement explicités au participant / client dans une brochure qui est contractuelle.</p> <p>Lorsque l'organisme réalise des séjours linguistiques de courte durée, ceux-ci sont présentés au participant ou au client sur un document qui lui est remis reprenant à minima les éléments décrits dans le glossaire et réalisés conformément à cette définition.</p>	<p>Brochure de présentation de l'organisme.</p> <p>Bulletin d'inscription.</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction participant / client.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p>

2. L'ENCADREMENT DES VOYAGES

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>Le personnel encadrant est sélectionné et en nombre suffisant pour accompagner les participants du lieu de départ au lieu d'arrivée.</p> <p>Lorsque le séjour s'effectue dans le cadre d'un groupe (on entend par groupe un minimum de 12 participants) l'organisme s'engage à respecter les critères d'encadrement suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'âge des convoyeurs et accompagnateurs est au minimum de 18 ans ; ils ont fait l'objet d'une sélection et d'une préparation spécifique et sont munis des consignes de voyage détaillées • un représentant de l'organisme est présent au point de rendez-vous au moment du départ et du retour des groupes • durant les voyages en groupe : <ul style="list-style-type: none"> - en avion, un adulte pour 25 participants - en train, en bateau et en autocar, un adulte pour 15 • dans le cas des pré et post-acheminements de mineurs, un encadrement est fourni jusqu'au point de rendez-vous, s'ils sont prévus en groupe accompagné dans le contrat de vente. 	<p>Consignes de voyage (indiquant la composition du groupe)</p>	<p>Contrôle sur le lieu de départ / présence de l'encadrement avec ses spécificités</p> <p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle sur le lieu de départ et de retour</p>

3. L'ENCADREMENT DES SÉJOURS

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>Les participants et leurs parents ont un interlocuteur responsable identifié pour veiller au bon déroulement du séjour et de son organisation, et pour répondre aux éventuelles questions.</p> <p>La responsabilité du séjour est assurée sur place conjointement par un responsable local et un représentant de l'organisme, responsable du groupe. L'âge de ces responsables est au minimum de 22 ans.</p> <p>L'organisme établit un cahier des charges prenant en compte les éléments du Contrat Qualité concernant le responsable local qui doit rendre compte de son respect à l'organisme.</p> <p>Le responsable du groupe est sélectionné et préparé par l'organisme. Il reçoit une information contenant au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la brochure de l'organisme • le lieu du séjour • le descriptif du séjour • la composition du groupe • les numéros de téléphone d'urgence <p>et répond à un niveau de qualification comprenant obligatoirement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une expérience démontrée de l'encadrement. • une bonne connaissance du pays de destination • une bonne maîtrise de la langue du pays de destination 	<p>Enregistrements :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CV du responsable de groupe - Cahier des charges connu du responsable local et délivré par l'organisme 	<p>Contrôle sur site</p> <p>Contrôle par entretien avec un responsable local et un représentant de l'organisme</p> <p>Contrôle documentaire</p>
<p>Durant le séjour, l'organisme fournit pour l'encadrement, sauf pour les séjours en immersion totale (sans cours, ni activités en groupe) un accompagnateur pour un maximum de 12 participants mineurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en cas d'hébergement en famille d'accueil, durant les temps de loisirs, activités, excursions, organisés par l'organisme • en cas d'hébergement collectif, de façon permanente <p>De manière générale les participants sont encadrés soit par la famille d'accueil, soit par l'équipe pédagogique.</p>	<p>Ratio d'encadrement</p>	<p>Contrôle sur site</p>

4. L'HÉBERGEMENT EN FAMILLE D'ACCUEIL

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>4.1 Les coordonnées du responsable local et de la famille d'accueil sont communiquées aux parents avant le départ.</p> <p>Le responsable local a visité et sélectionné toutes les familles d'accueil.</p> <p><u>Information relative au responsable local :</u> les coordonnées du responsable local sont transmises aux parents au plus tard 10 jours avant le départ.</p> <p><u>Information relative à la famille d'accueil :</u> les coordonnées, la composition de la famille d'accueil et la présence éventuelle d'animaux, sont transmises au plus tard 2 jours avant le départ.</p>	<p>Convention / guide / accord entre l'organisme et la famille d'accueil</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction participant / client</p> <p>Courrier d'information ou enregistrement des courriers envoyés</p>	<p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec le responsable local, une famille d'accueil, un représentant de l'organisme</p>
<p>4.2 La famille d'accueil est en mesure de proposer des conditions de confort garanti.</p> <p>Chaque logement est équipé d'un téléphone fixe ou d'un téléphone portable accessible au participant.</p> <p>Les conditions de confort comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accès à une salle d'eau, ou salle de bain et à des sanitaires dans le logement • Un lit individuel, dans une chambre à coucher hébergeant au maximum 3 jeunes de même sexe, et d'une même tranche d'âge • Le linge de lit est changé pour les séjours de plus d'une semaine et le linge est blanchi • Un rangement individualisé 	<p>Items du questionnaire de satisfaction participant / client</p> <p>Fiche de renseignements sur le logement</p>	<p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle sur site</p>
<p>4.3 Le nombre de jeunes accueillis dans les familles est précisé.</p> <p>Les signataires du Contrat Qualité considèrent l'hébergement en famille comme l'un des éléments essentiels de la réussite du séjour.</p> <p>L'organisme s'engage sur ces points :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un seul francophone par famille • un maximum de quatre étrangers par famille (dont le francophone) <p>Il est cependant admis, sous réserve de mention spécifique dans les documents contractuels, que des formules de séjour avec deux francophones par famille pourront être proposées. Mais ces cas ne doivent pas dépasser 20 % de l'offre de séjour proposée par l'organisme.</p>	<p>Brochure commerciale</p> <p>Items du questionnaire satisfaction participant / client</p> <p>Bulletin d'inscription ou fiche de demande et/ou d'acceptation de la famille</p>	<p>Contrôle documentaire</p>
<p>4.4 La composition de la cellule familiale est clairement définie et communiquée.</p> <p>La composition de la cellule familiale peut varier dans les limites énumérées ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • couple avec ou sans enfant(s) • famille monoparentale • toute autre situation familiale avec accord du participant et de ses parents ou tuteurs légaux 	<p>Fiche de renseignements concernant la famille hôte</p>	<p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle sur site</p>

4. L'HÉBERGEMENT EN FAMILLE D'ACCUEIL (SUITE)

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>4.5 Le mode de vie proposé par la famille d'accueil est de nature à faciliter l'insertion du participant.</p> <p>La langue du pays d'accueil est la langue de communication principale parlée à la maison.</p> <p>La famille choisie offre une réelle vie commune, le jeune vivant au même rythme que les autres membres permanents de la cellule familiale et selon les habitudes du pays.</p> <p>Tous les repas prévus dans la formule choisie par le participant (c'est-à-dire en pension complète ou en demi-pension) sont pris dans la famille d'accueil selon les us et coutumes du pays. Les déjeuners peuvent être constitués d'un panier repas fourni par la famille et consommé à l'extérieur.</p>	<p>Items du questionnaire satisfaction participant ou client</p> <p>Convention, guide ou accord entre l'organisme et la famille d'accueil quant aux engagements décrits ci-contre</p>	<p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle sur site : Entretien avec la famille d'accueil</p>

5. L'HÉBERGEMENT COLLECTIF

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>5.1 Les coordonnées du responsable local et du lieu d'hébergement sont communiquées aux parents avant le départ.</p> <p>L'organisme fournit aux parents les coordonnées du responsable local sur place et du lieu d'hébergement au moins dix jours avant le départ.</p>	<p>Courrier / enregistrement du courrier</p>	<p>Contrôle documentaire</p>
<p>5.2 Le lieu d'hébergement présente des conditions d'accueil préalablement définies.</p> <p>L'organisme fournit, avant l'inscription, un descriptif complet du lieu d'hébergement indiquant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sa localisation • sa capacité d'accueil totale • la nature et la quantité des sanitaires • le nombre de participants par chambre <p>Le ratio douche/ Salle de bain / WC par groupe de jeunes étrangers est de un pour huit participants.</p> <p>L'organisme propose un accueil en pension complète.</p>	<p>Descriptif du lieu d'hébergement ou brochure</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction participants / clients</p>	<p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle sur site</p>

