

Dossier de presse



LA GARANTIE DES SÉJOURS LINGUISTIQUES & ÉDUCATIFS

- Qui sommes-nous ?
- Les membres de L'Office
- Le Contrat Qualité
- Le Salon des séjours linguistiques et des voyages scolaires



MINISTÈRE
DE LA VILLE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS

8 rue César Franck | 75015 Paris
T 01 42 73 36 70 | F 01 42 73 38 12
infos@loffice.org | loffice.org

Association loi 1901

Qui sommes-nous ?

L'Office national de garantie des séjours linguistiques et éducatifs 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 2015, L'Office compte 41 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 l'AFL Paris, ALLDC (Léo Lagrange), Familles rurales 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 et bénéficie du soutien du Ministère des Sports, de la Jeunesse, de l'Education populaire et de la Vie associative.



MINISTÈRE
DE LA VILLE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS

Qui sommes-nous ?

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.

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".

En 2012, L'Office a obtenu le soutien du Ministère en charge de la Jeunesse.

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 réunir les organismes agréés chaque année lors du Salon des séjours linguistiques et des voyages scolaires** au Lycée Henri IV de Paris (voir l'agenda page 6).

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 envers 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)
- Association pour le Développement de l'Enseignement de l'Allemand en France (ADEAF)
- British Council
- Centre d'Information et de Documentation Jeunesse (CIDJ)
- Council on Standards for International Educational Travel (CSIET)
- École des Parents et des Educateurs (EPE)
- Fédération des Conseils de Parents d'Élèves (FCPE)
- Français du monde (ADFE)
- Fédération Nationale du transport de voyageurs (FNTV)
- Office national d'information sur les enseignements et les professions (ONISEP)
- Syndicat National des Personnels de Direction de l'Education Nationale (SNPDEN)
- Syndicat National des Chefs d'Etablissement d'Enseignement Libre (SNCEEL)
- Union des Français de l'Etranger (UFE)
- Union Nationale des Associations de Tourisme (UNAT)
- Union Nationale des organisations de Séjours longue durée à l'Etranger (UNSE)

Les offices de tourisme

Allemagne, Autriche, Belgique (Flandre-Bruxelles), Belgique (Wallonie-Bruxelles), Brésil, Chine, Chypre, Commission canadienne du tourisme, Croatie, Ecosse, Egypte, Espagne, Etats-Unis, Grande-Bretagne, Irlande, Japon, Malte, Mexique, Office de tourisme et des congrès de Paris (OTCP), Pays de Galles, Pays bas, Portugal

Les ambassades

Australie, Malte, Nouvelle-Zélande



MINISTÈRE
DE LA VILLE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS

PERSONNES QUALIFIÉES

- Madame **Elisabeth ALBRECHT** :
Spécialiste des séjours linguistiques et stages de langues
- Monsieur **Paul BAYLAC MARTRES** :
Ancien Président de l'association de consommateurs agréée CLCV Paris.
- Monsieur **Jean-Pierre van DETH** :
Directeur retraité de l'ENSPTT, fondateur d'Expolangues
- Monsieur **Jean-Marc MIGNON** :
Président de l'Organisation Internationale du Tourisme Social (OITS)
- Monsieur **Gérard DESHAYES** :
Inspecteur général honoraire de la Jeunesse et des Sports, 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).

8 rue César Franck | 75015 Paris
T 01 42 73 36 70 | F 01 42 73 38 12
infos@loffice.org | loffice.org

