



## TABLEAU RESUMÉ DU RÉFÉRENTIEL VOYAGES SCOLAIRES EDUCATIFS

<b>1</b>	<b>Mentions légales site internet et/ou brochure et contrat de vente</b>	<b>15 critères</b>
	Mentions légales	
	Affichage prix TTC	
	CGV	
	Médiation du Tourisme	
	RGPD	
<b>2</b>	<b>Mentions légales spécifiques site marchand</b>	<b>9 critères</b>
	Droit de rétractation	
	Acceptation CGV	
	Acceptation RGPD	
<b>3</b>	<b>Contrôle des réglementations en vigueur</b>	<b>2 critères</b>
	Atout France	
<b>4</b>	<b>Personnel et prestataires</b>	<b>2 critères</b>
	Sous-traitants	
	Personnel administratif	
<b>5</b>	<b>Documentation avant inscription</b>	<b>18 critères</b>
	Projet éducatif	
	Description séjour	
	Conditions d'accès au séjour	
	Conditions annulation	
<b>6</b>	<b>Conseil Loyal et accompagnement du participant/prescripteur</b>	<b>7 critères</b>
	Interlocuteur	
	Accompagnement éclairé	
	Transparence des prix	
<b>7</b>	<b>Transport</b>	<b>15 critères</b>
	Documents	
	Véhicules	
	Conduite	
<b>8</b>	<b>Respect du programme</b>	<b>4 critères</b>
	Activités – visites	
	Horaires	
<b>9</b>	<b>Hébergement</b>	<b>6 critères</b>
	Respect du nombre de participants	
	Confort	
	Sécurité	
<b>10</b>	<b>Repas</b>	<b>3 critères</b>
	Qualité- quantité	
<b>11</b>	<b>Assistance – réactivité</b>	<b>2 critères</b>
	Procédure d'urgence	
	Suivi en cas de problème	
<b>12</b>	<b>Evaluation de la satisfaction des bénéficiaires</b>	<b>6 critères</b>
	Questionnaires satisfaction	
	Traitement des réclamations	
<b>13</b>	<b>Ethique</b>	<b>5 critères</b>
	Actions et sensibilisation au Développement durable	
	Orientation du public en situation de handicap	
	Initiatives en termes d'accessibilité des séjours	
<b>14</b>	<b>Mention de l'UNOSEL par l'organisme</b>	<b>3 critères</b>
		<b>Total de 97 critères</b>