6. LES COURS

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>6.1 Les parents sont informés sur le déroulement des cours.</p> <p><u>Avant le départ</u> Les documents contractuels précisent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le type de formule de cours • le nombre de séquences de cours • leur durée • la structure de l'équipe pédagogique <p><u>En fin de séjour</u> L'organisme fournit un compte-rendu individuel sur le travail et l'assiduité du participant pendant les cours ou un certificat.</p>	<p>Documents contractuels Brochure</p> <p>Compte rendu (fourni au participant ou aux parents)</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction participants / clients</p>	<p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle sur site</p>
<p>6.2 Les dispositions mises en place assurent la qualité des cours délivrés.</p> <p>Le nombre d'élèves par groupe de niveau est de quinze au maximum.</p> <p>Des tests de niveau de connaissance de la langue sont effectués en début de séjour.</p> <p>Les cours sont donnés par des enseignants diplômés ou qualifiés, dans des locaux aménagés à cet effet.</p> <p>En Allemagne et en Autriche, les enseignants de ces pays devront justifier d'au moins la qualification de fin de 1er cycle universitaire.</p> <p>Le lieu où sont dispensés les cours n'est pas distant de plus d'une heure du lieu d'hébergement des participants, les frais de transports éventuels étant à la charge de l'organisme, sauf indication précise du montant à prévoir dans le document contractuel.</p>	<p>Brochure</p> <p>Tests</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction participants / clients</p>	<p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle sur site</p> <p>Contrôle par entretien avec un élève, un ou des enseignants</p>

7. LES ACTIVITÉS ET LES EXCURSIONS

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>L'organisme informe clairement sur les activités et excursions proposées et réalisées.</p> <p>Conformément à l'article 96 du décret n° 94-490 du 15 juin 1994, avant l'inscription, l'organisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fournit la description précise des activités et excursions prévues durant le séjour incluses dans le prix • en indique la fréquence 	<p>Brochure</p> <p>Descriptif des activités et excursions prévues</p>	<p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle sur site</p>

8. LES ASSURANCES

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>L'organisme fournit les assurances obligatoires avant le départ du participant.</p> <p>L'organisme fournit les assurances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pays de l'Union Européenne : une assurance responsabilité civile / RCP • pays hors Union Européenne : une assurance médicale, une assistance / rapatriement et une responsabilité civile / RCP <p>Pour les pays de l'Union Européenne, l'organisme peut proposer les assurances facultatives suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une assurance assistance / rapatriement et une assurance médicale <p>L'organisme peut aussi proposer une garantie annulation quel que soit le pays de destination.</p>	<p>Brochure</p> <p>Bulletin d'inscription</p>	<p>Contrôle documentaire</p>

9. L'ORGANISATION DU SÉJOUR, PENDANT ET APRÈS

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>L'organisme assure un suivi permanent du déroulement du séjour et de la satisfaction des participants.</p> <p><u>Pendant le séjour, l'organisme :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • s'assure que l'on pourra joindre un responsable 24h/24 • prévoit un système de contact ou d'intervention d'urgence, enseignement, hébergement, santé, prestations complémentaires <p><u>Dispositions en cas de difficultés avec la famille d'accueil :</u> L'organisme effectue tout changement de famille qui s'avérerait nécessaire dans un délai maximum de 48 heures ; en cas d'urgence, le participant sera immédiatement retiré de la famille d'accueil. Il est alors accueilli temporairement par une autre famille ou par le responsable local.</p> <p><u>Après le séjour l'organisme :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • s'assure que le responsable local envoie systématiquement un rapport à l'organisme • s'assure que l'accompagnateur envoie systématiquement un rapport à l'organisme et fournit au participant / client un questionnaire de satisfaction du séjour à retourner à l'organisme 	<p>Brochure</p> <p>Rapport du responsable local et de l'accompagnateur</p> <p>Questionnaire de satisfaction participant / client</p>	<p>Système de contact ou d'intervention d'urgence</p> <p>Dispositions mises en œuvre permettant de contacter un responsable 24 heures sur 24</p> <p>Contrôle sur site : Entretien avec le responsable local et/ ou un représentant de l'organisme</p> <p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle documentaire</p>

LES VOYAGES SCOLAIRES ÉDUCATIFS

Il s'agit de séjours de découverte culturelle pris sur le temps scolaire, à l'initiative d'un professeur ou d'un établissement scolaire, soumis à une réglementation du ministère de l'Éducation nationale et à une autorisation préalable du chef d'établissement.

La durée du voyage scolaire éducatif varie généralement d'une journée à une semaine, 5 jours ouvrés pouvant être pris sur le temps scolaire ; dans le cas de voyages dans des pays lointains, il peut être d'une durée supérieure en débordant sur les vacances scolaires.

Le voyage scolaire éducatif se déroule principalement dans un pays dont on apprend la langue, mais peut aussi avoir pour destination un pays ou une région de France suscitant un fort intérêt culturel. L'organisme fournit alors au professeur organisateur toute l'aide nécessaire à la réussite de son projet éducatif.

Le voyage scolaire éducatif comprend généralement, lorsqu'il y a un objet linguistique, un accueil en famille ou en hébergement collectif, des visites et excursions, parfois des cours de langues. Il s'appuie sur un encadrement défini réglementairement et utilise la plupart du temps un transport par autocar.

L'Office

LA LISTE DES CRITÈRES DE QUALITÉ

1. L'INFORMATION DES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES ET / OU DES PROFESSEURS

L'organisme informe les établissements scolaires et / ou les professeurs des éléments nécessaires au déroulement du voyage scolaire éducatif conformément à ce qui a été défini avec le chef d'établissement ou le professeur responsable du voyage.

2. LORSQUE L'ORGANISME FOURNIT LE TRANSPORT

Lorsque l'organisme fournit le transport, il s'assure lors des départs que l'encadrement nécessaire à leur déroulement est respecté et identifie un interlocuteur local.

3. L'HÉBERGEMENT EN FAMILLE

3.1 - L'organisme fournit les coordonnées des familles d'accueil au professeur responsable du groupe avant le départ.

3.2 - Le nombre d'élèves accueillis par famille est garanti par contrat : il est habituellement de 2 ou 3 élèves par famille et au maximum de 4 en période chargée ou circonstances particulières.

3.3 - La qualité de l'hébergement est garantie.

4. L'HÉBERGEMENT COLLECTIF

Le descriptif du lieu d'hébergement et son adresse sont communiqués au professeur responsable du voyage avant le départ.

5. LES ASSURANCES

Avant le départ, l'organisme propose les assurances obligatoires.

6. PENDANT LE SÉJOUR

L'organisme est joignable 24 heures sur 24 en cas de besoin.

7. APRÈS LE SÉJOUR

Après le séjour, l'organisme fournit au professeur responsable du groupe un questionnaire de satisfaction à lui retourner.

