

LE GUIDE des Séjours Linguistiques et Éducatifs

Comment sélectionner un séjour linguistique ou éducatif ? De quoi faut-il se méfier ? Comment s'assurer de la qualité des prestations proposées ? Autant de questions auxquelles répond ce petit guide conçu en collaboration avec L'Office.

C'est quoi le Contrat Qualité?

L'Office sélectionne et contrôle les organismes de séjours linguistiques et éducatifs afin de leur délivrer le label "Contrat Qualité".

Les organismes labellisés par L'Office s'engagent à respecter les critères du « **Contrat Qualité** », élaborés avec les fédérations de parents d'élèves, FCPE et APEL, et des associations de consommateurs agréées.



Fiche d'identité

Créé en 1997, L'Office National de Garantie des Séjours Linguistiques et Educatifs regroupe une trentaine d'organismes engagés dans une démarche qualité très exigeante et contrôlée.

Les critères du "Contrat Qualité"

L'encadrement : le personnel encadrant est sélectionné rigoureusement, formé, et en nombre suffisant pour accompagner les participants.

Les infos préalables : un séjour clairement explicité avec des documents contractuels.

L'hébergement : l'hébergement est proposé en famille d'accueil ou en hébergement collectif.

Les activités : l'organisme informe le participant sur les activités culturelles et sportives incluses et optionnelles.

Comment est délivré le label?

La procédure de labellisation de L'Office comprend le respect des obligations légales, la conformité avec les critères du « **Contrat Qualité** » et la qualité de la gestion de l'organisme. Une fois labellisés, les organismes sont régulièrement contrôlés sur l'organisation des séjours à l'étranger et sur leur siège social. Ils s'engagent à procéder aux ajustements demandés par L'Office suite à un contrôle, qui sont vérifiés.



Contact:

L'Office
8 rue César Franck
75015 Paris
01 42 73 36 70
infos@loffice.org

PAR AGNÈS MOREL

Partir avec L'Office

L'Office regroupe une trentaine d'organismes qui proposent trois types de séjours linguistiques : des séjours de courte durée et longue durée et des voyages scolaires éducatifs, dédiés aux enseignants. Voici quelques retours d'expérience.

TYPES DE SÉJOURS ET EXPÉRIENCES

Témoignages

Immersion

Rose, 18 ans : « un an en immersion aux Etats-Unis »

« Les pom-pom girls, le campus, la vie américaine... J'ai toujours eu envie de parcourir le monde et c'est un rêve qui a pu se réaliser : mes parents, après deux courts séjours en Espagne, ont accepté de me laisser partir toute l'année de première près de Charlotte, en Caroline du Nord, avec un organisme linguistique. Le principe : aller en classe comme un élève américain. Sauf que j'ai pu choisir les cours qui me plaisaient, anglais, histoire, montage vidéo... Je me suis fait des amis rapidement : on devinait tout de suite, à mon accent, que j'étais étrangère et on venait vers moi facilement. Cela m'a permis de vite progresser. Les enseignants ont été plutôt cléments dans leur notation aussi. J'ai eu beaucoup de chance avec ma famille d'accueil qui m'a traitée comme sa propre fille. On m'a prêté une chambre, on m'a conduit partout... Avec leurs enfants – quasiment de mon âge – je ne me suis jamais ennuyée et je suis même partie en vacances avec eux en Floride, Virginie, Caroline du Sud... Si c'était à refaire, je dirais un grand oui ! C'est une expérience qui marque profondément, et outre les liens très forts que j'ai pu nouer – on s'écrit encore presque tous les jours – j'envisage après le bac de me spécialiser en biologie marine, une discipline que j'ai découverte là-bas. »



Séjour linguistique

Roxane, 16 ans : « 8 jours de cours en Irlande à l'automne dernier »

« L'opportunité s'est présentée grâce au Comité d'Entreprise de ma mère. J'avais très envie d'avoir une expérience en immersion en anglais, d'autant que je suis aujourd'hui en Première option section européenne. J'ai choisi l'Irlande pour ses beaux paysages, mais j'ai finalement opté pour un séjour dans la ville de Dublin ! Au programme : 3 heures de cours le matin en petit groupe, et découverte de la ville l'après-midi (Leprechaun Museum sur le folklore irlandais...). J'appréhendais un peu l'accent irlandais mais très vite, mon oreille s'est habituée. Et puis les cours étaient axés sur la pratique orale, via le jeu, les dialogues et les mises en situation : toute la classe est même allée poser des questions aux passants sur leur nourriture préférée, une expérience très drôle ! J'ai beaucoup discuté également avec le couple qui m'hébergeait : ils se sont rendus très disponibles, tant en me cuisinant des plats typiques (le fameux Irish Stew !) qu'en me faisant visiter le coin, et notamment assister aux festivités d'Halloween. J'y serais bien restée 8 jours de plus ! »