Association loi 1901
V1-04/2015

Les membres de L'Office

ORGANISMES LABELLISÉS

- **Acte Challenge**
www.actechallenge.fr
01 42 17 07 06
- **AFS- Vivre Sans Frontière**
www.afs-fr.org
01 45 14 03 10
- **AILS**
www.ails.fr
04 37 28 65 80
- **Association ALEMA**
www.alema.asso.fr
05 56 21 42 43
- **Atout Linguistique**
www.atout-linguistique.com
01 46 01 00 31
- **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
- **Capital Culturel Européen**
www.c-c-europeen.org
03 85 20 54 85
- **Club Jeunes Océanides**
www.cjo-voyages.com
04 66 30 99 82
- **ECI**
www.eci.asso.fr
04 42 21 07 68
- **EDI**
www.edilangues.com
05 55 03 67 75
- **En Famille International**
www.enfamille.com/
07 86 63 77 78
- **Envol Espace**
www.envol-espace.fr
02 31 06 07 89
- **Espace Europ**
www.espace-europ.com
02 51 24 08 24
- **Espace Langues & Découvertes**
www.voyages-eld.com
03 28 38 18 73
- **Eurocentres**
www.eurocentres.com
01 40 46 72 00
- **GSL**
www.gsl-sejours.com
01 30 26 38 20
- **Institut privé Campus Langues**
www.campuslangues.com
01 40 05 92 42
- **International Dialog**
www.international-dialog.com
01 44 06 07 36
- **ISPA**
www.ispa.fr
04 94 19 36 70
- **JEV Langues**
www.jevlangues.com
05 55 12 11 00
- **Kaplan International**
www.kaplaninternational.com/fr
01 48 00 06 00
- **La Ligue de l'enseignement**
www.sejours-educatifs.org
01 43 58 95 66
- **Langues & Cultures**
www.languesetcultures.com
0800 00 38 90
- **Langues Vivantes**
www.languesvivantes.com
0032 2 230 01 90
- **MFR Langues**
www.cisperigord.com
05 53 31 31 91
- **Objectif séjours**
www.objectifsejours.com
02 51 24 75 51
- **Oliver Twist Work&Study**
www.oliver-twist.fr
05 57 26 93 26
- **PIE**
www.piefrance.com
04 42 91 31 00
- **Regards**
www.asso-regards.org
01 46 38 80 60
- **Self Voyages**
www.selfvoyages.com
04.32.52.11.11
- **Séjours Home Abroad**
www.sejours-homeabroad.com
01 39 50 77 70
- **SILC**
www.silc.fr
05 45 97 41 40
- **Terre des Langues**
www.terredeslangues.com
02 47 39 13 00
- **Thalassa**
www.thalassa.asso.fr
04 66 30 66 66
- **Triangle Club Voyages**
www.scolaires.triangle-voyages.com
05 65 77 16 49
- **WEP**
www.wep.fr
04 72 40 40 04
- **WEP FRANCE**
www.wep.fr
04 72 40 40 04
- **YFU France**
www.yfu.fr
02 47 70 26 10



MINISTÈRE
DE LA VILLE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS

Garantie et Qualité

Le Contrat Qualité

Depuis sa création en 1997, L'Office s'est engagé dans une démarche de 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.



DE L'Office



MINISTÈRE
DE LA VILLE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS

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

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.”

8 rue César Franck | 75015 Paris
T 01 42 73 36 70 | F 01 42 73 38 12
infos@loffice.org | loffice.org

Association loi 1901
V1-04/2015

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 etc.
- **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 etc.
- **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 etc.
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 etc.
- **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 etc.
- **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.



Un salon pour répondre aux parents, jeunes, enseignants

Les enseignants, les jeunes et leurs parents ont besoin de trouver aussi aisément et rapidement que possible des réponses sérieuses et parfaitement fiables aux questions qu'ils se posent : **comment choisir le séjour linguistique qui convient le mieux à l'âge de l'élève ou de l'étudiant ? Quelle destination, quelle formule ? En famille ou en hébergement collectif ? A quel prix ? A quel âge réaliser sa première expérience ? Combien de séjours sont-ils nécessaires ? Quelle sera la progression linguistique à l'issue du séjour ?**



Le rendez-vous qualité à ne pas manquer

C'est pour répondre à ce besoin que L'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques a créé le premier Salon des séjours linguistiques et des voyages scolaires en mars 2012. Ce salon est placé sous les patronages des Ministères chargés respectivement de la Jeunesse et de l'Education, et de la Commission européenne.



Des spécialistes labellisés à l'écoute de tous

Des organisateurs de séjours linguistiques agréés et contrôlés par L'Office
Des organisateurs de voyages scolaires agréés et contrôlés par L'Office
Des offices du tourisme étranger présentant leurs destinations
Des partenaires : assureurs, magazines de langues...



Préparer son séjour avec des conférences ciblées

Bien choisir son séjour linguistique • Les aides financières • Les garanties • 3,5,10 mois au lycée à l'étranger • Jobs et stages • Voyages scolaires éducatifs • Valoriser son CV avec les tests de langues...

www.salon-office.com