

# RÈGLEMENT INTÉRIEUR

---

## **ADHÉSION À L'OFFICE : LES MEMBRES ACTIFS**

### **ARTICLE 1ER - DEFINITION**

Au sens du présent règlement, les termes suivants auront le sens défini ci-après.

**Contrat Qualité** : désigne le contrat définissant les critères que les membres actifs s'engagent à respecter dans le cadre de l'exécution des prestations fournies à leurs clients selon les typologies de séjours qu'il définit.

**Organisation de Séjours linguistiques et éducatifs** : désigne, l'assemblage et la distribution de séjours et stages linguistiques et éducatifs, à partir de prestations sélectionnées, garanties, suivies et contrôlées.

Au sens du présent article, l'assemblage désigne la réalisation d'au moins deux services concourant à la réalisation du séjour (tels que par exemple : transport, encadrement, cours de langue, hébergement, assurance, etc...).

**Office** : désigne l'Office national de garantie des séjours et stages linguistiques, association régie par la loi du 1er juillet 1901 et dont le siège social est situé 8 rue César Franck 75015 Paris.

**Séjours linguistiques et éducatifs** : désigne les séjours linguistiques de courte durée, voyages scolaires éducatifs, séjours de longue durée, séjours au pair, écoles de langue, jobs et stages en entreprise à l'étranger, séjours éducatifs et culturels de vacances tels que définis dans le Contrat Qualité.

### **ARTICLE 2 - CRITERES D'ADHESION**

Préambule :

En raison de sa finalité consistant à mettre en place et maintenir une démarche de qualité rigoureuse, et au regard de l'objet de L'Office, l'adhésion à L'Office en qualité de membre actif est subordonnée au respect de critères qualité objectifs qualifiés à cette fin.

Peut adhérer à L'Office et en demeurer adhérent, tout organisme décrit dans l'article 4 des statuts, ayant au moins deux ans d'existence, qui s'engagera à respecter les conditions suivantes.

#### **2.1. Activités organisées**

Le membre actif ou le candidat à l'adhésion en qualité de membre actif doit avoir pour activité prépondérante l'organisation de Séjours linguistiques et éducatifs.

#### **2.2. Ressources et organisation interne**

Le membre actif ou le candidat à l'adhésion en qualité de membre actif doit

- avoir son siège social en France ou être un établissement régulièrement immatriculé en France d'une société étrangère;
- disposer de locaux permettant l'accueil des clients ;
- disposer des ressources notamment humaines suffisantes ayant une qualification

professionnelle adaptée pour répondre aux demandes et aux besoins des clients par la présence minimum de deux salariés.

### 2.3. Respect de la réglementation

Le membre actif ou le candidat à l'adhésion en qualité de membre actif doit :

- exercer son activité dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur applicables à l'activité d'opérateur de voyages et de séjours, notamment les articles L.211-1 et suivants et R.211-1 et suivants du Code du tourisme et à ce titre justifier d'une garantie financière et d'une assurance responsabilité civile professionnelle conformes à son activité (à ce titre fournir le nom de l'organisme apportant la garantie financière et le nom de l'organisme assurant la responsabilité civile professionnelle) ;
- disposer de documents commerciaux conformes aux dispositions applicables à la vente de voyages et de séjours ;
- proposer les assurances utiles à la vente de voyages et de séjours (assistance rapatriement, frais médicaux, bagages, annulation...) dans des conditions conformes aux dispositions légales en vigueur ;
- ne pas être sous le coup d'une décision judiciaire de redressement ou de mise à l'épreuve ou, si tel avait été le cas, en être sorti depuis plus de 6 mois ;
- qu'aucun des dirigeants ou mandataires sociaux ne soit sous le coup d'une condamnation civile ou pénale figurant au bulletin N° 3 de son casier judiciaire.

### 2.4. Respect du Contrat Qualité

Le membre actif ou le candidat à l'adhésion en qualité de membre actif doit :

- s'engager à respecter l'ensemble des critères du Contrat Qualité, de manière à garantir aux clients une assistance, un conseil et un service de qualité ;
- se soumettre à tout contrôle aux fins de vérification du respect de ces critères.

### 2.5 Organisation des Séjours linguistiques et éducatifs

Le membre actif ou le candidat à l'adhésion en qualité de membre actif doit :

- mettre en œuvre les Séjours linguistiques et éducatifs et en être à ce titre leur interlocuteur et responsable ;
- être organisateur de Séjours linguistiques et éducatifs au sens de l'article 1 ci-dessus proposés et détenir à ce titre une structure d'accueil à l'étranger ou être en lien étroit et permanent avec une structure d'accueil à l'étranger ne lui appartenant pas mais dont il a vérifié le savoir-faire et les compétences ;
- établir en son nom pour chaque Séjour linguistique et éducatif un contrat conforme aux dispositions applicables à la vente de voyages et de séjours ;
- disposer des ressources notamment humaines ayant une compétence professionnelle adaptée pour assurer le suivi du client du départ à la fin des Séjours linguistiques et éducatifs (24/24h).