1. L'INFORMATION DES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES ET / OU DES PROFESSEURS

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>L'organisme informe les établissements scolaires et / ou les professeurs des éléments nécessaires au déroulement du voyage scolaire éducatif conformément à ce qui a été défini avec le chef d'établissement ou le professeur responsable du voyage.</p> <p>L'organisme porte à la connaissance des établissements scolaires ou professeurs responsables du groupe les obligations réglementaires et administratives, notamment en matière d'encadrement.</p> <p>Il remet un contrat qui sera signé par le chef d'établissement.</p> <p>L'organisme s'assure que la réglementation française en matière de transport est respectée.</p> <p>Il fournit au professeur responsable du groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un échéancier financier - le programme définitif 10 jours avant le départ - une documentation générale sur le lieu de séjour et la région visitée. 	<p>Contrat signé par le chef d'établissement.</p> <p>Attestation délivrée par le transporteur.</p> <p>Echéancier adressé au responsable du groupe.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : Entretien avec le responsable du groupe ou le représentant de l'organisme.</p> <p>Contrôle documentaire.</p>

2. LORSQUE L'ORGANISME FOURNIT LE TRANSPORT

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>Lorsque l'organisme fournit le transport, il s'assure lors des départs que l'encadrement nécessaire à leur déroulement est respecté et identifie un interlocuteur local.</p> <p>L'organisme fournit au responsable du groupe les coordonnées de l'interlocuteur local avant le départ.</p> <p>L'interlocuteur local est présent à l'arrivée et au départ du groupe et doit être joignable 24h / 24h.</p>	<p>Contrat signé avec l'établissement rappelant le ratio d'encadrement (nombre d'élèves/adultes) prévu par la législation en vigueur et précisant les conséquences en cas de non-respect.</p> <p>Planning d'organisation.</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction complété par le professeur.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site.</p>

3. L'HÉBERGEMENT EN FAMILLE

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>3.1 L'organisme fournit les coordonnées des familles d'accueil au professeur responsable du groupe avant le départ.</p> <p>3.2 Le nombre d'élèves accueillis par famille est garanti par contrat : il est habituellement de 2 ou 3 élèves par famille et au maximum de 4 en période chargée ou circonstances particulières.</p> <p>3.3 La qualité de l'hébergement est garantie.</p> <p>Chaque logement d'une famille d'accueil est équipé du téléphone fixe ou portable accessible aux participants.</p> <p>Les conditions de confort comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accès à une salle d'eau ou salle de bains et à des sanitaires dans le logement • un lit individuel, dans une chambre à coucher • un rangement individualisé <p>L'organisme s'assure que tous les repas prévus dans la formule choisie sont fournis.</p> <p>L'organisme tient compte des problèmes particuliers des élèves qui auraient été signalés par le chef d'établissement ou le professeur responsable du groupe à l'organisme lors de l'inscription.</p> <p>L'organisme fournit les coordonnées des familles d'accueil au professeur responsable du groupe avant le départ.</p> <p>La composition de la cellule familiale peut varier dans les limites énumérées ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • couple avec ou sans enfant(s) • famille monoparentale • toute autre situation familiale avec accord du signataire du contrat 	<p>Contrat signé avec le chef d'établissement. Note indiquant les coordonnées des familles d'accueil.</p> <p>Fiches individuelles des familles détenues par le responsable local.</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction complété par le professeur.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : Entretien avec le responsable du groupe, le responsable local et des familles d'accueil.</p>

4. L'HÉBERGEMENT COLLECTIF

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>Le descriptif du lieu d'hébergement et son adresse sont communiqués avant le départ au chef d'établissement ou au professeur responsable du groupe.</p> <p>L'organisme fournit l'adresse du lieu d'hébergement avant le départ.</p> <p>L'organisme fournit le descriptif du lieu d'hébergement indiquant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sa localisation • sa capacité d'accueil totale • le nombre d'élèves par chambre • le ratio douche ou salle de bains et WC <p>L'organisme s'assure que tous les repas prévus dans la formule choisie sont fournis.</p>	<p>Descriptif du lieu d'hébergement.</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction complété par le professeur.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec le professeur responsable du groupe.</p>

5. LES ASSURANCES

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>Avant le départ, l'organisme fournit les assurances obligatoires avant le départ du participant.</p> <p>L'organisme fournit les assurances obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pays de l'Union Européenne : une assurance responsabilité civile / RCP • pays hors Union Européenne : une assurance médicale, une assistance / rapatriement et une responsabilité civile / RCP <p>Pour les pays de l'Union Européenne, l'organisme peut proposer les assurances facultatives suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une assurance assistance / rapatriement et une assurance médicale <p>L'organisme peut aussi proposer une garantie annulation quel que soit le pays de destination.</p>	<p>Contrat / convention organisme – établissement.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p>

6. PENDANT LE SÉJOUR

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>L'organisme est joignable 24h sur 24 en cas de besoin.</p> <p>L'organisme a prévu :</p> <ul style="list-style-type: none">• sur place un système de contact ou d'intervention d'urgence• d'être joignable 24h/24 à son siège ou au numéro de téléphone d'urgence communiqué au professeur responsable de groupe avant le voyage.	<p>Contrat signé avec le chef d'établissement.</p> <p>Document avant départ.</p>	<p>Observation du fonctionnement du système de contact ou d'intervention d'urgence.</p> <p>Essai du numéro d'urgence.</p>

7. APRÈS LE SÉJOUR

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>Après le séjour, l'organisme fournit au professeur responsable du groupe un questionnaire de satisfaction à lui retourner.</p>	<p>Questionnaire de satisfaction.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p>

LES SÉJOURS DE LONGUE DURÉE

Un séjour de longue durée est un séjour d'une durée de 3 à 12 mois, organisé dans un pays dont on apprend la langue et incluant une scolarisation dans un établissement d'enseignement du pays et un accueil en famille, la plupart du temps bénévole ; il convient de préciser, dans ce dernier cas, que le bénévolat de l'accueil ne comprend aucune contre partie pouvant être assimilée à un travail domestique obligé.

Il s'agit d'une véritable expérience de vie personnelle avec des dimensions culturelles, linguistiques, et sociales, qui suppose une démarche volontaire du jeune. Il s'adresse principalement aux jeunes de 2^e cycle (lycée) et nécessite une préparation de qualité.

Les séjours de longue durée diffèrent des séjours linguistiques de courte durée tant au niveau des objectifs (motivation des participants et des familles d'accueil -généralement bénévoles-, relations humaines) qu'au niveau de l'organisation (préparation et suivi). La durée du séjour a des incidences directes sur son contenu, son déroulement, sa portée.

Profil des participants : Avoir entre 15 et 18 ans, avoir étudié une langue étrangère et être apte physiquement et psychologiquement à effectuer un séjour de longue durée (tout participant est en effet amené à adapter ses repères familiaux, sociaux et scolaires).

L'organisme français met en place le séjour à l'étranger en collaboration avec ses partenaires.

Ce type de séjour implique, de la part de l'organisme et de ses représentants :

- de vérifier les aptitudes des candidats et des familles d'accueil
- de préparer les participants
- d'effectuer un suivi régulier du séjour.

Chaque participant a une destination finale qui lui est propre (lieu de résidence de sa famille d'accueil).

Il s'agit donc essentiellement de voyages individuels et non accompagnés.

Toutefois une partie du voyage peut être effectuée en groupe (de France à l'aéroport d'entrée du pays d'accueil.)

Les participants peuvent être amenés à effectuer seuls des correspondances d'avion.



LA LISTE DES CRITÈRES DE QUALITÉ

1. LE CANDIDAT ET SON DOSSIER

- 1.1. L'organisme vérifie que le candidat est préparé à réaliser un séjour de longue durée à l'étranger.
- 1.2. L'organisme communique au candidat, dans le dossier d'inscription, les éléments nécessaires à son séjour.
- 1.3. L'organisme propose une assurance annulation facultative, incluant le risque d'échec au bac ou d'échec à un examen sanctionnant un cycle d'étude avant le départ.
- 1.4. L'organisme s'assure que le dossier du participant contient les éléments nécessaires à son séjour.

2. LA FAMILLE D'ACCUEIL

- 2.1 L'organisme sélectionne une famille volontaire pour accueillir un participant et l'inscrire dans un établissement scolaire du pays d'accueil.
- 2.2 L'organisme communique les caractéristiques de la famille d'accueil au participant avant le départ, ainsi que les coordonnées du partenaire de l'organisme dans le pays d'accueil.
- 2.3 Le participant est intégré dans une cellule familiale proposant des conditions de confort préalablement définies.

3. LE TRANSPORT DU PARTICIPANT

L'organisme se charge de la réalisation du transport du participant jusqu'à sa destination finale.

4. LE DÉROULEMENT DU SÉJOUR ET L'INFORMATION PENDANT LE SÉJOUR

- 4.1 L'organisme s'assure du bon déroulement du séjour.
- 4.2 L'organisme assure durant le séjour un lien de communication entre le partenaire étranger et les parents du participant.
- 4.3 L'organisme assure une permanence en France et dans le pays d'accueil.

