

SEJOURS LINGUISTIQUES ADULTES

NOTRE ACTE D'ENGAGEMENT EN 10 ACTIONS

PREAMBULE

Tous les organisateurs de séjours linguistiques adultes agréés par l'UNOSEL sont impliqués de longue date dans une démarche qualité rigoureuse et dans la recherche permanente du meilleur niveau de prestations pour leurs clients.

Professionnels habilités à exercer en France, nous sommes des experts reconnus de l'enseignement des langues et de l'organisation des séjours linguistiques à l'étranger.

Par cet Acte d'Engagement, nous nous engageons à respecter des exigences rigoureuses de qualité et à garantir à nos clients fiabilité et transparence sur l'intégralité des services que nous proposons :

1. Nous nous engageons à respecter l'intégralité des obligations prescrites par la Norme Européenne séjours et stages linguistiques

En savoir plus

La Norme Européenne EN 14804 :2005 établie en 2006 s'impose à tous les organisateurs de séjours linguistiques. Elle impose des obligations pour chaque prestation comprise dans un séjour linguistique : les cours, tous les services d'accompagnement tels que l'hébergement le service après-vente, les assurances...

Le respect de la Norme Européenne s'impose à quiconque organise des séjours linguistiques. En plus du respect de ces dispositions, l'Acte d'Engagement UNOSEL témoigne de la volonté des organisateurs accrédités par l'UNOSEL d'offrir des services encore plus personnalisés, qui garantissent au consommateur français un niveau de qualité inégalé.

Notamment en matière de :

1.1 Transparence et sincérité des informations communiquées aux clients

En savoir plus

Article 3-1 de la Norme Européenne : « Toutes les informations fournies doivent être claires, transparentes, vraies, nettes et lisibles et tenir compte des besoins spécifiques

UNOSEL

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault- F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>

des participants et clients éventuels concernés. Pour chacun des services proposés, les informations données doivent être disponibles sous forme écrite avant l'inscription ». La Norme Européenne prévoit également que soient explicitement données par écrit les informations suivantes :

- a) le nom et les coordonnées de l'organisateur du séjour*
- b) le prix et ce qu'il comprend, ainsi qu'une indication des coûts optionnels supplémentaires ;*
- c) les critères utilisés pour sélectionner les professeurs (avec leurs diplômes, leur expérience et leur compétence dans la langue cible).*
- d) la somme ou le pourcentage du prix à payer en acompte et l'échéancier de paiement du solde ;*
- e) en cas d'annulation de la part du participant ou de l'organisateur, les retenues et/ou les conditions de remboursement des sommes versées par le client ;*

1.2 Qualifications du personnel enseignant

En savoir plus

L'article 4-2-4 de la Norme Européenne précise que les enseignants doivent être des adultes possédant les diplômes requis dans leur pays pour pouvoir enseigner leur langue maternelle à des étrangers, ou ayant suivi une formation spécialisée dans ce domaine, ou disposant d'une qualification universitaire adaptée.

1.3 Qualité de l'enseignement

En savoir plus

L'article 4-2-2 de la Norme Européenne précise qu'une procédure d'évaluation appropriée doit être mise en place, ainsi qu'un environnement d'apprentissage favorable. Par ailleurs, les organismes ont obligation d'assurer un suivi et une analyse des activités pédagogiques et de proposer des actions correctives si nécessaire.

1.4 Qualité de l'hébergement

En savoir plus

L'article 4-3 de la Norme Européenne précise les critères de confort relatifs aux différents types d'hébergement (chez l'habitant, collectif en résidence ou autre), ainsi que les critères de sélection des familles-hôtes (visite initiale au domicile de la famille, questionnaire détaillé, visites de contrôle au moins tous les deux ans).

UNOSEL

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault– F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>

- 2. Nous nous engageons à nous soumettre à des audits et contrôles réguliers, réalisés par des experts indépendants mandatés par l'Unosel, ces contrôles vont au-delà des obligations imposées par la Norme Européenne.**

En savoir plus

Notre accréditation à l'Unosel est soumise à un audit préalable et son renouvellement à des contrôles permanents menés par des experts indépendants. Ainsi, cet audit approfondi vérifie l'application effective des réglementations applicables aux organisateurs de séjours linguistiques : contrôles au siège de notre organisme, audit de nos brochures, audit de nos sites Internet, audit de nos Conditions Générales et Particulières de Vente, inspections sur site des séjours.

L'UNOSEL opère un contrôle très strict : tout écart ou non-conformité à l'Acte d'Engagement doit faire l'objet d'une action corrective immédiate. A défaut, tout manquement avéré et non corrigé peut se traduire par une exclusion temporaire ou définitive de l'organisme défaillant.

- 3. Nous conseillons avec loyauté chacun de nos clients afin de l'orienter vers le séjour linguistique le mieux adapté à son profil et ses besoins.**

En savoir plus

Nous nous engageons à donner un conseil éclairé et gratuit à nos clients afin de les orienter vers les séjours linguistiques les mieux adaptés à leur profil et à leurs attentes.

Nous nous engageons à sélectionner les centres de formation pour adultes à l'étranger, les formules de cours proposées et les formateurs en adéquation avec le profil de chaque client.

- 4. Nous nous engageons à ne travailler qu'avec des écoles partenaires de qualité. Ces écoles recrutent leurs formateurs selon des critères exigeants. Elles sont accréditées ou labellisées par des organismes compétents et reconnus.**

En savoir plus

Tous les formateurs de nos écoles partenaires possèdent les diplômes requis dans leur pays pour l'enseignement de leur langue à des étrangers.

