



Union Nationale des Organisations
de Séjours Educatifs, Linguistiques
et de Formation en Langues

VOYAGES SCOLAIRES EDUCATIFS

NOTRE ACTE D'ENGAGEMENT EN 10 ACTIONS

L'**UNOSEL** est une union de professionnels couvrant quatre métiers différents : les séjours linguistiques pour jeunes, les stages linguistiques pour adultes, les séjours éducatifs et **les voyages scolaires éducatifs**, dont voici la charte.

Pour leurs voyages scolaires éducatifs ou V.S.E, les membres de l'**UNOSEL** garantissent le strict respect, par eux-mêmes et par leurs partenaires, du code du tourisme et de toutes les lois et réglementations, qui leur sont applicables. Mais nos engagements vont **au-delà** des exigences de ces réglementations.

Notre **ACTE D'ENGAGEMENT** est la traduction de la volonté d'agir pour la qualité de des prestations proposées par les membres Voyages Scolaires Educatifs de l'**UNOSEL**.

Notre **ACTE D'ENGAGEMENT** vous accompagne du premier contact jusqu'à la fin du séjour et après votre retour et vous apporte fiabilité, services personnalisés, et sécurité juridique autant que matérielle.

La qualité de chaque séjour résulte d'une expérience acquise au fil des années, qualité remise à jour de manière permanente en prenant particulièrement en compte l'analyse précise des séjours écoulés.

Fort de la part importante que les membres de l'**UNOSEL** représentent dans l'organisation des VSE (Au sein de l'Unosel, **en 2011, 387 000 jeunes ont participé à un voyage scolaire**), ils s'engagent à respecter les 10 points suivants:

1. DES BROCHURES ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les brochures et documents sont contractuels et expriment clairement l'offre de l'organisme. Cette présentation sincère doit permettre d'apprécier le contenu qualitatif et quantitatif des prestations proposées.

Les prix annoncés sont transparents quant aux prestations comprises dans le forfait.

Les brochures et documents contractuels précisent notamment :

- **La nature de l'hébergement** : en familles d'accueil ou hébergement collectif (hôtel, village vacances, auberge de jeunesse...),
- **Le nombre de repas** compris dans le tarif, s'ils sont fournis par les familles hôtesse, les lieux d'hébergement ou des restaurants ou cafétérias en route,
- **Le détail des excursions et visites** prévues dans les programmes,
- **Les modes de transport**.

2. DES CLIENTS PROTEGES

La loi française fait obligation à toute personne physique ou morale organisant des voyages et séjours à l'étranger, d'être immatriculée auprès de l'organisme officiel « Atout France » en tant qu'organisateur de voyages.

Chaque membre de l'**UNOSEL**, conformément aux exigences législatives, est titulaire d'une immatriculation à ce registre national, d'une assurance responsabilité civile et d'une garantie financière dont le montant est fixé par l'Etat.

Avant d'attribuer un numéro d'immatriculation, « Atout France » vérifie en particulier :

- la compétence professionnelle (diplômes et formation) de l'organisateur,
- sa solvabilité (obligation de disposer d'une garantie financière, le garant vérifiant au préalable la solvabilité de l'organisme),
- la souscription par l'organisateur d'une assurance RCP conforme aux obligations de couverture fixées par le Code du Tourisme.

Ces dispositions sont d'autant plus importantes aujourd'hui, à une époque où n'importe qui peut, particulièrement sur internet, se faire passer pour organisateur de voyages, sans pour autant répondre le moins du monde aux exigences réglementaires. Seule la présence d'un numéro d'Immatriculation vous assure que l'organisateur auquel vous comptez faire appel est accrédité et conforme aux lois françaises.

Pour compléter votre information : <http://www.atout-france.fr/reglementation>. Pour vérifier si l'organisme est bien immatriculé en France : <http://registre-operateurs-de-voyages.atout-france.fr/immatriculation>.

3. DES TRANSPORTS MAÎTRISES

Les organismes indiquent très clairement quel est le mode de transport utilisé (train, car, avion...). Ils sélectionnent des transporteurs qui s'engagent à respecter la législation en vigueur dans le domaine des transports.