1. LE CANDIDAT ET SON DOSSIER

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>1.2 L'organisme vérifie que le candidat est préparé à réaliser un séjour de longue durée à l'étranger.</p> <p>L'organisme vérifie les aptitudes des candidats au départ afin d'éviter au maximum les risques d'échec et de retour anticipé.</p> <p>Un entretien préalable a lieu avant toute acceptation du dossier. Il a pour objet de déterminer les motivations exactes du candidat ainsi que la vision qu'il se fait de son projet.</p> <p>L'acceptation des candidats se fait après l'étude du dossier et du rapport d'entretien.</p> <p>Les candidats sont préparés. Cette préparation peut prendre différentes formes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soit stages ou week-ends de préparation avant le départ (de 1 à 4 répartis pendant l'année) • soit stage de préparation avant le départ (de 2 à 3 jours) • soit réunion à l'arrivée dans le pays d'accueil (2 à 5 jours avant de rejoindre les familles). <p>Par ailleurs, des lettres d'information sont envoyées régulièrement pendant l'année qui précède le départ, afin de sensibiliser le candidat aux divers aspects de son séjour.</p> <p>Le contenu de cette préparation est lié au pays de destination.</p> <p>La préparation des candidats est un élément essentiel à la réussite du séjour. C'est un critère qualitatif important. Les parents et les participants sont invités à le prendre en considération dans le choix de l'organisme.</p> <p>L'organisme rembourse l'intégralité des acomptes éventuels versés lors de l'inscription, à un candidat non retenu pour participer à un séjour. Toutefois, les frais de sélection peuvent être conservés.</p>	<p>Dossier de préparation du candidat.</p> <p>Rapport d'entretien.</p> <p>Conclusions de l'étude du dossier.</p> <p>Dossier de préparation du candidat.</p> <p>Courriers d'information.</p> <p>Brochure. Contrat de vente.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec des participants.</p> <p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site.</p> <p>Contrôle documentaire Contrôle sur site : entretien avec des participants.</p> <p>Contrôle documentaire.</p>

1. LE CANDIDAT ET SON DOSSIER (SUITE)

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>1.2 L'organisme communique au candidat dans le dossier d'inscription les éléments nécessaires à son séjour.</p> <p>Le dossier d'inscription contient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un descriptif du processus d'inscription • un formulaire d'inscription en français • un contrat de vente en double exemplaire • un résumé de la police d'assurance proposée par l'organisme. Il doit être rédigé en français et l'assurance doit couvrir au minimum les risques médicaux et chirurgicaux, la responsabilité civile du participant, et comporter une assistance / rapatriement. 	Dossier d'inscription.	Contrôle documentaire.
<p>1.3 L'organisme propose une assurance annulation facultative, incluant le risque d'échec au bac ou d'échec à un examen sanctionnant un cycle d'étude avant le départ.</p>	Brochure. Contrat de vente. Bordereau de souscription d'assurance.	Contrôle documentaire.
<p>1.4 L'organisme s'assure que le dossier du participant contient les éléments nécessaires à son séjour.</p> <p>Le dossier du participant contient au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une présentation générale du participant • le formulaire d'entretien • une partie médicale en double exemplaire, (un exemplaire sera détenu au siège de l'organisme en France et l'autre au siège de l'organisme d'accueil à l'étranger) • le dossier scolaire • le contrat de vente signé par les parents ou tuteurs légaux • une lettre de motivation 	Dossier du participant	Contrôle documentaire.

2. LA FAMILLE D'ACCUEIL

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>2.1 L'organisme sélectionne une famille volontaire pour accueillir un participant et l'inscrire dans un établissement scolaire du pays d'accueil.</p> <p><u>L'organisme :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • recherche et sélectionne une famille volontaire pour accueillir un participant pendant toute la période scolaire choisie. • La famille d'accueil et l'organisme se chargent des formalités d'inscription scolaire. • Cette scolarisation ne se substitue pas à la scolarité française mais l'enrichit et la complète. • C'est le chef de l'établissement scolaire du pays d'accueil qui décide de la classe et de la section du participant, en tenant compte du dossier de ce dernier et de l'organisation scolaire du pays d'accueil. 	Questionnaire de satisfaction.	Contrôle documentaire.

2. LA FAMILLE D'ACCUEIL (SUITE)

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>2.2 L'organisme communique les caractéristiques de la famille d'accueil au participant avant le départ, ainsi que les coordonnées du partenaire de l'organisme dans le pays d'accueil.</p> <p>La langue de la région d'accueil est la langue de communication parlée à la maison.</p> <p>L'organisme s'assure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • qu'il n'y a qu'un seul francophone par famille • qu'il y a un maximum de deux étrangers par famille (dont le francophone). • que les familles d'accueil ont rempli un dossier de présentation et reçu un livret préparatoire • que le représentant local a visité et sélectionné toutes les familles d'accueil à domicile et rempli un rapport confidentiel après la visite. <p>L'organisme transmet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • au participant les coordonnées, la composition de la famille d'accueil et la présence éventuelle d'animaux, au plus tard 2 jours ouvrables avant le départ • aux parents les coordonnées du responsable dans le pays d'accueil au plus tard 10 jours avant le départ. <p>2.3 Le participant est intégré dans une cellule familiale proposant des conditions de confort préalablement définies.</p> <p>La famille intègre le participant à la cellule familiale comme un de ses propres enfants (avec les mêmes droits et les mêmes devoirs) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le participant vit au même rythme que la famille. Il est associé aux événements quotidiens et exceptionnels de celle-ci • le linge est blanchi. <p>Chaque logement est équipé du téléphone fixe ou d'un téléphone portable accessible au participant.</p> <p>Les conditions de confort comprennent nécessairement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accès, dans le logement, à une salle d'eau (ou salle de bain) et à des sanitaires • un lit individuel (2 jeunes de même sexe et d'une même tranche d'âge peuvent partager une chambre) • un rangement individualisé. <p>La composition de la cellule familiale peut varier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • couple avec ou sans enfant(s) • famille monoparentale • toute autre situation familiale avec accord du participant et de ses parents ou tuteurs légaux. 	<p>Descriptif du lieu d'hébergement.</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction complété par le professeur.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec le professeur responsable du groupe.</p>

3. LE TRANSPORT DU PARTICIPANT

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>L'organisme se charge de la réalisation du transport du participant jusqu'à sa destination finale.</p> <p>L'organisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • réserve les trajets longs courriers sur des vols réguliers les plus directs possibles • s'assure que si le participant n'est pas accompagné, il y ait une assistance au départ jusqu'à l'enregistrement et, à l'arrivée à destination dès la sortie de la zone de contrôle. 	<p>Commande des billets des participants sur les voyages longs courriers.</p> <p>Planning d'organisation qui détermine l'assistance à l'arrivée et au départ. ou Identification des participants non accompagnés et identification du système d'assistance prévu.</p> <p>Les documents de voyages remis par les organismes (numéro d'urgence etc).</p>	<p>Contrôle documentaire.</p>

