



Dossier de Presse

- Qui sommes-nous ?
- Les membres de L'Office.
- Le Contrat qualité.



L'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques
Pour tout conseil et information :
L'Office, 8, rue César Franck – 75015 Paris
Tél : 01 42 73 36 70 – Fax : 01 42 73 38 12

Contact presse : Gersende Moreau-Goisque - 01 42 73 33 68
gersende.moreau@loffice.org
info : www.loffice.org

2011

Qui sommes-nous ?

L'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques a été créé en 1997 à l'initiative de professionnels souhaitant s'engager dans une démarche qualité allant au-delà de la conformité autoproclamée à une charte interne ou à une norme.

Les professionnels sont en effet partis du constat selon lequel on ne peut être à la fois juge et partie.

Le projet a été soutenu par les trois Fédérations de parents d'élèves, par des associations de consommateurs agréées et par les pouvoirs publics.

Début 2011, L'Office compte **38 membres actifs** contrôlés et agréés selon les critères du Contrat Qualité.

L'Office est ouvert à tout organisme, qu'il soit association ou société commerciale, proposant des séjours et des stages linguistiques en France et à l'étranger pour jeunes et adultes.

La mission essentielle de L'Office est la mise en place et **le contrôle de la démarche qualité** du Contrat reposant sur les huit typologies principales (les séjours linguistiques de courte durée, les voyages scolaires éducatifs, les séjours de longue durée, les séjours au pair, les stages en écoles de langues, les jobs et les stages en entreprise à l'étranger, les séjours éducatifs et culturels de vacances).

Le Contrat Qualité est signé entre L'Office et ses membres actifs.

L'Office s'est aussi doté, dès 1997, **d'une commission paritaire de médiation** destinée à examiner les éventuelles réclamations ou litiges concernant un organisme agréé. Participent aux travaux de cette commission des représentants des professionnels, des représentants de deux grandes fédérations de parents d'élèves, la FCPE et L'APEL et des associations de consommateurs agréées telle la CNAFAL, ALLDC (Léo Lagrange), l'AFOC et CLCV Ile-de-France.

La commission paritaire de médiation est ainsi un espace de parole et d'échanges où jeunes, parents, enseignants ou étudiants peuvent exprimer leurs attentes et où Associations de consommateurs et fédérations de parents d'élèves jouent pleinement leur rôle de conseil.

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 paritaire de médiation, qui sont sans appel.

L'Office est agréé par le Ministère de la Jeunesse et des Sports.

L'OFFICE S'EST ÉGALEMENT FIXÉ POUR OBJECTIFS :

- **d'aider et conseiller le grand public, les enseignants**, les chefs d'établissement dans le choix de formules de séjours ou de stages : Un bureau de permanents répond quotidiennement aux nombreux appels, courriels et courriers et offre un service-conseil personnalisé
- **d'assurer la promotion des séjours organisés** par les organismes adhérents
- **de représenter et soutenir la profession** auprès des pouvoirs publics, notamment concernant l'avenir des voyages scolaires
- **de développer une réflexion sur la qualité** avec des partenaires étrangers ou avec les pouvoirs publics.
- **de rechercher les moyens permettant à des jeunes de communes labellisées "politiques de la ville" de partir en séjour linguistique**, grâce aux aides conjointes de l'Etat (préfet délégué à la ville), de collectivités locales et territoriales concernées.

Ainsi L'Office a participé en tant qu'expert à l'élaboration de la Norme européenne, dont le champ d'application est néanmoins limité aux séjours linguistiques courts et aux écoles. De même, depuis 1998, L'Office est membre fondateur de ALTO (Association of Language Travel Organisations) qui regroupe plus de 150 membres à travers le monde. L'Office a participé aux travaux du Plan Qualité France, sous l'égide du Ministère délégué au tourisme.

Cette commission a été mise en place par les Ministères de la Culture, de l'Éducation Nationale et des Affaires Étrangères. Enfin, en 2008 L'Office a participé en collaboration avec le Conseil National du Tourisme (CNT) à une étude intitulée "Séjours linguistiques et voyages scolaires éducatifs, un enjeu pour la France, une impulsion pour le tourisme".

L'Office se place donc au centre des concertations touchant le secteur du linguistique et poursuit son rôle de précurseur dans ce domaine.

Les membres de L'Office

L'Office est une structure unique en France : c'est un regroupement professionnel ET institutionnel. L'Office est composé de membres qualifiés dont des institutions, des Offices de tourisme, des personnalités dans le domaine de l'éducation ou du tourisme et d'organismes de séjours ayant fait le choix d'un engagement exigeant vers la qualité des prestations de services.