La logistique des voyages aller et retour est pensée et organisée pour :

- optimiser le temps de trajet pour chaque voyage en fonction des paramètres du séjour,
- respecter les temps de travail et repos des chauffeurs lors des voyages en autocar.

4 . UNE INFORMATION DETAILLEE AVANT LE DEPART

Les membres de l'UNOSEL s'engagent à fournir avant le départ des groupes :

- les coordonnées des familles d'accueil ou des lieux d'hébergement collectifs,
- le programme détaillé des visites (horaires, réservations, adresses),
- les coordonnées des compagnies de transport,
- pour les voyages en avion, le nom de la compagnie aérienne sera mentionné (ou au maximum 3 compagnies aériennes différentes si le choix n'a pas été effectué au moment de la rédaction de la brochure),
- les numéros d'urgence,
- le lieu précis du rendez-vous pour l'accueil au départ et pour le retour,
- les informations sur les horaires des voyages aller et retour,
- les informations sur l'éventuel pique-nique à préparer pour le voyage,
- un numéro de téléphone d'urgence à utiliser pendant le séjour,
- le moyen d'obtenir des informations en provenance du séjour (audiotel, blog, ...).

5. A L'ECOUTE DES PROFESSEURS

Les professeurs organisateurs sont consultés, écoutés, associés à l'organisation de leur voyage.

Des questionnaires qualité sont adressés aux responsables après chaque voyage. Les résultats sont analysés, pris en compte et contribuent à améliorer la qualité des séjours.

6. UNE PERMANENCE 24H/24

Lors du déroulement de chaque voyage, les professeurs responsables sont en contact permanent, 24h/24 et 7 jours/7, avec les responsables de l'organisme. Les numéros d'appel en cas d'urgence sont communiqués aux responsables avant le départ.

7. DES PARENTS INFORMES REGULIEREMENT

Chaque membre de l'Unosel s'engage à communiquer aux enseignants responsables des groupes, les moyens de communication mis à leur disposition et à celle des parents, pour leur permettre d'avoir des nouvelles de leurs enfants.

8. DES RECLAMATIONS TRAITEES RAPIDEMENT

Toute réclamation écrite fait l'objet d'une réponse dans les 15 jours. Par ailleurs, si un différend avec un organisme subsiste après une réclamation, l'organisateur peut demander l'arbitrage de l'UNOSEL, via la commission de médiation.

9. LA GARANTIE DE L'UNOSEL

Tout membre de l'Unosel fait l'objet d'un audit d'admission et d'audits réguliers pour vérifier l'application des engagements du présent acte. Tout écart ou non conformité à la charte de qualité fait l'objet d'une action corrective de l'organisme.

Tout manquement avéré peut se traduire par une exclusion temporaire ou définitive de l'organisme défaillant.

La procédure d'admission à l'UNOSEL, d'une durée de 6 mois à un an, est menée par des auditeurs indépendants ; elle comporte différentes étapes : audit des brochures et du site internet, audit au siège social et audit sur site lors d'un voyage.

Chaque membre VSE de l'Unosel passe tous les 3 ans un audit de suivi portant sur la vérification du respect du label et de la charte VSE.

Si un membre VSE de l'Unosel s'avère ne pas être conforme lors d'un audit, il reçoit un rapport faisant mention des différents points concernés. Il doit répondre à ce rapport sous un délai d'un mois en définissant les actions correctives, en précisant leurs délais de réalisation. Il est de nouveau inspecté au plus tard l'année suivante.

Dans l'éventualité d'un audit non satisfaisant, l'organisme peut être exclu temporairement ou définitivement de l'Unosel.

10. EVOLUTION DE NOTRE ACTE D'ENGAGEMENT

En fonction de l'évolution des réglementations régissant les séjours et en fonction de l'expérience de chacun des membres des VSE de l'Unosel, notre acte d'engagement pourra être à tout moment amélioré avec l'objectif de faire progresser la qualité des voyages scolaires éducatifs proposés.