(Stock)



Les voyages scolaires éducatifs

« Nous aidons les enseignants à monter leur voyage scolaire »

Grande-Bretagne, Allemagne, Espagne, Italie... Après l'arrêt dû à la crise sanitaire, beaucoup de classes peuvent maintenant repartir en voyage scolaire. « Désormais on peut voyager à nouveau normalement, il n'y a plus de restrictions sanitaires et les élèves, les familles et les enseignants sont très demandeurs », constate Pauline Brionne, la référente en matière de voyages scolaires éducatifs au sein de L'Office, qui se trouve submergée de demandes : « écoles, collèges, lycées... La reprise est fulgurante ». L'Office propose des séjours « clefs en main », comprenant le transport, l'hébergement, ainsi qu'un programme de visites ou d'activités sportives et culturelles (ateliers découvertes, rallyes, etc.). L'objectif : organiser toute la logistique du séjour, afin de soulager les enseignants, souvent des professeurs de langue, désirant montrer à leurs élèves en quoi ce qu'ils ont appris en cours s'incarne sur le terrain.



(Stock)

VERS UN LABEL RSE ?

« Des séjours davantage respectueux de l'environnement »

« Les adhérents de L'Office se sont lancés dans la rédaction d'une charte, une première étape qui doit déboucher sur la mise en place d'une démarche RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) », explique Maya Noble-Ludwiczak, qui fait partie du groupe de travail dédié. La réflexion s'appuie sur l'expérience des organismes déjà engagés dans cette démarche durable. « Eco-gestes, activités « nature », choix de l'hébergement... La réflexion concerne tous les aspects des séjours mais l'un des leviers principaux concerne le mode de transport : lorsque le trajet le permet, mieux vaut proposer le mode ferroviaire, qui reste le plus écologique », poursuit-elle. Une proposition plus facile pour certains séjours que pour d'autres – comme c'est le cas par exemple des voyages scolaires en autocar – mais qui correspond à l'urgence environnementale et à l'évolution des consciences : « proposer des séjours plus respectueux de l'environnement est devenu aujourd'hui un impératif ».



(Stock)

LES GARANTIES DE SÉRIEUX

Le rôle des associations de parents d'élèves

« Je défends l'intérêt des familles et des enfants » Madrid, Barcelone... Françoise Mougin réalise chaque année une dizaine d'audits pour les séjours en espagnol. Elle fait partie de l'équipe d'auditeurs en charge de vérifier, sur place, si les prestations vendues par les organismes de L'Office sont effectivement réalisées. « En tant que représentante de la FCPE, je m'assure qu'en échange du partenariat noué avec la fédération de parents, L'Office respecte bien ses engagements. » explique-t-elle. Est-ce que le « Contrat Qualité » est bien respecté ? Cela concerne autant les séjours linguistiques que les voyages scolaires. A chaque fois, avec un binôme, elle passe tout au crible : hébergement, enseignement, organisation... L'enseignant a-t-il bien reçu son planning dans les temps ? Y a-t-il deux chauffeurs pour l'autocar ? L'élève a-t-il accès à une salle d'eau et le linge est-il bien changé régulièrement ? Respecte-t-on la règle d'un seul francophone par famille ? Le numéro de téléphone d'urgence est-il opérationnel ? Les fenêtres sont-elles sécurisées ? « C'est rare que cela pêche, et si c'est le cas c'est principalement par méconnaissance de la législation », constate Françoise, consciente de l'enjeu de sa tâche : s'assurer du sérieux des organismes, afin d'y envoyer ses enfants en toute confiance.



(Stock)

QUELLES GARANTIES SI LE SÉJOUR SE PASSE MAL ?

« Les organismes de L'Office s'engagent à suivre le bon déroulement des séjours grâce à des partenaires de confiance », explique son délégué général, Eric Soulard. « Concrètement, un numéro d'appel d'urgence est accessible 24h/24 et un responsable local peut intervenir au plus vite pour résoudre les problèmes. Si l'enfant est malade par exemple, c'est lui qui peut venir à son chevet, appeler un médecin, voire demander son rapatriement. Si l'hébergement ne convient pas, il doit proposer une nouvelle famille d'accueil sous 48 heures. Côté cours, c'est à l'école de langue qu'il faut demander de changer de groupe ou de niveau. En cas de litige, la famille peut saisir au retour du jeune, la commission de conciliation (composée de représentants de fédérations de parents, de consommateurs...), qui proposera une médiation.