MEMBRES QUALIFIÉS

Les institutions

- Associations de Parents d'élèves de l'Enseignement Libre (APEL)
- Association des Professeurs de Langues Vivantes (APLV)
- Centre d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ)
- École des Parents et des Éducateurs (EPE)
- Fédération des Conseils de Parents d'Élèves (FCPE)
- Syndicat National des Personnels de Direction de l'Éducation Nationale (SNPDEN)
- Syndicat National des Chefs d'Établissement d'Enseignement Libre (SNCEEL)
- Union Nationale des Associations de Tourisme (UNAT)
- Union Nationale des organisations de Séjours longue durée à l'Étranger (UNSE)
- British Council

- Madame **Elisabeth ALBRECHT** : Spécialiste des séjours linguistiques et stages de langues, responsable marketing retraitée d'une école de langues de L'Office.
- Monsieur **Charles BARRIÈRE** : Ancien Délégué général de l'association "Elite" organisme international spécialisé dans l'enseignement des langues maternelles européennes à des étrangers ; ancien Secrétaire général de la Mission Interuniversitaire (MICEFA), ancien attaché culturel auprès de l'Ambassade de France aux Etats-Unis, directeur du Service de Coopération Universitaire, Linguistique et Educative et ancien directeur du bureau LINGUA (association internationale et unité externe de la commission Européenne)
- Monsieur **Paul BAYLAC MARTRES** : Ancien Président de l'association de consommateurs agréée CLCV Paris.

Les offices de Tourisme

- Allemagne
- Autriche
- Brésil
- Chypre
- Croatie
- Ecosse
- Egypte
- Espagne
- Etats-Unis
- Grande-Bretagne
- Hollande
- Irlande
- Japon
- Malte
- Mexique
- Office de tourisme et des congrès de Paris (OTCP)
- Pays de Galles
- Portugal

Ambassades

- Australie
- Nouvelle-Zélande

- Monsieur **Jean-Pierre van DETH** : Directeur retraité de l'ENSPTT, fondateur d'Expolangues, ancien Président de L'Office.
- Monsieur **Gérard DESHAYES** : Inspecteur général honoraire de la Jeunesse et des Sports, Directeur départemental et régional dans 5 régions de France et ancien responsable des échanges de jeunes entre la Grande-Bretagne et la France au service culturel de l'ambassade de France à Londres. Président de L'Office.
- Monsieur **Jean-Marc MIGNON** : Président de l'Organisation Internationale du Tourisme Social (OITS), et ancien Vice-président de L'Office.
- Monsieur **Gilles du RETAIL** : Directeur de la Communication et Rédacteur en Chef de l'Enseignement Catholique.
- Monsieur **Eric RITTER** : Secrétaire général de la Fédération Nationale du Transport de Voyageurs (FNTV).

MEMBRES ACTIFS : 38 ORGANISMES CONTRÔLÉS ET AGRÉÉS

- **Acte Challenge**
www.actechallenge.fr - 01 42 17 07 06
- **AFS- Vivre Sans Frontière**
www.afs-fr.org - 01 45 14 03 10
- **Association ESFA**
www.esfa.fr - 04 78 42 81 00
- **Atout Linguistique**
www.atout-linguistique.com - 01 46 01 00 31
- **Aubert Ermissé**
www.aubert-ermisse.com - 02 47 37 54 47
- **BEC – Séjours linguistiques**
www.becfrance.com - 01 55 35 25 00
- **Calvin-Thomas**
www.calvin-thomas.com - 04 42 91 31 01
- **CEI**
www.cei4vents.fr - 01 43 29 60 20
- **Civi-ling**
www.civi-ling.com - 02 96 75 47 47
- **Club Jeunes Océanides**
www.cjo-voyages.com - 0810 810 105
- **ECI**
www.eci.asso.fr - 04 42 21 07 68
- **Etudes et Découvertes Internationales**
www.edilangues.com - 05 55 03 67 75
- **Envoi Espace**
www.envol-espace.fr - 02 31 06 07 89
- **Espace Europ**
www.espace-europ.com - 02 51 24 08 24
- **Espace Europ Sud Ouest**
www.espace-sud-ouest.com - 05 61 79 96 92
- **Espace Langues & Découvertes**
www.voyages-eld.com - 03 28 38 18 73
- **Espace Rev Evas'Yon**
http://espace.revevasyon.com - 02 51 24 75 51
- **Eurocentres**
www.eurocentres.com - 01 40 46 72 00
- **Experiment**
www.experiment-france.org - 01 44 54 58 00
- **GSL**
www.gsl-sejours.com - 01 30 26 38 20
- **International Dialog**
www.international-dialog.com - 01 44 06 07 36
- **Institut privé Campus Langues**
www.campuslangues.com - 01 40 05 92 42
- **ISPA**
www.ispa.fr - 04 94 19 36 70
- **JEV Langues**
www.jevlangues.com - 05 55 12 11 00
- **Kaplan-Aspect**
www.kaplanaspect.fr - 01 48 00 06 00
- **Langues & Cultures**
www.languesetcultures.com - N°Vert : 0800 00 38 90
- **Langues Vivantes**
www.languesvivantes.com - 01 47 34 32 89
- **Ligue de l'Enseignement**
www.laligue.org - 01 43 58 95 66
- **MFR Langues**
www.cisperigord.com - 05 53 31 31 96
- **PIE**
www.piefrance.com - 04 42 91 31 00
- **Prolingua**
www.prolingua.org - 01 42 46 34 11
- **Regards**
www.asso-regards.org - 01 46 38 80 60
- **Séjours Home Abroad**
www.sejours-homeabroad.com - 01 39 50 77 70
- **SILC**
www.silc.fr - 05 45 97 41 60
- **Terres des Langues**
www.terresdeslangues.com - 02 47 39 13 00
- **Thalassa**
www.thalassa.asso.fr - 04 66 30 66 66
- **Triangle Club Voyages**
www.triangle-voyages.com - 05 65 77 16 49
- **YFU France**
www.yfu-france.org - 01 48 36 14.09

