

# Dossier de Presse



**Telligo**  
*Les vacances intelligentes des 4 - 18 ans*

## Contact presse

40 degrés sur la banquise - Audrey Rossi  
46, place Jules Ferry - 92120 Montrouge  
Tél. : 01 40 92 11 40 - Fax : 01 40 92 95 33  
E-mail : [audrey@banquise.com](mailto:audrey@banquise.com)

## Telligo

Karine Geoffroy-Boetsch  
1, rue de l'égalité - 92227 Bagneux cedex  
Tél. : 01 46 12 18 69 - Fax : 01 73 72 99 16  
E-mail : [karine.geoffroyboetsch@telligo.fr](mailto:karine.geoffroyboetsch@telligo.fr)



## Sommaire

Historique de la société .....	3 à 5
Points forts .....	6 à 7
Métiers .....	8
Séjours de vacances .....	9 à 11
Classes de découvertes .....	12
Chiffres clés .....	13
Équipe permanente .....	14
Charte de Qualité et de Sécurité .....	15 à 19



# Historique de la société

Telligo, créé en 1993, est aujourd'hui le spécialiste français incontesté des séjours à thème pour les 4-18 ans.

Telligo propose, d'une part des séjours individuels pendant les vacances, d'autre part des classes de découvertes pendant le temps scolaire, à destination des enseignants du primaire de toute la France.

## 1993 : Création d'Altair, l'association qui deviendra Telligo

En 1993, Cédric Javault<sup>1</sup> et Olivier Moynot<sup>2</sup> créent Altair, vite rejoints par de nombreux animateurs, le plus souvent élèves de grandes écoles scientifiques. Altair propose alors des séjours de sciences « dures » pour les 14-18 ans.

## 1999 : Mise en place de la Charte de Qualité et de Sécurité

Dès 1999, Altair met en place sa Charte de Qualité et de Sécurité qui l'engage bien au-delà des exigences réglementaires. Cette charte est la première étape de la forte politique de qualité des séjours qui anime Telligo depuis ses débuts.

Par la suite, Telligo va développer de nombreux outils pour le suivi des directeurs, pour le recrutement et la formation des animateurs, etc. : développement de livrets de procédures, de mallettes pédagogiques, d'un intranet dédié, etc.

Aujourd'hui, Telligo recueille les fruits de cette politique puisque le taux de satisfaction et de très haute satisfaction de ses clients s'élève à 97 %, contre 75 % à l'échelle nationale<sup>3</sup>.

## 2001 : Transformation en société

Cette étape marque le début d'une très forte croissance qui propulse Altair au rang de leader des vacances scientifiques. Les séjours deviennent plus grand public (8-18 ans, moins de sciences dures et plus de techniques).

## 2003-2004 : Altair devient Aventure Scientifique et diversifie les thèmes de ses séjours

En 2003, la société adopte la marque Aventure Scientifique et propose des séjours de plus en plus thématiques. 2005 est marquée par la diversification des thèmes abordés sur ses séjours : à côté des diverses disciplines scientifiques, désormais bien couvertes, les arts (littérature, musique, cirque, cinéma, etc.), l'imaginaire, les jeux, etc., ont désormais leur place.

<sup>1</sup> Cédric Javault, 38 ans, directeur général de la société, ancien élève de l'Ecole Polytechnique et Ingénieur des Mines.

<sup>2</sup> Olivier Moynot, 37 ans, diplômé de l'Ecole Normale Supérieure, docteur et agrégé en mathématiques, professeur en classe préparatoire.

<sup>3</sup> Source : Conseil Economique et Social 2000. Citation complète : « 75 % des jeunes fréquentant un centre de vacances ou de loisirs sont satisfaits ».



## 2004 à 2007 : entrée sur quatre nouveaux marchés

- 2004 : lancement des classes de découvertes
- 2006 : lancement des séjours linguistiques
- 2007 : lancement des séjours sportifs

## Fin 2007 : Aventure Scientifique change de nom pour devenir Telligo

Pour marquer l'évolution de son offre et de son positionnement, la société propose désormais ses séjours de vacances sous la marque, plus englobante, de Telligo.

