# Charte RSE de L'Office

LA GARANTIE DES SÉJOURS LINGUISTIQUES & ÉDUCATIFS

## Un engagement pour un tourisme durable

### La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) au cœur de notre stratégie depuis 2020.

Depuis 2020, L'Office National de Garantie des Séjours Linguistiques et Éducatifs (dit L'Office) a intégré **la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) comme un pilier central de sa stratégie**. Cette démarche vise à renforcer son engagement en faveur d'un développement durable et d'un impact positif sur la société et l'environnement.

### Notre histoire

L'Office est une association créée en 1997, née de l'envie et du besoin de plusieurs opérateurs de séjours linguistiques pour les jeunes de créer un label différent, dont les membres ne seraient pas seulement des organismes (associations ou sociétés) mais également des associations de parents d'élèves privées et publiques ainsi que des associations de consommateurs. Cette combinaison serait un gage de sérieux et de contrôle permanent.

### Le label créé avec les parents et les consommateurs

Dès la fondation de L'Office, les fédérations de parents d'élèves, APEL et FCPE, les associations de consommateurs agréées et les pouvoirs publics ont soutenu et suivi l'évolution du label de qualité en toute transparence. Ensemble, ils ont conçu la charte de qualité de référence des séjours linguistiques et éducatifs : le « Contrat Approuvé », devenu en 2004 le « **Contrat Qualité** ». Label référent du secteur linguistique et éducatif, L'Office sélectionne les organismes s'engageant dans une démarche de qualité.

Tous les organismes labellisés « Contrat Qualité », s'engagent sur l'encadrement, l'hébergement, le transport, les cours, les activités, l'organisation générale, le suivi 24h/24h et les informations préalables. L'Office diligente des contrôles en France et à l'étranger pour s'assurer du respect de ses critères de qualités stricts et contraignants pour les organismes.

### L'expert des séjours linguistiques et éducatifs

L'Office n'est pas un syndicat mais un label de qualité, qui contrôle et accompagne ses organismes labellisés vers un perfectionnement qualitatif.

En 2005, L'Office a participé en tant qu'expert à l'élaboration de la norme NF EN 14804, des organisateurs de séjours ou stages linguistiques, éditée en octobre 2005 sous l'égide du Comité Européen de Normalisation (CEN).

En 2008, L'Office a obtenu l'agrément « Association de jeunesse et d'éducation populaire » du Ministère de la Jeunesse et des Sports (n°75 JEP 08-73).

Depuis 2011, L'Office bénéficie du soutien du Ministère chargé de la Jeunesse pour sa mission de contrôle.

L'Office est également adhérent des EDV (Entreprises du Voyage) et de l'UNAT (Union Nationale des Associations de Tourisme), qui font partie de ses instances en tant que membres de droit.

**Les organismes labellisés : un engagement**

Le label « Contrat Qualité » n'est délivré qu'après une série de vérifications et de contrôles. Le processus de labellisation comprend le respect des obligations légales, ainsi que la conformité avec les critères du « Contrat Qualité », et enfin la qualité de la gestion de la structure. Tous les organismes labellisés « Contrat Qualité », ont fait la démarche volontaire de répondre aux exigences du label. Une quinzaine de contrôles sont effectués par an.

## Les missions et valeurs : un séjour réussi est un séjour bien choisi

Depuis sa création, L'Office place la qualité au cœur de ses actions et de ses engagements. À travers des critères rigoureux définis dans le « Contrat Qualité », des contrôles réguliers et un accompagnement constant des organismes labellisés, L'Office veille à garantir à chaque participant une expérience éducative et linguistique répondant pleinement à ses attentes et besoins.