## **ARTICLE 3 - DEMANDE D'ADHÉSION**

Pour constituer son dossier de demande d'adhésion, tout organisme devra en outre fournir les pièces suivantes :

- statuts de la société ou de l'association ;
- copie de déclaration au JO ou extrait de Kbis ;
- copie du certificat d'immatriculation ;

- attestation de garantie financière ;
- liste des membres du conseil d'administration ou des actionnaires et extraits de casier judiciaire du Président, du Directeur Général et des dirigeants opérationnels ;
- deux derniers rapports d'activité ou de gestion ;
- deux derniers rapports financiers ;
- brochures de l'organisme ;
- un exemplaire type de chacun des documents commerciaux signés avec ses clients au titre de l'organisation des séjours linguistiques ou éducatifs;
- la convention d'engagement entre L'Office et ses membres pour la mise en place du Contrat Qualité signée

#### **ARTICLE 4 – EXAMEN DE LA DEMANDE D'ADHÉSION**

Toute demande d'adhésion est examinée par le Conseil d'Administration, qui statue dans un délai maximum de 6 mois.

La décision du Conseil d'Administration est motivée.

#### **ARTICLE 5 - COTISATIONS**

5.1 Tout nouveau membre actif doit acquitter une cotisation d'entrée à L'Office, dont les modalités de calcul et le montant sont fixés par l'Assemblée Générale, sur proposition du Conseil d'Administration.

5.2 Une cotisation annuelle dont les modalités de calcul et le montant sont fixés par l'Assemblée Générale, sur proposition du Conseil d'Administration, est ensuite versée à terme à échoir.

5.3 Tout membre actif qui dispose de plusieurs établissements ne constituant pas des personnes morales distinctes ou qui dispose de plusieurs segments d'activités, identifiés sous des noms commerciaux distincts, et qui souhaite être identifié auprès de L'Office sous ses différents noms commerciaux sera redevable des cotisations visées ci-dessus au titre de chacun d'entre eux, selon les modalités de calcul et montants fixés par l'Assemblée Générale.

5.4 En cas de démission : toute année civile entamée en tant que membre est due au titre de la cotisation annuelle, laquelle demeure acquise à L'Office. Si un membre souhaite démissionner pour l'année suivante, il doit en informer L'Office par lettre recommandée avec avis de réception avant le 31 août de l'année en cours pour une prise d'effet au 1<sup>er</sup> novembre suivant.

#### **ARTICLE 6 - DECLARATIONS**

Toute fausse déclaration entraînera le rejet immédiat de la candidature.

Les membres actifs de L'Office s'interdisent d'utiliser la présence à L'Office des Fédérations de parents d'élèves à des fins commerciales sur leurs propres documents ou dans leurs campagnes de promotion.

## **ADHÉSION À L'OFFICE : LES MEMBRES QUALIFIÉS**

### **ARTICLE 7**

Les membres qualifiés - personnes morales ou personnes physiques - sont agréés par le Conseil d'Administration, ainsi que le prévoit l'article 5 des statuts.

Ils peuvent soit présenter leur candidature de leur propre initiative, soit être présentés par un membre de L'Office.

N'étant pas opérateurs de Séjours linguistiques et éducatifs, les membres qualifiés ne sont pas soumis au respect des obligations imposées aux membres actifs.

Les représentants des personnes morales qualifiées élues au conseil d'administration de L'Office ont la possibilité de se faire accompagner, ou représenter en cas d'impossibilité.

## **ADMINISTRATION DE L'OFFICE : LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

### **ARTICLE 8**

Le mandat des membres du Conseil d'administration est de trois ans, renouvelable. Les administrateurs sont tenus d'assister à toutes les réunions du Conseil. Ils peuvent toutefois, pour un motif sérieux, donner pouvoir à un autre administrateur appartenant au même collège.

Peuvent faire acte de candidature au conseil d'administration les représentants des organismes membres et désignés par ceux-ci.

Un administrateur absent et non représenté à trois réunions successives du Conseil d'administration sera considéré comme démissionnaire.

## **CONTRAT QUALITE ET CONTROLE**

### **ARTICLE 9**

L'Office fonde son action sur une démarche de qualité qui prend en compte la diversité des principaux produits constitutifs du secteur des séjours éducatifs et linguistiques.

Cette démarche de qualité comprend trois aspects :

- le Contrat Qualité ;
- les contrôles ;
- la commission paritaire de médiation.

### **ARTICLE 10**

La démarche qualité de L'Office repose sur la mise en œuvre du Contrat Qualité par ses membres.

Tous les membres de L'Office, présents et futurs, doivent être signataires d'une Convention d'engagement les liant à L'Office et par laquelle ils s'engagent à respecter le contrat qualité.

### **ARTICLE 11**

Le contrôle des organismes membres de L'Office est organisé, dans des conditions garantissant objectivité et transparence, et suivant des procédures arrêtées par le conseil d'administration.