## 2008 : Une nouvelle Charte de Qualité et Sécurité enrichie et renforcée et une pédagogie affinée

En 2008, Telligo a entièrement refondu sa Charte de Qualité et de Sécurité. Elle a ainsi été considérablement enrichie et renforcée sur de nombreux points. Les **12 engagements** de la nouvelle charte offrent désormais un cadre encore plus sûr et précis pour garantir la sécurité des enfants et la tranquillité d'esprit des parents.

Afin de répondre toujours mieux aux besoins et aux attentes des jeunes et de leurs parents, Telligo a redéfini les tranches d'âges de ses séjours (désormais 4-6 ans, 6-11 ans, 9-14 ans, 13-18 ans) et son **approche pédagogique** (fonctionnement, l'autonomie plus ou moins grande laissée aux jeunes, etc.), selon chacune de ces catégories.

## 2008 : Rachat de la société Cousins d'Amérique

Le rachat de la société Cousins d'Amérique (spécialisée depuis 20 ans dans les séjours pour les jeunes sur les 5 continents) permet au groupe Telligo de devenir la **deuxième société française dans le secteur des vacances pour enfants et adolescents**, avec un chiffre d'affaires consolidé de 22 millions d'euros en 2008 et 23 000 enfants accueillis.

Ce rapprochement s'inscrit dans le **prolongement de la politique de diversification de son offre menée depuis 4 ans par Telligo**. Telligo et Cousins d'Amérique ont également des clientèles très **complémentaires**, celles du 1<sup>er</sup> étant majoritairement constituées de clients individuels (familles achetant sans intermédiaire), tandis que celle du 2<sup>nd</sup> est très majoritairement composée de comités d'entreprise et de collectivités.

## 2009 : Telligo propose sa nouvelle gamme PRIMO, des séjours à prix doux

La volonté de Telligo est de proposer des séjours de la plus grande qualité pour combler toutes les attentes des parents et des enfants. Cette qualité a un coût qui peut être élevé pour beaucoup de familles. Pour rendre son offre plus accessible, Telligo a donc décidé de créer, en complément de sa gamme « classique, » une nouvelle gamme de séjours, baptisée **PRIMO (comme PRix...Modérés)** et qui fait l'objet d'une **brochure distincte**. Elle propose des séjours à des prix de 15 à 30% inférieurs à la gamme « classique » et débutent à partir de 339 € !



## En 2010

Fidèle à sa volonté d'innovation permanente, Telligo propose 124 thèmes de séjours, dont 32 nouveautés, dans le catalogue Eté /Toussaint 2010, dont le séjour « C'est pas Sorcier », en partenariat exclusif avec France Télévision Distribution. Ce partenariat, plébiscité par les parents, conforte le positionnement, en relation directe avec le concept de l'émission éducative vedette de France Télévisions.

Dans le prolongement de sa démarche d'entreprise citoyenne, l'enseigne s'est également engagée fin 2009 auprès de 3 associations pour l'enfance : la Chaîne de l'Espoir, Aide et Action et l'Association Petits Princes. Avec la signature de ces 3 partenariats, le spécialiste des séjours thématiques, linguistiques et sportifs témoigne de son engagement en faveur des enfants et permet de récolter des dons auprès de sa clientèle, dons qui seront intégralement reversés aux associations. Mais Telligo s'engage aussi à doubler ses dons et à verser un montant minimum garanti à ces 3 associations pendant 3 ans.

Pour la première fois, Telligo lance en mars une campagne de publicité radio et web, afin de mieux se faire connaître du grand public. L'idée de ces annonces repose sur la mise en scène des parents qui voudraient bien, eux aussi, prendre part à des colonies de vacances comme celle proposées par Telligo... mais qui malheureusement n'existaient pas quand ils étaient enfants.

Le site internet de Telligo a également été complètement refait à neuf, afin de suivre la tendance du web 2.0. Le design a été revu pour être en cohérence avec la charte graphique, la navigation a été simplifiée et les fonctionnalités se sont étoffées (création de compte clients avec accès aux informations relatives aux inscriptions, mise en place de forum privés par séjour, possibilité de donner son avis sur les colonies effectuées, etc.).





