

# LE CONTRAT QUALITÉ

DE L'OFFICE

## L'OFFICE NATIONAL DE GARANTIE DES SÉJOURS LINGUISTIQUES ET ÉDUCATIFS

### Le Contrat Qualité s'applique aux

- ▶ 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 à l'étranger

#### L'OFFICE CONTRÔLE ET GARANTIT les critères de qualité concernant

- ▶ les voyages
- ▶ l'encadrement
- ▶ le choix des familles d'accueil et des lieux d'hébergement
- ▶ l'enseignement, la sélection des professeurs
- ▶ le confort, la sécurité et l'équipement des locaux
- ▶ l'organisation et le bon déroulement des séjours
- ▶ le respect des prestations annoncées.

#### L'OFFICE EST UN MÉDIATEUR

L'Office a mis en place une commission de médiation paritaire, en charge du suivi de la satisfaction des participants ou des clients. Cette commission est composée de professionnels, de représentants de deux grandes fédérations de parents d'élèves, l'APEL et la FCPE, et d'associations de consommateurs agréées.

DESTI-NATIONS s'engage à respecter les termes du Contrat Qualité de L'Office national de garantie des séjours linguistiques et éducatifs, élaboré avec les principales fédérations de parents d'élèves et des associations de consommateurs agréées. L'Office bénéficie du soutien du Ministère chargé de la Jeunesse.