



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

Notre acte d'engagement en 10 actions

PREAMBULE

L'UNOSEL est une union de professionnels couvrant quatre métiers différents : les séjours linguistiques pour jeunes, les stages linguistiques pour adultes, les séjours éducatifs et les voyages scolaires éducatifs. La présente charte est celle de ce dernier métier et les engagements pris ne concernent que les adhérents qui sont membres à ce titre.

Pour leurs voyages scolaires éducatifs ou VSE, les membres de l'UNOSEL garantissent le strict respect, par eux-mêmes et par leurs partenaires, du code du tourisme et de toutes les lois et réglementations qui leur sont applicables. Nos engagements vont au-delà des exigences de ces réglementations.

Le Voyage Scolaire Éducatif est un séjour en groupe organisé par les enseignants sous la responsabilité des chefs des établissements scolaires et soumis à une réglementation du Ministère de l'Éducation Nationale. Le VSE se déroule dans la plupart des cas sur le temps scolaire. Les professeurs définissent la durée de leur voyage scolaire éducatif avec leur chef d'établissement. Néanmoins la circulaire 79-186 du 12 juin 1979 précise : « Toute sortie ne pourra excéder une durée de cinq jours pris sur le temps scolaire ».

Notre ACTE D'ENGAGEMENT

C'est la traduction de notre volonté d'agir pour la qualité de nos prestations pouvant être partagée par tous les membres « Voyages scolaires éducatifs » de l'UNOSEL.

Notre acte d'engagement vous accompagne du premier contact jusqu'à la fin du séjour et après votre retour et vous apporte fiabilité, services personnalisés, et sécurité juridique autant que matérielle.

La qualité de chaque séjour résulte d'une expérience acquise au fil des années, qualité remise à jour de manière permanente en prenant particulièrement en compte l'analyse précise des séjours écoulés.

Fort de la part importante que les membres de l'UNOSEL représentent dans l'organisation des VSE (au sein de l'UNOSEL, en 2012, 370 400 jeunes ont participé à un voyage scolaire) ils s'engagent envers leurs clients à respecter les 10 points suivants :

1. DES BROCHURES ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les brochures et documents présentant les séjours des membres de l'Unosel sont contractuels et expriment clairement l'offre de l'organisme. Cette présentation sincère doit permettre d'apprécier le contenu qualitatif et quantitatif des prestations proposées. Les prix annoncés sont transparents quant aux prestations comprises dans le forfait.

Les brochures et documents contractuels précisent notamment ...

- La nature de l'hébergement : en familles d'accueil ou hébergement collectif (hôtel, village vacances, auberge de jeunesse...), sanitaires dans les chambres ou non ;
- Le nombre de repas compris dans le tarif, s'ils sont fournis par les familles hôtes, les lieux d'hébergement ou des restaurants ou cafétérias en route ;
- Le détail des excursions et visites prévues dans les programmes ;
- Les modes de transport.

2. DES CLIENTS PROTEGES

Chaque membre de l'UNOSEL, conformément aux exigences législatives, est titulaire d'une licence d'État ou d'un agrément tourisme, et/ou depuis le 1er janvier 2010, d'une immatriculation au registre national auprès d'ATOOUT FRANCE ; d'une assurance responsabilité civile et d'une garantie financière dont le montant est fixé par l'État.

La loi française fait obligation à toute personne physique ou morale organisant des voyages et séjours à l'étranger, c'est à dire combinant au moins 2 des 3 prestations suivantes :

- un voyage,
- un hébergement,
- des prestations annexes représentant une part non négligeable du prix du séjour (par exemple un programme d'enseignement, et/ou des activités, et/ou excursions), collectifs ou individuels, d'être immatriculée auprès de l'organisme officiel « Atout France » en tant qu'organisateur de voyages. Ce numéro d'immatriculation doit être indiqué sur tous les supports de communication de l'organisme.

Avant d'attribuer un numéro d'immatriculation, « Atout France » vérifie en particulier :

1. La compétence professionnelle (diplômes et formation) de l'organisateur.
2. La solvabilité (obligation de disposer d'une garantie financière, le garant vérifiant au préalable la solvabilité de l'organisme).
3. La souscription par l'organisateur d'une assurance RCP conforme aux obligations de couverture fixées par le Code du Tourisme. Ces dispositions sont d'autant plus importantes aujourd'hui, à une époque où n'importe qui peut, sur internet, se faire passer pour organisateur de voyages sans pour autant répondre le moins du monde aux exigences réglementaires. Seule la présence d'un numéro d'immatriculation vous assure que l'organisateur auquel vous comptez faire appel est accrédité et conforme aux lois françaises.

Il est aussi important de savoir qu'à l'intérieur de l'Union Européenne, les lois de protection des consommateurs diffèrent énormément d'un pays à l'autre. Un consommateur français, confiant l'organisation de son séjour à un organisme immatriculé en France, est assuré de bénéficier du cadre juridique le plus protecteur pour les consommateurs.

Enfin, la loi française portant sur les agences de voyages (celles qui sont officiellement immatriculées auprès d'ATOOUT France) prévoit que l'agence qui a vendu le séjour porte l'entière responsabilité des prestations vendues vis-à-vis de son client. Quoi qu'il arrive, l'agence française assume sa responsabilité. Dans d'autres pays européens (Suisse, Belgique par exemple), la responsabilité de l'organisateur se limite à la présentation d'une information exacte et à jour, mais ne concerne absolument pas les prestations réalisées à l'étranger: le droit applicable devient alors le droit du pays de séjour, et en cas de difficulté, le seul recours sera auprès du prestataire étranger.