Les valeurs fondamentales de L'Office reposent sur les principes suivants :

- **Qualité :** L'Office s'assure que les organismes labellisés proposent des séjours respectant des normes strictes, répondant ainsi aux attentes des jeunes, des parents, des enseignants et des établissements scolaires.
- **Fiabilité :** Un suivi rigoureux est effectué sur les organismes labellisés, incluant des audits inopinés tant au siège social que sur les lieux de séjours. Ces audits, réalisés par des experts indépendants, ont pour objectif de garantir la conformité des organismes aux critères définis dans le « Contrat Qualité ».
- **Responsabilité :** L'Office veille à ce que les organismes respectent leurs engagements. Lorsque des ajustements sont nécessaires, les organismes labellisés doivent se conformer aux mesures demandées par L'Office, qui s'assure de leur mise en œuvre effective.
- **Conseil :** L'Office écoute, conseille et oriente les parents, étudiants, enseignants et professionnels sur le choix d'un séjour linguistique et éducatif en toute sécurité.
- **Conciliation** : Dans un souci de défendre les intérêts des participants, L'Office a mis en place une commission de conciliation. Cette commission peut être saisie en cas d'insatisfaction. L'organisme labellisé s'engage à respecter les décisions de la commission, lesquelles sont sans appel pouvant aller jusqu'à la radiation.

## Des engagements supplémentaires auprès des membres et de la profession

L'Office professionnalise le secteur des séjours linguistiques et éducatifs en apportant une expertise, des conseils et des formations aux organismes labellisés « Contrat Qualité ».

**Sondage RSE le 25 août 2023 auprès des organismes membres (18 réponses sur 28 organismes)**

### Résultats du sondage

| **Actions de développement déjà mis en place au sein des organismes :** | **Les 4 principaux enjeux prioritaires seraient :** |
| --- | --- |
| 1. Réduction, tri et recyclage des déchets (77%)<br>2. Amélioration des conditions de travail et la réduction des risques pour la santé (72%)<br>3. Actions de réduction des consommations d'eau et d'énergie (50%)<br><br>72% souhaitent s'engager plus en matière de RSE | 1. Garantir aux employés des conditions de travail décentes (72%)<br>2. Viser l'équilibre entre écologie, économie, social (66%)<br>3. Développer l'éthique dans le business et baisser la consommation des ressources (eau, énergies, matières) (50%)<br>4. Diminuer les émissions de gaz à effet de serre, rendre les séjours accessibles financièrement à tous et valoriser le patrimoine et la culture (33%) |

En intégrant ces engagements, L'Office et ses membres continuent de se positionner comme des acteurs clés dans la promotion de séjours linguistiques et éducatifs de qualité, tout en contribuant activement à un avenir durable et responsable.

**Éco-responsabilité**

L'Office encourage les organismes à adopter des pratiques respectueuses de l'environnement, en promouvant l'utilisation de ressources durables et en minimisant leur empreinte carbone.

**Inclusion sociale**

L'Office s'engage activement pour favoriser l'accès de tous aux séjours linguistiques et éducatifs, en appuyant des actions qui visent à garantir des opportunités équitables pour chaque participant.

**Outils et supports de formation**

L'Office propose à ses membres et leurs clients une variété d'outils et de supports de formation, tels que, la Charte du Participant Responsable et le guide des voyages scolaires éducatifs.

Des ateliers de réflexion, comme ceux sur la Fresque du Climat, sont organisés pour approfondir des pratiques plus vertueuses du tourisme responsable.

# Axes stratégiques de la démarche RSE de L'Office

## Pilier 1 : la gouvernance

**Favoriser la transparence et une gestion éthique au sein de l'organisation.**

**Plan statutaire :** L'Office est une association régie par la loi de 1901, réunissant des professionnels du secteur des séjours linguistiques et éducatifs, engagés dans une démarche de qualité, ainsi que des fédérations de parents d'élèves (APEL, FCPE) et des associations de consommateurs agréées, toutes également impliquées dans cette démarche.

Les membres de L'Office se composent notamment de :

### Membres Actifs

Ce sont les opérateurs de séjours linguistiques et éducatifs ayant leur siège social ou un bureau immatriculé en France ou dans un pays francophone. Les membres actifs sont regroupés en un collège.