UNOSEL

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault– F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>

Toutes nos écoles partenaires sont accréditées par les instances représentatives de leur pays ou labélisées par une fédération professionnelle reconnue qui contrôle la qualité de leur prestation. Nous participons régulièrement à des congrès professionnels afin de sélectionner nos partenaires.

5. Nous garantissons une réelle expertise pédagogique

En savoir plus

Nous disposons d'un personnel qualifié et compétent, spécialiste des séjours linguistiques pour adultes, capable de concevoir des parcours personnalisés en cours individuels ou en petits groupes. Ce parcours peut être établi, sur demande, grâce aux éléments suivants :

- *Test d'évaluation*
- *Analyse de besoins*

Suite à cet audit linguistique un devis détaillé en français est adressé au client. Dès acceptation de la proposition, ces éléments sont soumis à l'équipe pédagogique de notre école partenaire, qui dispose ainsi en amont de tous les renseignements nécessaires afin de préparer un programme de cours en adéquation avec les besoins du client.

6. Nous sommes habilités à organiser des séjours linguistiques adaptés aux besoins des professionnels et pouvant être pris en charge par une entreprise au titre de la formation continue.

En savoir plus

Tous les membres de l'Unosel disposent d'une déclaration d'activité obtenue auprès du préfet de région compétent. Celle-ci nous permet d'émettre les documents requis par une entreprise pour une prise en charge des prestations de formation. Nos séjours linguistiques peuvent ainsi être pris en charge dans le cadre de la formation continue ou du DIF.

7. Nous nous assurons de la satisfaction des participants de manière structurée et continue.

En savoir plus

UNOSEL

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault- F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>

L'article 4-7-1 à 4-7-4 de la Norme Européenne précise l'obligation pour l'organisateur du séjour de contrôler à plusieurs reprises la satisfaction du participant.

Dès le début du séjour, puis en fin de séjour, un questionnaire détaillé est remis aux participants. Ces questionnaires sont confidentiels. Le questionnaire de début de séjour permet notamment d'effectuer tout ajustement qui apparaîtrait nécessaire au bien-être du participant. Les résultats de ces questionnaires de début et de fin de séjour sont exploités dans le cadre de l'amélioration constante de la qualité.

8. Nous nous engageons à tout faire en cas de difficulté sur place afin que le problème soit résolu au mieux des intérêts des participants.

En savoir plus

Les organismes accrédités par l'UNOSEL entretiennent depuis de longues années des partenariats étendus avec des différents prestataires auxquels ils peuvent avoir recours. C'est une force, qui leur permet d'intervenir immédiatement auprès de ces mêmes partenaires afin d'obtenir la résolution dans les meilleurs délais de toute situation anormale. Ces relations de confiance mutuelle sont une assurance de réactivité dont les participants sont les premiers bénéficiaires.

Par ailleurs, chaque client dispose d'un numéro d'urgence : un responsable de centre est joignable 24/24 sur le lieu du séjour en cas de problème.

9. Nous nous engageons à tenir à la disposition des stagiaires toutes les informations nécessaires au bon déroulement de leur formation en amont et en aval de leur formation.

En savoir plus

Les organismes accrédités par l'UNOSEL disposent d'un personnel qualifié, qui se tient à la disposition des participants tout au long du séjour. Ils sont en liaison permanente avec les centres de séjour à l'étranger.

Avant le départ, une documentation complète sur le séjour est adressée à tous les participants qui comprend notamment :

- *Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'organisateur ou de son représentant sur place*
- *Des informations sur l'hébergement.*
- *Des informations concernant les dispositions relatives au premier jour de cours.*

UNOSEL

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault– F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>

- *Le nom d'une personne à contacter et un numéro de téléphone d'urgence à utiliser pendant le séjour.*

Ces dispositions sont notamment inscrites dans l'article 3-3 de la Norme Européenne. Après la formation, nous nous engageons, sur simple demande, à communiquer à nos clients un bilan pédagogique détaillé reflétant les compétences acquises à l'issue de formation.

10. Nous respectons les décisions de la Commission de Médiation de l'Unosel.

En savoir plus

Dans le cas où un participant ne serait pas satisfait de son séjour, et si sa demande n'a pas été résolue à sa satisfaction par l'organisme organisateur du séjour accrédité par l'Unosel, il pourra soumettre son dossier à la Commission de Médiation de l'Unosel. Cette commission rendra son avis, qui s'imposera alors à l'organisme.

Confier l'organisation de votre séjour linguistique à un organisme accrédité par l'UNOSEL, c'est bénéficier d'une fiabilité assurée, mais aussi de services à forte valeur ajoutée, d'une proximité, d'une écoute personnalisée, et d'une longue expérience des attentes et exigences spécifiques des adultes et professionnels français en matière de séjours linguistiques.

Leur diversité et la vaste gamme de séjours linguistiques que vous proposent les organismes accrédités par l'UNOSEL vous permettent un choix de formules et de destinations sans comparaison, leur expertise fait d'eux vos meilleurs interlocuteurs lors du choix éclairé d'un séjour.

UNOSEL

Union Nationale des Organisations de Séjours Educatifs, Linguistiques et des Ecoles de Langues

36, rue Marcel Dassault– F 92100 Boulogne-France

N° Indigo - 0 820 20 20 36 - Tél. : 33(0)1 44 64 80 30 – Fax : 33(0)1 49 10 50 10

<http://www.unosel.org>