

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 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 : tout jeune volontaire qui fera valoir ses motivations et un bon équilibre psychologique lors de l'entretien avec l'organisme.

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.

Pour les jeunes de 15 à 18 ans allant aux Etats-Unis, l'organisme se conforme aux critères définis par l'USDS (United States Department of State) et le CSIET (Council on Standards for International Educational Travel).



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>1.1 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 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) <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. 	<p>Dossier d'inscription.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p>
<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>	<p>Brochure. Contrat de vente. Bordereau de souscription d'assurance.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p>
<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 	<p>Dossier du participant</p>	<p>Contrôle documentaire.</p>

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. 	<p>Questionnaire de satisfaction.</p>	<p>Contrôle documentaire.</p>

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><i>L'organisme se charge de la réalisation du transport du participant jusqu'à sa destination finale.</i></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 met à disposition un système de contact ou d'intervention d'urgence et que l'on puisse joindre un représentant de l'organisme 24h/24.</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'interlocuteur de la famille du participant est l'organisme français.</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>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 documentaire.</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>