

Choix d'un organisme de SEJOUR LINGUISTIQUE



Les 2 meilleures garanties de QUALITE et SECURITE

MARQUE NF



Depuis 2005, la **norme européenne NF EN 14804:2005** « Organismes de stages et séjours linguistiques » recense les points essentiels de qualité et de sécurité. Chaque organisateur doit respecter la norme, mais est libre de se soumettre aux contrôles pour obtenir la certification de conformité. **Aujourd'hui, seuls 8 organismes sont certifiés par la marque "NF service 295"**. Ils font l'objet de **contrôles réguliers et stricts** par **AFNOR CERTIFICATION**, organisme indépendant. Ils sont reconnaissables à **ce logo** sur leurs brochures, site web,...



Contrôles indépendants

La **marque NF service 295** « Organismes de séjours et stages linguistiques » impose aux organismes de se soumettre à des contrôles stricts :



Contrôle documentaire
Ce qui figure en brochure correspond à ce qui est réalisé



Système qualité
Tous les ans, un audit qualité : suivi des familles d'accueil, contrôle de la satisfaction client...



Inspection terrain des séjours linguistiques

L'auditeur AFNOR se rend sur 3 ou 4 séjours choisis au hasard. Il contrôle divers points.



Equipe éducative

Responsable de l'école où se déroulent les cours de langue, et des enseignants (vérification des qualifications...)

Lieux d'hébergements

Visite des résidences, et rencontre de familles d'accueil : contrôle sur le relationnel, la propreté, l'intérêt porté au jeune,...

Participants

Vérification de l'effectif/classe, des tests de niveau, du contenu pédagogique, et discussion avec les participants pour connaître leur ressenti (sur l'organisateur, le séjour,...)

LABEL OFFICE



Organisme multi-parties

L'OFFICE regroupe :



40

professionnels du secteur



3

associations de parents d'élèves (dont FCPE et APEL)



4

associations de défense des consommateurs



12

institutions (APLV, British Council, CIDJ, UNAT,...)

Rôles essentiels

- Elaboration d'un **contrat qualité**
- Contrôles terrain et documentaires
- **Conseil** grand public et professionnels
- **Protection** du consommateur
- **Médiation** en cas de litige par une commission paritaire



Soutien du Ministère de l'EN

L'OFFICE a reçu l'**agrément** d'éducation populaire et de la jeunesse délivré par le Ministère de l'Éducation Nationale.

La **Ministère de l'éducation nationale**,



de l'enseignement supérieur et de la recherche, Najat Vallaud-Belkacem, écrit sur le salon de l'OFFICE : " **Pour les parents, laisser partir son enfant -parfois pour la première fois- dans un autre pays, n'est pas chose aisée... Pour les étudiants, trouver une formule de séjour linguistique adaptée à leur niveau et à leur budget est souvent une réelle préoccupation. En assurant un premier niveau de contrôle et en sélectionnant les organisateurs de séjour, le Salon des séjours linguistiques et des voyages scolaires apporte donc une réelle plus-value : les 1800 visites de l'an passé, en une journée, en sont la meilleure preuve.**

C'est la raison pour laquelle, cette année encore, le **ministère de l'Éducation nationale soutient le Salon de l'OFFICE** et a décidé de lui accorder son haut patronage."