

## **Réponses aux Appels d'Offres :** ***La démarche qualité des organismes adhérents à L'Office***

**Les organismes membres de L'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques s'engagent à respecter les critères fondamentaux des devis (transport, hébergement, programme...) répondant aux exigences Qualité de leur charte nationale. »**  
<http://www.loffice.org/voies-scolaires-educatifs.php>

Le **devis** doit respecter les critères suivants :

### **1/ Transport**

Les organismes s'engagent à respecter la législation Française en vigueur. Ils se réfèrent aux conditions particulières de ventes de chaque société de transports (Avion, train, bateau et autocar).

- Trains : les organismes respectent les conditions de vente de la SNCF et des compagnies ferroviaires internationales
- Autocar : les schémas de conduite avec temps de conduite et de repos des chauffeurs sont envoyés à l'envoi du dossier de départ.
- Avion : application des conditions de vente de chaque compagnie
- Ferries : les organismes proposent un itinéraire (jour et /ou nuit) et des horaires prévisionnels justifiant le tarif présenté.

Pour plus de renseignements : <http://www.autocarsdefrance.com/>

### **2/ Hébergement**

#### **• EN FAMILLE**

Les organismes fournissent les coordonnées des familles d'accueil au professeur responsable du groupe avant le départ

Le nombre d'élèves par famille est en général de 2 ou 3 et au maximum de 4 en période chargée ou circonstance particulière.

#### **• COLLECTIF**

L'organisme fournit le descriptif du lieu d'hébergement indiquant notamment :

- Le type d'hébergement
- Sa localisation
- Ses agréments pour des hébergements en France selon son ministère de tutelle

Pour les deux formules, l'organisme doit préciser le nombre de pension complète (dîner+nuit+petit déjeuner+déjeuner) et les éventuels repas supplémentaires.

### **3/ Programme**

- Les organismes s'engagent à fournir un programme détaillé comprenant les visites payantes ou non payantes et les guides ou conférenciers éventuels

### **4/ Assurance**

Les organismes fournissent l'assurance Responsabilité Civile Professionnelle obligatoire ainsi que l'information sur les assurances complémentaires et/ou optionnelles :

- l'assistance rapatriement et bagages
- la garantie annulation

### **5/ Assistance / Séjour**

Les organismes sont joignables 24h sur 24 en cas d'urgence.

### **6/ Evaluation de séjour**

A la remise du dossier, les organismes fournissent au professeur responsable du groupe, un questionnaire de satisfaction à lui retourner.

L'Office s'est doté, dès 1997, d'une commission paritaire de médiation destinée à examiner les éventuels litiges concernant un organisme agréé. Participent aux travaux de cette commission des professionnels des voyages scolaires éducatifs, des représentants de parents d'élèves (FCPE, L'UNAPEL) et des associations de consommateurs agréées, telles que le CNAFAL, l'ALLDC (Association Léo Lagrange) et CLCV.

***Un argument essentiel pour choisir un organisme de L'Office : [www.loffice.org](http://www.loffice.org)***



#### **Contact :**

L'Office national de garantie de séjours et stages linguistiques  
8, rue César Franck  
75015 Paris  
Tél. 01.42.73.36.70 • Fax 01.42.73.38.12  
e-mail : [infos@loffice.org](mailto:infos@loffice.org)  
**[www.loffice.org](http://www.loffice.org)**