### Membres Qualifiés

Il s'agit des représentants de l'État, ainsi que des organismes publics ou privés, ou de personnalités qualifiées, concernées ou intéressées par l'objet de l'association. Les membres qualifiés sont regroupés dans un collège. L'UNAT et les Entreprises du Voyage en font partie en tant que membres de droit. Les membres qualifiés sont dispensés de cotisation.

### Membres Associés

Ce sont des personnes morales dont l'activité contribue à la réalisation des objectifs de l'association, et qui sont agréées par le Conseil d'Administration. Les membres associés participent activement aux travaux de L'Office, mais sont dispensés de cotisation et invités à l'Assemblée Générale sans droit de vote.

### Membres Avenir

Le statut de membre Avenir permet aux opérateurs de séjours linguistiques et éducatifs de se familiariser avec L'Office et son fonctionnement, dans le but de devenir, à terme, des membres actifs. Ce statut est valable un an, renouvelable une fois, après quoi une demande d'adhésion en tant que membre actif peut être faite. Les membres Avenir ne sont pas tenus d'être immatriculés à Atout France, mais ne peuvent pas utiliser la marque de L'Office. Ils peuvent participer aux groupes de travail et à l'Assemblée Générale sans droit de vote.

L'Office est dirigé par un **Conseil d'Administration, constitué de 15 à 24 membres qualifiés et actifs, élus pour une durée de trois ans lors de l'Assemblée Générale.**

Chaque année, à l'issue de l'Assemblée Générale, le Conseil d'Administration élit un Bureau parmi ses membres pour une durée d'un an. Le Bureau est chargé de mettre en œuvre les décisions du Conseil d'Administration et de superviser les activités du secrétariat de l'association.

Dans le cadre de sa mission de partage de compétences et d'expériences entre ses membres, L'Office dispose de **plusieurs commissions de travail,** chacune spécialisée dans des domaines spécifiques tels que :

- Les séjours linguistiques de courte et longue durée.
- Les voyages scolaires éducatifs.
- La commission RSE.
- Le Salon des séjours linguistiques et éducatifs.

Ces commissions sont ouvertes aux adhérents concernés et sont dirigées par des responsables, en collaboration avec la Déléguée Générale. Des représentants des associations de parents d'élèves (APEL, FCPE) participent également à ces travaux.

Enfin, la commission de conciliation est composée de membres élus lors de l'Assemblée Générale.

Il s'agit d'une commission paritaire composée des fédérations de parents (APEL, FCPE), des associations de consommateurs (Familles Rurales), d'une part, et des professionnels du secteur, d'autre part.

Elle peut être saisie en cas de dysfonctionnement concernant un séjour organisé par l'un de ses membres.

**Plan opérationnel :** en 2024, L'Office emploie une Déléguée Générale en CDI et accueille une salariée en alternance, contribuant à la formation continue d'une jeune femme qui, en retour, met ses compétences au service de L'Office.

Les adhérents de L'Office sont bénévoles à 100% lorsqu'ils participent à tous les travaux de l'association. Leur temps est pris sur leur temps de travail de leur propre organisation. La prise en charge des frais de transport est faite par leur propre organisation.

Dans le cadre de sa démarche RSE, L'Office a mis à jour son site internet après l'Assemblée Générale de 2024 en y ajoutant une section spécifiquement dédiée à sa gouvernance. De plus, un Google Drive a été mis en place pour faciliter le partage des documents entre ses membres.

## Pilier 2 : les conditions de travail

**Priorité au bien-être, à la diversité et à l'inclusion**

L'Office met en œuvre diverses initiatives pour garantir un environnement de travail épanouissant et respectueux :

### Formation et développement

Le salarié peut suivre des formations adaptées à ses besoins professionnels. Les entretiens annuels permettent de faire le bilan de l'année écoulée et de définir des objectifs clairs pour l'année suivante.

### Santé et sécurité

Un suivi médical régulier (visite médicale) et un document unique sont mis en place pour préserver la santé des collaborateurs.