4. LE DÉROULEMENT DU SÉJOUR ET L'INFORMATION PENDANT LE SÉJOUR

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>4.1 L'organisme s'assure du bon déroulement du séjour</p> <p>L'organisme français veille à ce que le partenaire étranger, et/ou son représentant local s'assure du bon déroulement du séjour, à l'école et dans la famille d'accueil, et à ce qu'il fournisse en cas de besoin une assistance particulière au participant.</p> <p>Le partenaire étranger est habilité à prendre toutes les mesures qui s'imposeraient dans l'intérêt du participant, suivant les besoins et les nécessités (y compris un changement de famille d'accueil ou d'école) ou en réponse à son comportement (y compris avertissement ou retour anticipé).</p> <p>Le partenaire ou son représentant local réside dans une zone géographique proche du participant : 2 heures de trajet au maximum.</p> <p>En cas d'urgence, le partenaire est habilité à prendre seul la décision que la situation lui imposera ; la décision du partenaire est souveraine, elle est aussitôt transmise à la famille du participant.</p> <p>Le partenaire étranger de l'organisme maintient un contact régulier avec le participant et organise au moins deux réunions pendant le séjour, dont une en début de séjour.</p> <p>L'organisme s'engage à ce qu'il existe un système de contact ou d'intervention d'urgence et que l'on puisse joindre un représentant de l'organisme 24h/24.</p> <p>L'interlocuteur de la famille du participant est l'organisme français.</p>	<p>Contrat entre l'organisme et le partenaire et outils lui permettant de prendre les dispositions nécessaires (système de contact ou d'intervention d'urgence).</p> <p>- Feuille de suivi - Fiche d'information donné au participant</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction participant / client.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec le partenaire et / ou le représentant local et le représentant de l'organisme.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec le participant.</p> <p>Contrôle documentaire.</p> <p>Observation du système de contact ou d'intervention d'urgence.</p>

4. LE DÉROULEMENT DU SÉJOUR ET L'INFORMATION PENDANT LE SÉJOUR (SUITE)

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>4.2 L'organisme assure durant le séjour un lien de communication entre le partenaire étranger et les parents du participant.</p> <p>L'organisme informe la famille du participant des éventuels problèmes rencontrés ; l'organisme est amené à donner son avis sur les mesures à prendre.</p> <p>L'organisme effectue tout changement nécessaire. En cas de problème grave, le participant est immédiatement retiré de la famille d'accueil. Il est alors accueilli temporairement par une autre famille ou par le représentant local.</p>	<p>Enregistrement du problème.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p>
<p>4.3 L'organisme assure une permanence en France et dans le pays d'accueil.</p> <p>L'organisme a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un bureau permanent en France avec un responsable désigné pour ce type de séjour • un responsable local dans le pays d'accueil. <p>L'organisme fournit une infrastructure locale adaptée au suivi du participant durant son séjour.</p> <p>La structure varie en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de la taille du pays d'accueil • du nombre de participants accueillis par le pays ou par le partenaire du pays d'accueil <p>Cette structure comporte au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un partenaire dans le pays d'accueil chargé de l'organisation générale de l'accueil. • le participant est suivi par un représentant local (cf. section «suivi pendant le séjour»). • Le responsable et le représentant local peuvent, dans certains cas, être une seule et même personne. 	<p>Accord entre l'organisme et le responsable local permettant d'identifier ses fonctions.</p> <p>Brochure de l'organisme et documents contractuels.</p> <p>Liste des responsables par pays d'accueil.</p>	<p>Contrôle sur sites.</p> <p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site.</p> <p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site.</p> <p>Contrôle documentaire.</p>

LES SÉJOURS AU PAIR

On entend par séjour au pair un séjour en France ou à l'étranger à des fins linguistiques, comprenant d'une part, un «travail» indemnisé dans une famille consistant dans la réalisation de tâches familiales courantes, et d'autre part, dans la majorité des cas, des cours hebdomadaires.

Les cours sont obligatoires dans certains pays et optionnels dans d'autres. Le participant en est informé préalablement à l'inscription.

Ce séjour s'adresse aux jeunes gens de 18 à 30 ans et doit respecter les textes réglementaires du pays d'accueil ; ces textes varient en effet sensiblement d'un pays à l'autre. Des pays tels que les Etats-Unis ont mis en place un ensemble de textes concernant le recrutement, la formation des candidats, le travail à effectuer et l'indemnisation des participants. Cette réglementation émane de l'USDS (United States department of States). En Europe, le Danemark la France, l'Italie, l'Espagne, et la Norvège ont ratifié l'Accord européen sur le placement au pair (accord de Strasbourg du 24 novembre 1969). Dans d'autres pays au contraire, il ne s'agira que d'un contrat privé ne s'appuyant pas sur une réglementation existante.

La durée minimum est de 2 mois à destination de certains pays d'Europe, l'été, et de 6 mois en cours d'année pour ces mêmes pays ; elle est d'un an pour les Etats-Unis.

Le séjour au pair comprend nécessairement un accueil en famille, en pension complète, avec chambre individuelle, un contrat d'assurance responsabilité civile et maladie, dont une copie sera transmise à l'organisme français et un revenu fixé à l'avance. Les relations entre la famille et le (la) jeune s'inscrivent clairement au départ dans le cadre d'une relation contractuelle et d'échange culturel.

L'Office

LA LISTE DES CRITÈRES DE QUALITÉ

1. LA SÉLECTION DES FAMILLES ET LES INFORMATIONS DES PARTICIPANTS

- 1.1 L'organisme sélectionne les familles d'accueil et assure une information claire auprès des participants.
- 1.2 L'organisme fournit au participant les coordonnées d'un représentant local et un numéro d'urgence opérationnel 24 heures sur 24.

2. LES SÉJOURS AU PAIR AUX ÉTATS-UNIS

- 2.1 L'organisme se conforme aux critères USDS.
- 2.2 L'organisme sélectionne les candidats.
- 2.3 Le candidat reçoit avant son départ les informations nécessaires au bon déroulement de son séjour.

3. LES SÉJOURS AU PAIR EN EUROPE OU DANS UN AUTRE PAYS

- 3.1 L'organisme partenaire dispose d'un bureau permanent à l'étranger. Il est conforme à la réglementation en vigueur dans le pays d'accueil.
- 3.2 L'organisme partenaire sélectionne les candidats.
- 3.3 L'organisme fournit au candidat les informations nécessaires au déroulement de son séjour.

4. LES SÉJOURS AU PAIR QUEL QUE SOIT LE PAYS

L'organisme sélectionne la famille d'accueil du candidat, constitue un dossier et informe le candidat.

1. LA SÉLECTION DES FAMILLES ET LES INFORMATIONS DES PARTICIPANTS

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>1.1 L'organisme sélectionne les familles d'accueil et assure une information claire auprès des participants.</p> <p>L'organisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sélectionne ses organismes partenaires à l'étranger pour le choix des familles d'accueil et le suivi des participants. • a un bureau permanent en France et un responsable local à l'étranger. • donne une information préalable comprenant la description détaillée des conditions de séjour et de travail et d'assurance. • fournit par écrit au participant au minimum les renseignements suivants sur la famille d'accueil : composition de la famille d'accueil, lieu de résidence, horaires de travail et argent de poche. 	<p>Dossier de sélection des organismes partenaires à l'étranger.</p> <p>Adresse du bureau en France et du responsable local à l'étranger.</p> <p>Item du questionnaire satisfaction participant ou client sur l'information préalable.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec le responsable local et des participants.</p>
<p>1.2 L'organisme fournit au participant, les coordonnées d'un représentant local et un numéro d'urgence opérationnel 24 heures sur 24.</p> <p>Suivi pendant le séjour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • chaque participant est suivi par un représentant local qui a un contact régulier avec le participant • le candidat reçoit un numéro d'urgence sur place, utilisable et opérationnel 24 h/24. 	<p>Document d'information préalable.</p> <p>Lettre informant le candidat des numéros d'urgence.</p>	<p>Contrôle sur site avec le participant et le responsable local.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec le participant.</p>

2. LES SÉJOURS AU PAIR AUX ÉTATS-UNIS

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>2.1 Séjour au pair aux Etats-Unis : l'organisme se conforme aux critères USDS.</p> <p>L'organisme français se conforme aux critères définis par «l'USDS» :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'organisme partenaire américain est agréé par «USDS» : - pour les séjours au pair - pour délivrer le formulaire «DS - 2019» nécessaire à l'obtention du visa «J-1» • la rémunération minimum imposée par «USDS» est appliquée. • la durée du séjour est de 12 mois avec la possibilité de rester un mois supplémentaire pour voyager. 	<p>Document fourni.</p> <p>Preuve des agréments USDS des organismes partenaires américains.</p> <p>Contrat du participant.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec le représentant local.</p> <p>Contrôle documentaire.</p>