Garantie et Qualité



Le Contrat Qualité

Depuis sa création en 1997, L'Office s'est engagé dans une démarche Qualité rigoureuse fondée sur des contrôles documentaires ou sur site.

Sous l'égide de la DGCCRF pendant 6 années, la démarche Qualité de L'Office était matérialisée par le Contrat Approuvé.

Dans le même temps, pouvoirs publics, fédérations de parents d'élèves et associations de consommateurs agréées ont poursuivi la réflexion avec les organismes de L'Office et ont écrit ensemble un pré-référentiel de certification.

Tout ce travail a abouti au texte détaillé du Contrat Qualité, document de référence de la démarche qualité des membres agréés de L'Office.

Tous les professionnels, membres de L'Office, doivent se conformer aux critères et au plan de contrôle de ce contrat et signent une convention d'engagement.

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.

Les contrôles

Le Contrat Qualité prévoit des procédures de contrôle du respect des critères par les membres de L'Office :

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

Le Contrat Qualité s'applique à la gamme de produits ou de séjours suivants :

- les séjours linguistiques de courte durée
- les voyages scolaires éducatifs
- les séjours de longue durée
- les séjours au pair
- les stages en écoles de langues
- les jobs et stages en entreprise à l'étranger
- les séjours éducatifs et culturels de vacances

Nouveauté : depuis 2011, le Contrat qualité s'applique à la rubrique Séjours éducatifs et culturels de vacances.

Les typologies de séjours contrôlés

Chaque typologie référencée présente des critères de qualité spécifiques et clairement décrits, accompagnés d'un contrôle documentaire et /ou sur place.

Les séjours linguistiques de courte durée sont ainsi contrôlés, non seulement, sur la qualité de la sélection des familles d'accueil, sur les ratios d'encadrement, sur le nombre d'élèves par classe mais aussi sur les procédures d'information des jeunes ou des parents, sur la qualité et la véracité des textes des brochures ou sur le système d'appel d'urgence etc.

Les voyages scolaires éducatifs appellent des contrôles sur les garanties de sécurité des transporteurs, sur le partage du projet pédagogique avec les enseignants, sur les procédures d'accueil et le suivi du bon déroulement du séjour grâce à la présence du responsable local de l'organisme etc.

Les séjours de longue durée voient évaluées leurs procédures de préparation ainsi que le suivi des jeunes pendant leur année à l'Étranger sans oublier les procédures de sélection des familles ou les conditions d'inscription dans l'établissement scolaire.

Les séjours au pair doivent naturellement être conformes à la législation en vigueur en France ou à l'Étranger mais les vérifications portent aussi sur les procédures de sélection des candidats, sur la qualité des informations données avant le séjour, sur la sélection de la famille d'accueil ou sur les procédures d'appel d'urgence.

Les écoles de langue sont contrôlées sur la véracité des informations contenues dans leurs brochures, sur les moyens d'information des futurs stagiaires, sur les procédures d'évaluation du niveau de langue ou sur la qualification des professeurs.

Tout ceci donne des indications non exhaustives des plans de contrôles par typologie.

Les jobs à l'étranger appellent des contrôles sur les procédures de sélection des candidats, la mise en contact avec un coordinateur local, l'aide à la recherche du job, la qualité des informations données avant le séjour, le bilan d'après séjour.

Les stages en entreprise à l'étranger sont évalués au regard des procédures de sélection des candidats, de la mise en contact avec un coordinateur local, de la qualité des informations fournies avant le départ, de l'aide à la recherche de stage, du bilan d'après séjour.

Les séjours éducatifs et culturels de vacances sont contrôlés sur la qualité et les ratios d'encadrement, la qualité de l'hébergement, la qualité de l'information fournie, le suivi du bon déroulement du séjour grâce à la présence du responsable local de l'organisme etc.

La Commission paritaire de médiation

“Depuis sa création en 1997, L'Office se distingue par sa commission paritaire de médiation, **qui garantit écoute et protection au consommateur**. Cette commission intervient dans la gestion des éventuels litiges liés aux séjours linguistiques et éducatifs réalisés.”

L'Office et le Contrat Qualité conjuguent donc ensemble le pluralisme de différents métiers et expertises. Ceci repose sur un principe commun d'engagement à la qualité des services et à leurs garanties auprès des jeunes, des parents, des étudiants, des enseignants ou des établissements.