### Équipement et environnement de travail

Des bureaux accueillants, des fauteuils ergonomiques et des outils informatiques de qualité, fonctionnels, assurent un confort optimal au quotidien. Le télétravail est également possible.

### Espaces partagés et convivialité

La colocation avec l'UNAT (Union Nationale des Associations de Tourisme et de Plein Air) favorise les moments conviviaux entre associations (ex. repas de Noël). Les espaces partagés, comme les salles de réunion et la connexion internet, renforcent la synergie entre les équipes.

UNAT
Le tourisme
au service des hommes et des territoires

Ces actions s'inscrivent dans une démarche globale visant à garantir des missions cohérentes avec les fiches de poste et à promouvoir des valeurs de respect et d'inclusion.

## Pilier 3 : l'environnement

**Un engagement concret pour un futur durable**

Dans l'objectif de réduire son empreinte carbone et de gérer ses ressources de manière responsable, L'Office met en place des solutions éco-responsables et adopte des pratiques respectueuses de l'environnement.

L'Office intègre des mesures éco-responsables au quotidien :

- **Tri des déchets :**
  - Gestion systématique des déchets au sein des bureaux.
- **Transport durable :**
  - Utilisation des transports en commun pour les trajets domicile-travail des salariés.
  - Encourage ses membres à se déplacer en train ou faire du covoiturage.
- **Approvisionnement local :**
  - Privilégier les commerces de proximité pour les commandes de repas afin de réduire l'empreinte carbone liée au transport des produits.
- **Dématérialisation des données :**
  - Hébergement des données sur **Google Drive** depuis 2023, contribuant à la réduction de l'utilisation de papier.

AGIR POUR UN TOURISME RESPONSABLE

Depuis septembre 2023, L'Office est membre de l'association **ATR (Agir pour un Tourisme Responsable)**, qui réunit des professionnels du secteur du voyage engagés dans un tourisme respectueux de l'humain et de l'environnement. Cette association a pour missions principales de fédérer, sensibiliser et former ces professionnels, tout en évaluant leurs pratiques afin de promouvoir un tourisme durable et responsable. L'Office fait également partie du groupe de travail « Voyages jeunes » au sein de l'association ATR et a contribué à la rédaction de la « Charte Ethique du Jeune Voyageur », inspirée par la ferme volonté de générer un impact positif sur la société et la planète, et de guider les jeunes générations dans cette direction.

LA FRESQUE DU CL!MAT
Vous avez toutes les cartes en main

L'Office a eu l'opportunité de mettre en place un atelier **Fresque du Climat** le 18 janvier 2024, une activité de sensibilisation qui a permis à ses membres de mieux appréhender les enjeux liés au changement climatique. Cet atelier interactif a offert une occasion de découvrir les causes et les effets du réchauffement climatique, tout en encourageant une réflexion collective sur les actions à mener pour garantir un avenir durable.

## Pilier 4 : le droit des personnes

**Respect des droits et dignité humaine**

L'Office s'engage à respecter les droits fondamentaux de chaque individu, quelle que soient sa situation personnelle, son origine ou son pays de résidence, en :

- Respectant la dignité et les droits de chaque personne.
- Combattant toutes les formes de discrimination et de harcèlement.
- Assurant la protection des données personnelles des salariés et membres.

---

## Pilier 5 : la loyauté des pratiques des affaires / relations fournisseurs

**Transparence et amélioration continue**

Les informations relatives aux ressources de l'association (cotisations, subventions, etc.) sont présentées de manière claire et ouverte. Le budget est voté de manière transparente lors de l'Assemblée Générale, et le bilan comptable est mis à la disposition des membres.
Des questionnaires de satisfaction sont régulièrement envoyés aux membres pour favoriser l'amélioration continue, notamment dans le cadre du Salon et de l'Assemblée Générale.

