

Un séjour linguistique bien vécu est un séjour réussi

MICHEL RILHAC, Président de L'Office. **GIOVANNA MININNI**, Déléguée Générale de L'Office.

L'Office National de Garantie des Séjours Linguistiques et Éducatifs (« L'Office ») est une association créée il y a plus de vingt-cinq ans, autour du principe de qualité. La trentaine d'organismes labellisés par L'Office s'engage à respecter les critères de sa charte « *Contrat Qualité* », élaborée avec les fédérations de parents d'élèves, APEL et FCPE, et des associations de consommateurs agréées. À travers ses missions d'information, de conseil, de contrôle et de labellisation, L'Office s'engage à garantir à tous (jeunes, parents, enseignants, chefs d'établissement) des séjours de qualité.

Pourquoi partir en séjour et quels sont les bienfaits ?

Partir en séjour offre divers bienfaits pour plusieurs raisons :

ÉLARGISSEMENTS DES HORIZONS CULTURELS

Un séjour offre une ouverture sur une nouvelle culture, permettant ainsi la découverte d'opportunités inédites pour explorer la richesse des diversités qui nous entourent. Cette immersion culturelle permet de tisser des liens, d'élargir la vision du monde et d'éveiller la curiosité.

CRÉATION DE LIENS SOCIAUX DURABLES

C'est une occasion précieuse de créer des amitiés durables. Les jeunes participants sont confrontés à des idées différentes, à des perspectives uniques et à des expériences de vie variées. Ces interactions favorisent l'ouverture d'esprit, l'interculturalité et, souvent, la naissance d'amitiés qui durent bien au-delà du séjour.

DÉCOUVERTE DE SOI

Participer à un séjour, qu'il soit de courte ou de longue durée, offre l'opportunité de vivre de manière indépendante. Cela englobe la gestion des aspects quotidiens,



la sortie de sa zone de confort tout en développant l'autonomie. Ces expériences contribuent à forger le caractère et permettent le développement de compétences précieuses telles que la résilience, le sens de l'organisation et la prise d'initiative, des atouts utiles tant dans la vie quotidienne que professionnelle.

En somme, partir en séjour offre une expérience enrichissante qui va au-delà de la simple visite d'un lieu. Cela contribue au développement personnel, à l'apprentissage culturel et linguistique, tout en ouvrant des portes vers de nouvelles opportunités dans divers aspects de la vie.

Les conseils de L'Office pour préparer son séjour

Face à la multitude d'offres de séjours linguistiques et éducatifs, il peut être difficile pour les familles de faire un choix. En premier lieu, elles doivent s'assurer que l'organisme respecte la législation en vigueur. Un organisme de séjour linguistique et éducatif doit respecter à minima les obligations suivantes :

- déclarer ses séjours auprès du ministère chargé de la jeunesse, pour des séjours enfants/adolescents.
- être immatriculé par Atout France. L'immatriculation impose que l'organisme ait bien une garantie financière et une assurance Responsabilité Civile Professionnelle. Le numéro d'immatriculation doit figurer sur tous les supports de communication de l'organisme.
- Publier dans ses brochures les articles de loi relatifs à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

Tous les membres de L'Office répondent à ces obligations, préalable impératif à l'étude de tout dossier d'adhésion à L'Office.

Quels sont les critères que les organismes labellisés par L'Office doivent respecter afin de garantir le bien-être des jeunes et la qualité d'un séjour ?

Avant, pendant et après le séjour, tous les organismes labellisés par L'Office



s'engagent à se conformer aux critères du Contrat Qualité. Ces derniers comprennent entre autres :

AVANT LE SÉJOUR

Informations préalables : Chacun des participants doit avoir reçu une information complète sur son séjour (localisation, interlocuteur, hébergement, cours, activités).

Assurances et garanties : L'organisme doit justifier d'une garantie financière et d'une assurance civile professionnelle conformes à son activité et proposer des assurances utiles à la vente de voyages et de séjours (assistance rapatriement, frais médicaux, bagages, annulation ...) dans les conditions conformes aux dispositions légales en vigueur.



PENDANT LE SÉJOUR

- Transports et voyages : Les voyages doivent être encadrés par une équipe d'accompagnateurs formés et en nombre suffisant.
- L'encadrement du séjour : L'encadrement du séjour doit être assuré par une équipe qualifiée, formée sur le séjour et en nombre suffisant.
- L'assistance 24h/24 : Le participant et ses parents doivent avoir un interlocuteur identifié et joignable à tout moment pendant le séjour. Le responsable local

doit assurer un suivi permanent du déroulement du séjour et de la satisfaction des participants.

- L'hébergement en famille d'accueil : La famille d'accueil doit offrir une immersion linguistique et culturelle dans les meilleures conditions de confort et d'intégration possibles.
- L'hébergement collectif : L'hébergement collectif doit être conforme au descriptif reçu par les parents et offrir de bonnes conditions de confort.
- Les cours : Les cours doivent être dispensés par des professeurs qualifiés et en effectifs réduits.
- Les activités : Les activités doivent être encadrées et conformes à ce qui a été choisi par le participant.

APRÈS LE SÉJOUR

Le suivi qualité : L'organisme doit effectuer un suivi qualité du séjour et communiquer sur la labellisation de L'Office et sur la présence de la Commission de conciliation.

Ces critères font l'objet de contrôles périodiques par L'Office, qui recrute et envoie des auditeurs indépendants pour s'assurer du respect du « Contrat Qualité » (contrôles inopinés au départ et au retour des séjours, sur les lieux mêmes des séjours et sur les sièges sociaux). Les organismes s'engagent à procéder aux ajustements demandés par L'Office, qui seront vérifiés.

En tant que garant du « Contrat Qualité », L'Office a créé une commission de conciliation pour intervenir en cas de litige entre un participant et un organisme. Elle est composée paritairment d'associations de consommateurs et de fédérations de parents d'élèves d'une part, et de professionnels d'autre part.

Pour plus d'informations sur les types de séjours, les organismes labellisés et les conseils de L'Office, vous pouvez vous rendre sur le site de L'Office : www.loffice.org.