VOCABLE PAR ANTOINE MADEC

« Information et sécurité : voilà la clé d'un séjour réussi »

L'obtention du label « Contrat Qualité » de L'Office pour les séjours linguistiques et éducatifs fait suite à une série de contrôles rigoureux. Une fois labellisés les organismes sont contrôlés régulièrement. Mais comment se déroule un audit et quel est le profil des personnes chargées des contrôles ? Rencontre avec Joël Preus, auditeur à L'Office.



**RENCONTRE AVEC
JOËL PREUS**
Auditeur à L'Office

Vocabulaire : Quels sont les objectifs d'un audit ?

Joël Preus : Vérifier que l'organisme contrôlé, membre de L'Office, respecte les conditions du contrat qualité qu'il a signé.

VO : Quel profil professionnel ont les auditeurs de L'Office ?

J. P. : Les auditeurs viennent du monde de l'éducation ou sont des professeurs de langue en activité ou à la retraite, fonctionnaires des métiers de la Jeunesse et des Sports, représentants des fédérations de parents d'élèves...

VO : Quel est votre parcours ?

J. P. : Actuellement à la retraite, j'ai enseigné l'anglais en collège, en lycée et en centres de formation pour adultes. J'ai ensuite été responsable de voyages à l'étranger dans des organismes de séjours linguistiques et enfin organisateur de colonies de vacances et de « classes linguistiques » en anglais, en France. Désormais je participe à des contrôles de voyages scolaires éducatifs pour L'Office en Angleterre, en Allemagne, en Espagne, en Irlande et en Italie.

VO : Quel est votre rôle dans l'attribution du « Contrat qualité » ?

J. P. : Les auditeurs remettent à L'Office un rapport faisant suite à un contrôle. L'ensemble des points du "Contrat Qualité" sont vérifiés, mais nous allons aussi un peu plus loin, afin de renforcer continuellement les critères et de proposer

l'ajout de nouveaux critères (ou le renforcement de ceux inclus dans la typologie auditée).

VO : En quoi consiste l'évaluation ?

J. P. : Avant le départ, L'Office nous donne les coordonnées de l'organisme français labellisé, de son partenaire à l'étranger et de l'accompagnateur du groupe, ainsi que la présentation du séjour. En parlant avec l'accompagnateur sur place, nous vérifions que l'organisme a respecté ses engagements : que les informations concernant le lieu d'hébergement ont bien été transmises aux parents des participants dans les délais prévus et dans le cas d'un accueil en famille, que la composition de la famille a bien été précisée. Nous rencontrons tous les intervenants du programme : professeur responsable du groupe, responsable de l'hébergement, de la restauration, chauffeur du bus, etc... Et bien entendu les élèves ! Nous nous assurons que les formules de cours, leur durée et le nombre d'élèves par cours correspondent à l'engagement pris par l'organisme dans sa brochure. Nous faisons de même pour les excursions ou d'autres activités incluses dans le prix du séjour. Nous vérifions également que l'accompagnateur du groupe a la possibilité de joindre sans difficulté le correspondant local en cas de besoin. Nous contrôlons le numéro d'urgence donné par l'organisme au jeune ou au professeur, et nous appelons à n'importe quel moment de la journée ou de la nuit ! Enfin, nous rendons également visite aux

responsables des hébergements collectifs et aux familles hôtes.

VO : Quels sont selon vous les critères à ne jamais négliger ?

J. P. : D'abord, le séjour doit être soigneusement préparé pour que l'élève et ses parents comprennent ce qui est proposé pour avoir des attentes réalistes et que l'élève comprenne bien ce qu'on attend de lui. Ensuite, il faut que toutes les précautions nécessaires soient prises pour la sécurité du groupe.

VO : Un bon souvenir à partager ?

J. P. : Dans le cadre de l'audit d'un voyage scolaire éducatif

(VSE), nous avons eu un entretien, à Venise, avec le professeur responsable du groupe. Comme lors d'autres contrôles, nous avons constaté combien les enseignants peuvent être passionnés par la langue qu'ils enseignent et par la culture d'un pays étranger. Ils sont motivés pour transmettre cette langue et cette culture à leurs élèves. L'enseignement reste un métier difficile et parfois décourageant, mais il y a encore des passionnés ! ●

**NOUS RENCONTRONS
TOUS LES
INTERVENANTS DU
PROGRAMME : DU
PROFESSEUR
RESPONSABLE AU
CHAUFFEUR DE BUS !**

VOCABLE 56, rue Fondary 75015 PARIS.
Tél : 01 44 37 97 97 / sag@vocable.fr

Tiré à part réalisé pour l'OFFICE

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION : C. Lecat.
DIRECTION COMMERCIALE : C. Libilbehety CONCEPTION MAQUETTE :
S. Burlion. PARTENARIATS : C. Veziris [01 44 37 97 80].
IMPRESSION : DB Print. N° de commission paritaire 1227K82494

www.vocable.fr