2. LES SÉJOURS AU PAIR AUX ÉTATS-UNIS (SUITE)

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>2.2 Séjour au pair aux Etats-Unis : l'organisme sélectionne les candidats.</p> <p>Sélection et préparation des candidats, sachant que l'âge des candidats doit être compris entre 18 et 26 ans, et que le niveau d'études minimum requis est le bac.</p> <p>L'organisme s'engage sur ces points :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le candidat bénéficie d'un entretien individuel préalable • le responsable de l'entretien maîtrise parfaitement l'anglais et suit une grille d'entretien • l'entretien comprend une évaluation du niveau d'anglais • les responsables d'entretien sont formés et informés à cet effet • les références fournies par les candidats sont systématiquement vérifiées par l'organisme. <p>2.3 Séjour au pair aux Etats-Unis : le candidat reçoit avant son départ les informations nécessaires au bon déroulement de son séjour.</p> <p>L'organisme communique au candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'adresse de la famille d'accueil et du correspondant américain avant le départ • un dossier d'information avant le départ qui comprend le dossier de la famille d'accueil, le formulaire «DS - 2019» et les informations pour obtenir le visa • l'organisme assure les 32 heures de «formation sur la sécurité et le développement de l'enfant» («child safety and child development training») qui seront dispensées à l'arrivée. <p>Autres prestations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une assurance est fournie dans le programme et comprend : <ul style="list-style-type: none"> - les soins médicaux - la responsabilité civile <p>Le (la) jeune au pair est informé(e) des couvertures souscrites.</p>	<p>Compte rendu d'entretien.</p> <p>Compte rendu de l'évaluation du niveau d'anglais du participant.</p> <p>Les références du candidat ont été vérifiées.</p> <p>Lettre de l'organisme informant le candidat des adresses.</p> <p>Dossier d'information.</p> <p>Attestation de formation délivrée au candidat.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle par entretien avec l'organisme français.</p> <p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec le participant.</p>

3. LES SÉJOURS AU PAIR EN EUROPE OU DANS UN AUTRE PAYS

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>3.1 Séjour au pair en Europe ou dans un autre pays : l'organisme partenaire dispose d'un bureau permanent à l'étranger, conforme à la réglementation en vigueur dans le pays d'accueil.</p> <p>3.2 Séjour au pair en Europe ou dans un autre pays : l'organisme partenaire sélectionne les candidats.</p> <p><u>Sélection et préparation des candidats.</u> Le candidat bénéficie d'un entretien individuel.</p> <p>Le dossier de candidature comprend notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un document d'engagement (questionnaire) • une lettre de motivation • des lettres de références vérifiées en rapport avec la garde d'enfants • des lettres de recommandation en rapport avec la personnalité du candidat • un certificat médical • une attestation d'assurance responsabilité civile • photocopie des diplômes ou attestation du niveau d'études • photocopie de carte d'identité ou passeport en cours de validité. <p>3.3 Séjour au pair en Europe ou dans un autre pays : l'organisme fournit au candidat les informations nécessaires au déroulement de son séjour.</p> <p>L'organisme informe le candidat des conditions d'assurance propres à chaque pays et lui propose une assurance.</p> <p>Le candidat reçoit avant le départ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'adresse de la famille d'accueil et du correspondant à l'étranger • un dossier complet d'information qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> - le dossier de la famille d'accueil - la description précise des conditions de travail, en français - pour les séjours dans les pays membres de l'Union européenne, la couverture sociale et l'information sur la carte européenne d'assurance maladie - pour les séjours dans les autres pays, le détail des conditions d'assurance souscrite par le participant, dans le cas où celui-ci souscrit à une assurance. 	<p>Adresse du bureau à l'étranger et preuve de son agrément ou de sa conformité à la réglementation en vigueur.</p> <p>Compte-rendu d'entretien.</p> <p>Dossier de candidature.</p> <p>Les références du candidat ont été vérifiées.</p> <p>Lettre d'information.</p> <p>Dossier d'information.</p>	<p>Contrôle documentaire et / ou contrôle sur site.</p> <p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec les participants.</p>

4. LES SÉJOURS AU PAIR QUEL QUE SOIT LE PAYS DE SÉJOUR

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>L'organisme sélectionne la famille d'accueil du candidat, constitue un dossier et informe le candidat.</p> <p><u>Sélection de la famille d'accueil :</u></p> <p>L'organisme a un entretien préalable avec les familles d'accueil, à domicile pour les Etats-Unis.</p> <p>L'organisme s'assure que les familles d'accueil remplissent un dossier ayant valeur contractuelle et qu'elles s'engagent à respecter le statut du jeune au pair.</p> <p>L'organisme fournit la composition et la description complète de la famille et du logement.</p>	<p>Statut européen du « stagiaire-aide-familial ».</p> <p>Descriptif de la famille d'accueil fourni au candidat.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle documentaire</p>

LES ÉCOLES DE LANGUE

On entend par école de langue tout établissement d'enseignement fonctionnant de façon régulière, et ayant pour objet unique ou principal l'enseignement de langues vivantes.

On entend par stage en école de langue tout stage organisé par une école ou vendu par un opérateur pour un public se déplaçant à cet effet, que ce soit à l'étranger pour un public français ou en France pour un public étranger.

L'école offre un programme de cours de langue et propose des activités extra scolaires ainsi que des possibilités d'hébergement.

Ce type de stage s'adresse aux individuels, comme aux groupes constitués, et concerne toutes les classes d'âge, jeunes comme adultes.

Lorsqu'il s'agit de groupes de mineurs, les engagements des séjours linguistiques de courte durée s'appliquent.

Sa durée est très variable ; elle peut aller d'une semaine à une année scolaire.

L'école s'engage à fournir l'encadrement pour les cours qu'elle dispense ainsi que pour toute activité complémentaire qu'elle organise elle-même.

Dans le cas de formules combinant le séjour linguistique et le stage en école de langue, les engagements éventuels respectifs des deux produits s'appliquent.

L'Office

LA LISTE DES CRITÈRES DE QUALITÉ

1. L'INFORMATION ET LES DOCUMENTS CONTRACTUELS

- 1.1 L'école de langue fournit une information claire et détaillée de son offre de services dans un document remis au stagiaire.
- 1.2 L'école de langue envoie les documents contractuels et commerciaux au plus tard 5 jours avant le départ du stagiaire.

2. LE BON DÉROULEMENT DU STAGE

L'école de langue veille au bon déroulement du stage.

3. L'ENSEIGNEMENT

- 3.1 L'école de langue évalue le niveau du stagiaire en début et fin de stage et l'informe de ses procédures d'évaluation.
- 3.2 Les enseignants sont des professionnels qualifiés.
- 3.3 Les cours sont assurés dans des locaux adaptés.

4. LES ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

L'école de langue propose au participant des activités complémentaires.

5. L'HÉBERGEMENT

Lorsque l'école de langue propose des possibilités d'hébergement, elle définit clairement leurs caractéristiques et en contrôle leur réalité avant l'arrivée du stagiaire.