Le contrôle comprend notamment :

- la vérification du respect des obligations du Contrat Qualité, dont le type des contrôles a été défini pour chaque critère ;

- la visite du siège des organismes membres au cours duquel l'organisme membre devra notamment produire les mêmes documents que ceux à fournir dans le dossier de demande d'adhésion mentionné à l'article 3 du présent règlement intérieur ;
- des visites sur le lieu d'organisation des séjours.

Il est assuré par des experts nommés par le Conseil d'Administration.

Un membre de L'Office ne pourra jamais refuser un contrôle ni le rapport qui s'en suit, sous peine d'exclusion.

En cas de contestation et pour garantir l'équité des contrôles, tout membre aura cependant la possibilité de faire appel auprès du Conseil d'Administration.

S'il apparaît, lors d'un contrôle effectué au siège d'un organisme membre, sur les lieux d'organisation de ses activités ou lors de l'examen par la commission de conciliation d'un dossier le concernant, un manquement grave au Contrat Qualité, le Conseil d'Administration se réserve le droit de prendre l'une des mesures suivantes :

a. un avertissement, assorti de la mise en demeure de mise en conformité dans un délai de 4 mois,

b. la suspension provisoire de l'organisme jusqu'à sa mise en conformité ou le rétablissement de sa situation. La mesure de suspension entraîne l'interdiction pour l'organisme, jusqu'à la fin de sa mise à l'épreuve, de se prévaloir de sa qualité de membre de L'Office. Le nom et les coordonnées de l'organisme incriminé seront, dans le même temps, retirés du site web de L'Office.

Pour les cas a et b, si un nouveau contrôle est demandé par l'Office, il sera facturé à l'organisme membre, sur présentation de justificatifs.

c. dans les cas les plus graves, la radiation de l'organisme incriminé.

Dans les cas b. et c, l'organisme sera invité à présenter sa défense devant le Conseil d'administration ou devant une commission dûment mandatée par ledit Conseil selon les modalités définies dans les statuts.

## **TRAITEMENT DES LITIGES**

### **ARTICLE 12**

L'Office s'est doté d'une commission de conciliation composée de façon paritaire de représentants des organismes membres d'une part et de représentants de Fédérations de parents d'élèves et d'associations de consommateurs agréées d'autre part.

Les représentants des organismes membres sont désignés en Assemblée Générale. La durée de leur mandat est de trois ans renouvelable. Leur mandat est nominatif. Un membre ne peut pas se faire représenter à la commission en cas d'empêchement. La commission de conciliation peut s'adjoindre les services d'un expert tant que de besoin.

Les avis de la commission de conciliation sont souverains. Les membres de L'Office sont tenus de s'y conformer sous peine de radiation.

## **UTILISATION DU NOM ET DE LA MARQUE**

### **ARTICLE 13**

L'Office est propriétaire de son nom et de la marque Contrat Qualité ainsi que des logos afférents.

Les membres de L'Office s'engagent à utiliser les noms, marques et logos de L'Office, dans le respect de leur charte d'utilisation, pour tout séjour, voyage ou stage représenté par l'une des typologies de produits représentées dans le Contrat Qualité.

Chaque membre actif de L'Office se doit de mentionner son appartenance à L'Office selon la charte d'utilisation des logos sur les supports de commercialisation des séjours représentés dans le Contrat Qualité.

Lorsque qu'un Séjour linguistique et éducatif organisé par un membre de L'Office est revendu par un organisme non-membre de L'Office, celui-ci ne peut en aucun cas se prévaloir d'une quelconque appartenance à L'Office ni faire mention du Contrat Qualité sur sa brochure, son site Internet ou tout autre support commercial. Chaque membre de L'Office faisant appel à des revendeurs non-membres de L'Office doit se prémunir contractuellement de toute utilisation abusive de l'image de L'Office.

De même, il ne peut être conclu aucun accord de partenariat entre un organisme membre de L'Office et un organisme non-membre de L'Office qui viserait à autoriser l'utilisation de l'image de L'Office, celle-ci étant réservée à l'usage exclusif des membres de L'Office.

En cas de démission ou de radiation d'un membre, celui-ci doit retirer toute mention de son appartenance à L'Office ainsi que tous les logos de L'Office dans un délai de :

- 15 jours pour le site Internet
- 6 mois maximum pour les supports papiers et au plus tard avant le début de la prochaine année civile.

En cas de non-respect des obligations contractuelles par un membre, il sera tenu de se mettre en conformité dans le délai d'un mois après notification pour ce qui concerne le site Internet et dans le délai d'un an et au plus tard avant le début de la prochaine année civile, pour ce qui concerne les supports papier, sous peine d'application des procédures de radiation définies à l'article 6 des statuts.

## **MODIFICATION DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

### **ARTICLE 14**

Toute modification au règlement intérieur est décidée par l'Assemblée Générale, à la majorité simple.