**Maintien d'une chaîne d'approvisionnement éthique et durable, en encourageant des pratiques responsables.**

L'Office sélectionne ses fournisseurs en privilégiant ceux qui respectent des normes environnementales et sociales. Il s'engage dans des partenariats à long terme, soutenant ainsi ses fournisseurs dans l'amélioration continue de leurs pratiques responsables. A titre d'exemple :

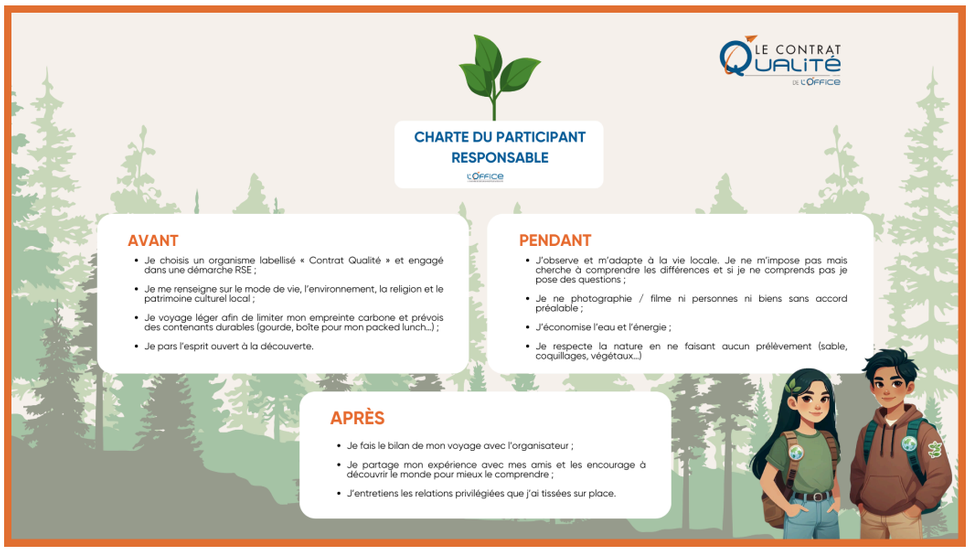
| | |
|---|---|
| CREDIT COOPERATIF<br>L'Office a décidé de faire confiance à une banque qui se distingue par son engagement éthique et solidaire. Le Crédit Coopératif appuie des initiatives telles que le développement de l'agriculture biologique et la transition énergétique. | Arpei<br>L'Office fait appel à l'ESAT Pierre Borel (ARPEI) pour l'achat de ses fournitures de bureau. Ce partenariat permet à l'Office de soutenir une démarche solidaire et responsable. |

## Pilier 6 : le respect des intérêts des voyageurs et clients

**Satisfaction, sécurité et transparence**

L'Office s'engage à garantir la satisfaction et la sécurité de ses clients, en mettant l'accent sur la transparence et la responsabilité.
Pour cela, plusieurs solutions ont été mises en place pour assurer le respect des intérêts des voyageurs :

- **Charte éthique :** encouragement des membres à adopter des pratiques RSE, soutenu par son adhésion à l'association ATR (Agir pour un Tourisme Responsable) et par l'élaboration de la « Charte du Participant Responsable » lors de l'Assemblée Générale de 2024. Cette charte constitue un outil à la fois simple et pédagogique, visant à inciter ses lecteurs, notamment les jeunes, à adopter des comportements de voyage responsables, solidaires et durables.




- **Audits & Contrat Qualité :** organisation d'audits réguliers tant au siège social que sur les lieux de séjours organisés par ses membres pour veiller au respect des critères du Contrat Qualité.
- **Conciliation :** mise en place d'une commission de conciliation pour résoudre les insatisfactions liées aux séjours.
- **Relation client :** envoi de questionnaires de satisfaction après chaque Assemblée Générale et Salon.

## Pilier 7 : le développement local et l'intérêt général

L'Office s'engage activement à soutenir le développement local et à promouvoir l'intérêt général à travers diverses initiatives. Par la nature même de ses activités, L'Office contribue à l'ouverture d'esprit des jeunes, à la découverte d'autres cultures et à la création de liens entre les populations et les territoires.