1. L'INFORMATION DU STAGIAIRE, LES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>1.1. L'école de langue fournit une information claire et détaillée de son offre de services dans un document remis au stagiaire.</p> <p>L'école de langue, dont l'année de création est précisée, présente ses stages dans un document ou un chapitre spécifique.</p> <p>L'école de langue s'engage en son nom ou au nom de son partenaire et sous-contractant.</p> <p>L'offre contractuelle précise la nature des prestations et des prix, ainsi que les conditions d'annulation et de résiliation.</p> <p>Sont portés à la connaissance du client les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les formules proposées • le nombre maximum de stagiaires par groupe • la durée et le nombre de leçons par semaine • l'âge minimum dans un groupe donné • la présentation des programmes • les méthodes d'enseignement conformément au Cadre Européen Commun de Référence (CECR) • l'offre d'enseignement d'une langue générale ou de spécialité (par exemple la langue des affaires) ou d'autres matières dans la même langue (par exemple cuisine, mathématiques...) • la préparation éventuelle à des diplômes de langues publiquement reconnus, en précisant lesquels • la fourniture, gratuite ou non, du matériel pédagogique • l'accès, gratuit ou non, à un laboratoire de langues ou médiathèque • les possibilités d'hébergement (pension complète, demi-pension, hébergement seul) • l'accès éventuel à un lieu de restauration • l'organisation ou la proposition d'activités complémentaires se déroulant en dehors des cours • les services d'assistance, conseil et orientation • la nature des assurances proposées. 	<p>Brochure contractuelle.</p> <p>Bulletin d'inscription ou convention de formation.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle documentaire.</p>
<p>1.2 L'école de langue envoie les documents contractuels et commerciaux au plus tard 5 jours avant le départ du stagiaire.</p> <p>L'école de langue envoie l'adresse de l'hébergement au stagiaire au moins 5 jours avant le début du stage, en précisant la description du lieu et le mode d'accès, en rappelant la formule (pension complète, demi-pension, ...) et le type d'hébergement.</p> <p>En fin de stage, l'école de langue fournit un questionnaire de satisfaction.</p>	<p>Courriers.</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction du stagiaire.</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction du stagiaire.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p>

2. LE BON DÉROULEMENT DU STAGE

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>L'école de langue veille au bon déroulement du stage.</p> <p>Pendant le stage, l'école de langue dispose et met en œuvre une procédure de traitement des difficultés qui peuvent se présenter (enseignement, hébergement, santé, prestations complémentaires).</p> <p>En fin de stage, l'école de langue fournit au stagiaire un questionnaire de satisfaction à compléter et à lui remettre.</p>	<p>Questionnaire de satisfaction du stagiaire.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site entretien avec des stagiaires.</p>

3. L'ENSEIGNEMENT

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>3.1 L'école de langue évalue le niveau du stagiaire en début et fin de stage et l'informe de ses procédures d'évaluation.</p> <p>L'école de langue :</p> <ul style="list-style-type: none"> détermine le niveau après un test de langue constitue des groupes de niveau en début de stage prévoit au minimum 3 niveaux informe au préalable les stagiaires des procédures d'évaluation de leur progression et de leur travail personnel, qui permettront une adaptation éventuelle aux groupes de niveau fournit une attestation de fin de stage indiquant la nature et la durée du stage suivi, ainsi que le niveau atteint en référence au Cadre Européen Commun de Référence (CECR.) les responsables et les services sont présentés aux stagiaires en début de stage afin que ceux-ci sachent à qui s'adresser en cas de problème. <p>3.2 Les enseignants sont des professionnels qualifiés.</p> <p>Les enseignants :</p> <ul style="list-style-type: none"> dispensent les cours dans la langue du pays d'accueil, objet du stage ont un diplôme au moins équivalent à la licence ou une expérience minimum de 3 ans dans l'enseignement permanent de la langue considérée sont encadrés par un responsable pédagogique. 	<p>Test de langue.</p> <p>Attestations de fin de stage.</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction des stagiaires.</p> <p>CV des enseignants et du responsable pédagogique.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec les personnes en charge de présenter les procédures d'évaluation.</p> <p>Entretien avec quelques stagiaires.</p> <p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site : entretien avec le responsable pédagogique/les enseignants.</p>

3. L'ENSEIGNEMENT (SUITE)

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>3.3 Les cours sont assurés dans des locaux adaptés.</p> <p>L'école de langue :</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'assure que les locaux utilisés répondent aux normes en vigueur dans le pays • donne un descriptif de l'école dans la brochure indiquant notamment : <ul style="list-style-type: none"> - le nombre de salles de classe - l'équipement pédagogique • précise les équipements dont dispose l'école, et notamment un centre de ressources multimédia (en précisant la nature et la quantité du matériel disponible) <ul style="list-style-type: none"> - salle (s) de conférence (s), auditorium (en précisant contenance et équipement) - salle de détente - cafétéria, restaurant ... - autres ... 	<p>Attestation de conformité délivrée par l'organisme de contrôle du pays concerné.</p> <p>Brochure de l'école de langue.</p> <p>Items du questionnaire de satisfaction stagiaires.</p>	<p>Contrôle documentaire sur site.</p> <p>Contrôle sur site (cohérence entre les descriptifs des documents et la réalité).</p>

4. ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

Critère de qualité et moyens de réalisation	Documents de référence	Types de contrôle
<p>L'école de langue propose au stagiaire des activités complémentaires.</p> <p>L'école de langue propose au stagiaire un programme d'activités complémentaires, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • conférences • visites guidées • excursions • sorties et activités sportives. <p>Au début du stage, l'école de langue remet au stagiaire la liste de ces activités facultatives qui en précise la fréquence et le coût.</p> <p>Dans le cas d'un groupe de stagiaires mineurs inscrits par l'organisme dans une école de langue, l'école s'engage à respecter les caractéristiques relatives à l'encadrement des séjours linguistiques de courte durée.</p>	<p>Brochure de l'organisme.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p> <p>Contrôle sur site</p>

ENGAGEMENT DES ORGANISMES

L'Office s'engage à :

- a) faire signer à chacun de ses organismes membres une convention par laquelle ceux-ci s'engagent à respecter les dispositions du Contrat Qualité (convention d'engagement en annexe).
- b) faire respecter le Contrat Qualité par ses membres.
- c) faire la promotion systématique du Contrat Qualité, notamment dans tous les documents contractuels publiés par ses membres.

CONTRÔLE DES ENGAGEMENTS

L'Office organise des procédures de contrôle du respect du Contrat Qualité par ses membres.

Ces contrôles, internes et externes, prennent les formes suivantes :

- contrôles préalables des documents contractuels
- contrôles sur les lieux de départ et de retour des groupes
- contrôles sur les lieux de séjour de l'ensemble des prestations

Le résultat des contrôles sera adressé à chaque organisme contrôlé et une synthèse de l'ensemble de ces contrôles sera faite annuellement.

COMMISSION DE MÉDIATION

Depuis sa création en 1997, L'Office a mis en place une commission de médiation paritaire chargée du suivi des réclamations concernant ses membres. Participent aux travaux de cette commission, des représentants des professionnels, des représentants des Fédérations de parents d'élèves (UNAPEL et FCPE) et des représentants d'associations de consommateurs agréées.

Sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis (article 102 du décret n° 94-490 du 15 juin 1994), L'Office propose aux plaignants la médiation de cette commission. Au cas où celle-ci est saisie, l'organisme visé par la réclamation s'engage à en respecter la décision.

VALIDITÉ DU CONTRAT QUALITÉ

Le présent Contrat Qualité est conclu entre L'Office et ses membres pour une durée de 3 ans à compter du 1er juillet 2004.

Accompagnateur

Personne physique chargée par l'organisme d'encadrer les participants pendant toute la durée du séjour, sous l'autorité du responsable de groupe, lorsque l'effectif du groupe le justifie.

Client

Personne physique ou organisme qui achète les services contractuels de l'organisateur du séjour.

Convoyeur

Il s'agit de personnes recrutées par l'organisme pour accompagner les groupes au départ de France jusqu'au pays de destination.

Encadrement

On entend par encadrement toute personne majeure, salariée ou bénévole, engagée ou mandatée par l'organisme pour tout ou partie des fonctions à assurer entre le moment du départ et celui du retour.

Enseignant

On entend par enseignant les membres diplômés de l'enseignement public ou privé français ou ceux du pays d'accueil.

Partenaire étranger

Vocabulaire utilisé dans les critères des séjours de longue durée. Organisme ou personne physique partenaire de l'organisme français dans le pays d'accueil.

Participant

Personne mineure ou adulte qui bénéficie des services contractuels de l'organisme.

Prix

Montant que le client doit acquitter pour tous les services compris et stipulés dans le contrat de vente.

Responsable local

Personne dont la fonction essentielle est de faire vivre une zone d'accueil. Elle vit elle-même en permanence sur la zone. Elle est généralement indépendante et est rémunérée à la commission. Elle peut travailler directement avec l'organisme français, ou être sous contrat avec un organisme du pays d'accueil, avec lequel l'organisme français sous-traite.