- **Les centres de vacances rigoureusement sélectionnés** : les centres sélectionnés par Telligo, à travers toute la France et à l'étranger, répondent à de sévères critères : outre l'indispensable agrément du Ministère de la Jeunesse, ils offrent des chambres confortables, des équipements de qualité et un environnement agréable.
- **La communication avec les familles** : les familles des enfants accueillis dans les séjours de la gamme classique peuvent consulter sur le site Internet [www.telligo.fr](http://www.telligo.fr) le **compte-rendu** de la journée précédente, illustré de nombreuses **photos** des enfants. Un service unique, très utilisé et plébiscité par les parents ! Il existe également, pour tous les séjours, un **service d'information téléphonique**. En outre, les familles disposent du numéro de téléphone du directeur du séjour, en cas de besoin, et peuvent correspondre avec leur enfant, par e-mail.
- **La charte de qualité Telligo est unique dans l'univers des colonies de vacances**  
Mise en place dès 1999, et modifiée et renforcée en 2008, la Charte de Qualité et de Sécurité engage Telligo vis-à-vis de l'extérieur et surtout des familles.  
Les 12 engagements garantissent la **fiabilité des prestations** de Telligo, la **sécurité des enfants** et la **tranquillité des parents**.



## Métiers

Le cœur de métier de Telligo est l'offre de séjours pour les jeunes, à fort contenu, offrant une sécurité maximale, séjours développés grâce à une forte politique d'innovation.

L'offre de séjours Telligo s'articule autour de 2 marchés :

1. Les séjours de vacances, qui représentent 95 % du CA de l'entreprise
2. Les classes de découverte, 5 % du CA de l'entreprise.



## Les séjours de vacances

Les séjours Telligo sont proposés aux 4-18 ans pendant les vacances scolaires de la Toussaint, de février, du printemps et de l'été.

Tous les séjours sont conçus pour allier **découverte et détente**. Le matin est dédié à l'exploration d'un thème de façon ludique et expérimentale, au cours d'ateliers choisis par l'enfant ou l'adolescent. L'après-midi est consacrée à la détente : sports, olympiades, jeux d'équipes, visites, etc. En soirée, la veillée constitue un moment privilégié de la vie du groupe et le point d'orgue de journées bien remplies.

Telligo est le premier et le seul organisme à proposer des séjours pour les jeunes dans tous les grands segments de marché : colonies de vacances à thèmes, séjours linguistiques et stages sportifs.

- **Deux gammes de séjours : « Classique » et « Primo »**

En complément de la gamme « classique », Telligo renouvelle en 2010 son offre à prix plus doux : la gamme Primo comme « **PRix... MODérés** ».

La volonté de Telligo est de proposer des séjours de la plus grande qualité pour combler toutes les attentes des parents et des enfants. Cette qualité a un coût qui peut être élevé pour beaucoup de familles. Pour rendre son offre plus accessible, Telligo a donc décidé de créer, en complément de sa gamme « classique, » une nouvelle gamme de séjours, baptisée **Primo (comme PRix...Modérés)** et qui fait l'objet d'une brochure distincte. Elle propose des séjours à des prix de 15 à 30% inférieurs à la gamme « classique » et débutent à partir de 329 € !

Rien d'essentiel n'a été sacrifié et on retrouve les principales spécificités qui font la réputation de Telligo : des **contenus enrichissants** s'appuyant sur des ateliers permettant aux enfants de découvrir ou de compléter leurs connaissances sur le thème du séjour, des activités de détente l'après-midi (jeux, visites, activités sportives et veillées le soir) qui en font de **vraies vacances, la tranquillité d'esprit des parents** grâce à une sélection rigoureuse des animateurs, tous titulaires du BAFA, recrutés, comme pour la gamme Classique, selon des critères de compétences et de passion, et la **charte de qualité et de sécurité** Telligo.

La recette de ces « prix modérés » repose donc avant tout sur un **taux d'encadrement légèrement réduit : 1 adulte pour 8 jeunes pour la gamme PRIMO** contre **1 adulte<sup>6</sup> pour 5 à 8 jeunes** (selon la tranche d'âge et les séjours) dans la gamme « classique ». Un effectif de l'équipe d'encadrement qui reste, évidemment, **au moins égal à celui prévu par la réglementation** (1 animateur pour 12 enfants).