L'Office privilégie également le recours aux entreprises locales pour l'organisation de ses événements (interventions, repas) et soutient les petites entreprises en achetant ses fournitures auprès d'associations locales. Dans le cadre de son engagement pour la formation, L'Office embauche des alternants, contribuant ainsi à la montée en compétences des jeunes.

À partir de l'édition 2024 du Salon de L'Office, des ateliers et des conférences sur le tourisme responsable sont organisés lors de l'événement afin de sensibiliser le public à des pratiques de voyage plus vertueuses.

Des outils sont présentés et mis à disposition comme la Charte du Participant Responsable pour encourager les membres à les diffuser auprès des jeunes voyageurs, encadrants, parents, etc.

# Axes d'amélioration de la démarche RSE de L'Office

## Pilier 2 : les conditions de travail

**Management**

- Le management est un enjeu complexe en raison de la taille réduite de l'équipe salariée (2 personnes) et de l'implication des membres bénévoles de l'association. Cela peut compliquer la prise de décisions et l'avancée des projets.
- Approfondir les temps d'échange entre les deux salariés et les membres de l'association pour renforcer la coordination et la cohésion.

**Avantages pour les salariés**

- Actuellement, les salariés perçoivent uniquement leur salaire, sans avantages complémentaires. L'Office envisage, à l'avenir, d'introduire des avantages tels que des chèques vacances pour Noël, afin de reconnaître leur contribution.

## Pilier 3 : l'environnement

- Effectuer un bilan carbone annuel de l'association pour mesurer et réduire son impact environnemental.
- Évaluer la faisabilité d'obtenir des certifications environnementales reconnues (par exemple, ISO 14001) pour valoriser les efforts déployés par l'association.
- Mettre en place des indicateurs de performance environnementale pour suivre les progrès réalisés et ajuster les actions en conséquence.
- Sensibiliser sur les conséquences du surtourisme, en encourageant des pratiques responsables dans la gestion des flux de voyageurs et en promouvant un tourisme durable et respectueux des communautés locales.

## Pilier 4 : le droit des personnes

- Sensibiliser les organismes à l'importance de l'accessibilité de leurs programmes et séjours.
- Améliorer l'accessibilité du site internet (écriture inclusive, accessibilité pour les malvoyants, etc.).
- Créer une page dédiée à la RSE sur le site internet.
- Développer une boîte à outils pour inspirer les organismes dans leurs démarches et leur fournir des pistes de travail.
- Lutter contre le travail illégal, en France et dans tous les pays où les organismes membres interviennent.
- Promouvoir l'accessibilité des séjours proposés par les membres.
- Inciter les membres à proposer des séjours respectueux des valeurs du voyage responsable.

## Pilier 5 : la loyauté des pratiques des affaires / relations fournisseurs

- Collaborer à l'avenir avec des fournisseurs exclusivement labellisés (ex. Ecovert).
- Confier les anciens équipements informatiques à des ressourceries pour favoriser l'économie circulaire.

## Pilier 6 : le respect des intérêts des voyageurs et clients

**Documents / Communication destinés aux membres**

- S'assurer que les documents incluent des mentions précisant l'utilisation exclusive des données par L'Office.
- Présenter clairement les informations et suivre la mise à jour des documents.
- Recueillir les avis des membres et identifier des potentiels nouveaux adhérents.

**Réunions / Événements de L'Office**

- Intégrer les critères RSE dans les offres des partenaires lors des événements B2B.
- Encourager l'utilisation du train ou du covoiturage pour les déplacements liés aux réunions et Assemblées Générales.

**Pratiques RSE des membres**

- Poursuivre les efforts pour promouvoir les pratiques RSE, telles que la mobilité durable et les programmes éco-responsables.

Un planning sera défini au cours de l'année 2025 pour l'implémentation de ces axes, accompagné d'un point annuel de suivi, ainsi que d'un sondage annuel auprès de nos membres avant notre Assemblée Générale, afin de faire un bilan des avancées de leur démarche RSE.

L'OFFICE
LA GARANTIE DES SÉJOURS LINGUISTIQUES & ÉDUCATIFS