Elle peut être chargée de tout ou partie pour le compte de l'organisateur :

- de la sélection des familles, collèges, hôtels ou résidences
- de la réservation des salles de classe
- du recrutement des enseignants locaux
- de l'organisation des activités complémentaires : excursions, visites, activités sportives, culturelles ou de loisirs, etc.

Le responsable local est également appelé correspondant local, organisateur local ou coordinateur local.

Responsable de groupe

Personne physique chargée par l'organisme d'encadrer les participants pendant toute la durée du séjour et de veiller au bon déroulement de celui-ci. Il a en charge la coordination des autres accompagnateurs et il est âgé de 22 ans minimum. Il est alors le représentant de l'organisme sur place pendant le séjour ou le stage.

Ratio d'encadrement

Il s'agit du nombre de personnes majeures chargées de l'encadrement d'un groupe, par rapport à un nombre de participants donné.

Séjour en famille

Hébergement prévu chez des particuliers, en pension complète, demi-pension ou autre, selon les modalités du programme décrit dans le document contractuel.

Séjour en hébergement collectif

Hébergement dans des structures d'accueil, tel un internat, une résidence universitaire, ou un centre comprenant éventuellement un service en pension complète, demi-pension ou autre, selon les modalités du programme décrit dans le document contractuel.

Tourisme

- Loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et séjours.
- Décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645.

Jeunesse et Sports

- Loi n° 2001-624 du 17 juillet 2001 portant diverses dispositions d'ordre social, éducatif et culturel.

Décrets

- Décret n° 2002-885 du 3 mai 2002 relatif au projet éducatif mentionné à l'article L. 227-4 du Code de l'action sociale et des familles.
- Décret n° 2002-883 du 3 mai 2002 relatif à la protection des mineurs à l'occasion des vacances scolaires, des congés professionnels et des loisirs.
- Décret n° 2002-538 du 12 avril 2002 relatif à l'obligation d'assurance de responsabilité civile relative aux accueils de mineurs mentionnée à l'article L. 227-5 du Code de l'action sociale et des familles.
- Décret n° 2002-509 du 8 avril 2002 concernant les contrôles prévus par l'article L. 227-9 du Code de l'action sociale et des familles.

Arrêtés

- Arrêté du 21 mars 2003 fixant les titres et diplômes permettant d'exercer les fonctions d'animation et de direction.
- Arrêté du 20 février 2003 relatif au suivi sanitaire des mineurs mentionnés à l'article L. 227-4 du Code de l'action sociale et des familles.
- Arrêté du 10 janvier 2003 relatif à la déclaration prévue à l'article 2 du décret n° 2002-883 du 3 mai 2002.

Éducation nationale

- Circulaire n° 76-260 du 20 août 1976 relative aux sorties et voyages collectifs d'élèves.
- Circulaire n° 76-353 du 19 octobre 1976 relative à l'ouverture du système éducatif sur l'étranger : appariement d'établissements scolaires, échanges de classes.
- Circulaire n° 79-186 du 12 juin 1979 relative aux sorties et voyages collectifs d'élèves à caractère facultatif.
- Circulaires n° 81-46 et n° 81-252 du 9 juillet 1981 relatives aux autorisations collectives de sortie du territoire pour les mineurs qui effectuent en groupe des voyages scolaires à l'étranger.
- Circulaires n° 86-317 du 22 octobre 1986 et n° 88-254 du 8 octobre 1988 relatives à la déconcentration de la délivrance des autorisations de sorties et voyages collectifs d'élèves.
- Circulaires n° 88-147 du 21 juin 1988 relative aux échanges individuels d'élèves avec l'étranger et n° 89-243 du 21 juillet 1989 relative aux échanges individuels d'élèves avec la République Fédérale d'Allemagne.
- Circulaire n° 97-176 du 18 septembre 1997 relative à l'organisation des sorties scolaires dans les écoles maternelles et élémentaires publiques.

Textes européens

- Accord Européen sur le placement au pair du 24 novembre 1969 (J.O. Français du 20.09.1971).
- Décision du Conseil de l'Union Européenne du 30 novembre 1994 relative aux facilités de déplacement des écoliers ressortissants de pays tiers résidant dans un Etat membre.
- Jugement de la 5e chambre de la court du Luxembourg daté du 11/02/99 pour l'affaire C-237/97 sur l'interprétation du Council Directive 90/314/EEC du 13 juin 1990 dans l'organisation et la vente de voyages et circuits à forfait.

CONTRAT QUALITE

Convention d'engagement entre L'Office et ses membres

Entre l'organisme ,
membre de L'Office,
représenté par M ,
en tant que responsable légal,

et

L'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques, représenté par son président en exercice, ci-dessous nommé «L'Office».

Il est établi ce qui suit :

Article 1 - Exécution du contrat

Dans le cadre du «Contrat Qualité Séjours et stages linguistiques» dont les dispositions figurent en annexe de la présente convention, l'organisme s'engage à fournir des produits conformes au dit contrat. L'organisme s'engage à en vérifier l'exécution auprès de ses propres partenaires et prestataires, à qui il aura communiqué les éléments du contrat les concernant.

Article 2 - Information sur le contrat

L'organisme s'engage à faire connaître le contrat dans tout document contractuel qui sera publié après le 1er juillet 2004.

Il ne pourra présenter le Contrat Qualité sur ses catalogues qu'après signature de la présente convention, par laquelle il s'engage à ce que tous ses produits concernés par le contrat soient conformes aux dispositions de celui-ci.

Article 3 - Contrôle des produits

L'Office a créé une commission de contrôle de la qualité. L'organisme s'engage à accepter et faciliter tous les contrôles mis en place par L'Office.

Ces contrôles prendront les formes suivantes :

- contrôle des documents contractuels,
- contrôle sur les lieux de départ et de retour des groupes,
- contrôle sur les lieux de séjour de l'ensemble des prestations.

Au cas où, à la suite de l'un de ces contrôles, il serait constaté un non-respect des critères du Contrat Qualité, il sera demandé à l'organisme de

se mettre en conformité, un deuxième contrôle ayant alors lieu, à la charge de l'organisme.

Article 4 – Procédure de radiation

En cas de non-respect des engagements pris, et de non respect des demandes éventuelles de mise en conformité ayant suivi un contrôle, l'organisme concerné pourra être radié de L'Office.

Article 5 – Commission de médiation

Conformément aux dispositions générales du Contrat Qualité, L'Office a créé une commission de médiation composée paritairement d'organismes membres de L'Office et de représentants des Fédérations de parents d'élèves (UNAPEL et FCPE) et d'associations de consommateurs agréées.

Lorsque le client ou l'adhérent d'un organisme membre de L'Office se plaint auprès de L'Office du non-respect des critères du Contrat Qualité par cet organisme, L'Office informe ce client ou cet adhérent de l'existence de la commission de médiation et des règles de saisine. Une fois saisie, la commission a 3 mois pour se réunir et statuer sur un dossier.

Tout avis de la commission est rendu sur la base d'un consensus. L'organisme s'engage à accepter et à respecter les décisions de la commission de médiation, qui sont sans appel. En cas de non-respect d'une décision de la commission de médiation, l'organisme concerné pourra être radié de L'Office.

Article 6 - Formation des personnels et partenaires

L'organisme s'engage :

- à participer aux réunions de formation organisées par L'Office à l'intention de ses membres.
- à répercuter à ses agents et à ses prestataires toutes les procédures et dispositions prévues dans le Contrat Qualité

Article 7 - Durée

La présente convention est signée pour 3 ans à compter du 1er juillet 2004. Elle est renouvelable par période de trois ans par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois mois avant le prochain terme.

Date :

Pour l'organisme :
(mention «lu et approuvé»)

Le président de L'Office :
(mention «lu et approuvé»)



L'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques
8, rue César Franck 75015 Paris • Tél. : 01.42.73.36.70 • Fax : 01.42.73.38.12
infos@loffice.org • www.loffice.org
Association loi 1901