Pensez-y au moment d'engager des sommes importantes dans l'achat d'un séjour linguistique.

Pour compléter votre information : <http://www.atout-france.fr/reglementation>

Pour vérifier si l'organisme auquel vous comptez faire appel est bien immatriculé en France: <http://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/immatriculation/>

3. DES TRANSPORTS MAÎTRISES

Les organismes indiquent très clairement quel est le mode de transport utilisé (train, car, avion...). Ils sélectionnent des transporteurs qui s'engagent à respecter la législation en vigueur dans le domaine des transports.

La logistique des voyages aller et retour est pensée et organisée pour :

- Optimiser le temps de trajet le plus court pour chaque voyage en fonction des paramètres du séjour ;
- Respecter les temps de travail et repos des chauffeurs lors des voyages en autocar.

4. UNE INFORMATION DETAILLEE AVANT LE DEPART

Les organismes indiquent très clairement quel est le mode de transport utilisé (train, car, avion...). Ils sélectionnent des transporteurs qui s'engagent à respecter la législation en vigueur dans le domaine des transports.

Les membres de l'UNOSEL s'engagent à fournir avant le départ des groupes :

1. Les coordonnées des familles d'accueil ou des lieux d'hébergement collectifs;
2. Le programme détaillé des visites (horaires, réservations, adresses);
3. Les coordonnées des compagnies de transport;
4. Pour les voyages en avion, le nom de la compagnie aérienne sera mentionné (ou au maximum trois compagnies aériennes différentes si le choix n'a pas été effectué au moment de la rédaction de la brochure);
5. Les numéros d'urgence;
6. Le lieu précis du rendez-vous pour l'accueil au départ et pour le retour;
7. les informations sur les horaires des voyages aller et retour;
8. les informations sur l'éventuel pique-nique à préparer pour le voyage;
9. un numéro de téléphone d'urgence à utiliser pendant le séjour;
10. le moyen d'obtenir des informations en provenance du séjour (audiotel, blog ou autres).

5. A L'ECOUTE DES PROFESSEURS

Les professeurs organisateurs sont consultés, écoutés, associés à l'organisation des VSE. Les professeurs organisateurs sont consultés, écoutés, associés à l'organisation des VSE. Des questionnaires qualité sont adressés aux responsables après chaque voyage. Les résultats sont analysés, pris en compte et contribuent à améliorer la qualité des séjours.

6. UNE PERMANENCE 24H/24

En cas d'urgence, les professeurs responsables peuvent joindre un responsable de l'agence 24h/24h pendant le séjour. Lors du déroulement de chaque voyage, les professeurs responsables sont en contact permanent, 24h/24 et 7 jours/7, avec les responsables de l'organisme. Les numéros d'appel en cas d'urgence sont communiqués aux responsables avant le départ.

7. DES PARENTS INFORMES REGULIEREMENT

Chaque membre de l'UNOSEL s'engage à communiquer aux enseignants responsables des groupes les moyens de communication mis à leur disposition et à celle des parents pour leur permettre d'avoir des nouvelles de leurs enfants. Les parents peuvent toujours joindre leurs enfants en cas d'urgence et sont systématiquement informés en cas d'intervention du corps médical.

8. DES RECLAMATIONS TRAITEES RAPIDEMENT

Toute réclamation écrite fait l'objet d'une réponse dans les 15 jours. Par ailleurs, si un différend avec un organisme subsiste après une réclamation, le client peut demander l'arbitrage de la Médiation du Tourisme et du Voyage, il bénéficiera ainsi d'un dispositif de médiation indépendant, impartial et transparent. Plus de détails sur le site du Médiateur www.mtv.travel.

9. LA GARANTIE DE L'UNOSEL

Tout membre de l'UNOSEL fait l'objet d'un audit d'admission et d'audits réguliers pour vérifier l'application des engagements du présent acte. Tout écart ou non-conformité à la charte de qualité doit faire l'objet d'une action corrective de l'organisme. Tout manquement avéré peut se traduire par une exclusion temporaire ou définitive de l'organisme défaillant.

Avant de devenir membre VSE de l'UNOSEL, chaque nouvel organisme passe un audit d'admission portant sur les mentions légales de l'organisme (code du tourisme, Label UNOSEL, conditions générales et particulières de vente, etc.) figurant dans ses brochures ou son site internet. Chaque membre VSE de l'UNOSEL passe tous les 3 ans un audit de suivi portant sur la vérification du Label et des Actes d'Engagement de l'UNOSEL, cet audit est effectué par un auditeur indépendant sur le séjour selon un cahier des charges très précis.

Si un membre VSE de l'UNOSEL s'avère ne pas être conforme lors d'un audit, il reçoit un rapport faisant mention des différents points concernés. Il doit répondre à ce rapport sous un délai d'un mois en définissant les actions correctives en précisant leurs délais de réalisation afin de se mettre en conformité avec la charte. Il est de nouveau inspecté au plus tard l'année suivante. Dans l'éventualité d'un audit non satisfaisant, l'organisme peut être exclu temporairement ou définitivement de l'UNOSEL.

10. EVOLUTION DE NOTRE ACTE D'ENGAGEMENT

En fonction de l'évolution de la réglementation des séjours pour enfants / pour jeunes, des transports et en fonction de l'expérience de chacun des membres des VSE de l'UNOSEL, notre acte d'engagement pourra être à tout moment amélioré avec l'objectif de faire progresser la qualité des voyages scolaires éducatifs proposés.