---

<sup>6</sup> Animateur ou directeur  
Dossier de presse Telligo



- **8 familles de séjours :**

Telligo, par souci de clarté et de simplification, a structuré son offre de séjours en 8 grandes familles thématiques :

- **Aventures scientifiques**, pour les passionnés de sciences et techniques en tout genre
- **Grandeur nature**, pour les amoureux des animaux et de la nature
- **Au fil du temps**, pour les férus d'histoire
- **Dans la peau du héros**, pour vivre les histoires de son personnage de fiction préféré
- **Art et Création**, pour révéler les talents artistiques et créatifs
- **100% sport**, pour ceux qui aiment se dépenser ou se lancer des défis
- **Autour du globe**, pour découvrir des pays étrangers
- **Passion en V.O.**, famille rassemblant des séjours linguistiques originaux

Au sein de ces 8 familles thématiques, les séjours sont classés par âge croissant.

On retrouve 4 de ces 8 familles de séjours dans la gamme PRIMO 2010 : Aventures scientifiques, Grandeur nature, Dans la peau du héros, Art et Création.

- **Des séjours pour tous les goûts**

Initialement spécialiste des séjours scientifiques, Telligo a peu à peu diversifié les thèmes. Les enfants peuvent s'initier à des disciplines aussi variées que : *astronomie, audiovisuel, BD, biologie, chimie, cinéma, cirque, cuisine, découverte des animaux, espace, histoire, informatique, jeux, journalisme, littérature, mathématiques, multimédia, musique, nature, photo, physique, préhistoire, télécoms, sports, etc.*

Après une matinée consacrée à la découverte d'une discipline, l'après-midi est dédiée à la détente avec jeux d'équipes, olympiades, visites, sports divers et variés : *accrobranche, activités nautiques, aviron, baby-foot, baignade, basket, billard, bowling, canoë-kayak, canyoning, équitation, escalade, football, golf, handball, hydrospeed, jetski, kart, mini-golf, pelote basque, ping-pong, piscine, plage, plongée, quad, rafting, randonnée pédestre, roller, spéléologie, surf, tennis, tir à l'arc, voile, VTT, etc.*

119 thèmes de séjours dans la gamme classique et 5 dans la gamme Primo sont proposés dans les catalogues été 2010, soit **près de 380 séjours au total** car plusieurs dates sont possibles pour la plupart des séjours, dans plus de **18 pays**. La majorité des séjours se déroulent en France, mais aussi en Angleterre, en Chine, en Grèce, en Espagne, en Allemagne, au Canada, en Afrique du Sud, en Australie, en Irlande, à Madagascar, au Japon et aux Etats-Unis. L'accent mis sur l'innovation est tel que **plus de 23 % de ces séjours sont proposés pour la première fois**, nécessitant un important travail de conception, recherche et développement.



- **Zoom sur les séjours linguistiques (famille « Passions en V.O. ») :**

- **Des séjours à thème**

Telligo part du principe qu'on apprend infiniment mieux quand on est intéressé. Aussi, les jeunes n'assisteront pas à trois heures de « cours d'anglais »... mais interviendront trois heures en anglais sur un sujet qui les intéresse et qu'ils auront choisi. De plus, grâce aux méthodes ludiques de Telligo, ce sera un vrai plaisir de progresser !

Quelques thèmes de séjours : théâtre, littérature, histoire, culture, musique, sciences, sport, etc.

- **Des séjours en centres de vacances**

Afin de garantir **la qualité des séjours et une sécurité maximum**, Telligo propose des séjours dans des centres de vacances plutôt qu'en familles d'accueil, dans le cadre desquelles ces critères restent trop aléatoires.

Les centres sélectionnés sont pour la plupart très **haut de gamme** : manoirs du XVIII<sup>e</sup> siècle entourés de champs et de terrains de sport par exemple.

- **Des animateurs très présents**

Comme pour tous les séjours Telligo, les animateurs sont à la fois responsables de l'animation, de la gestion de la vie quotidienne et des ateliers de langue. L'équipe d'animation de chaque séjour est, **pour un tiers au moins de langue maternelle anglaise, allemande ou espagnole**, pour le reste de langue française mais bilingue : le bon dosage pour baigner dans la langue du pays et le cocktail idéal de cultures et de compétences...



## Classes de découvertes

### Qu'est-ce qu'une classe de découvertes ?

Les classes de découvertes sont des séjours au cours desquels la classe entière part, pendant quelques jours, avec son enseignant(e), à la découverte d'une région, d'un thème, d'une activité sportive, etc. Historiquement, elles ont débuté dans les années 50 avec les « classes de neige », puis on a parlé de « classes vertes » et de « classes de mer ». On considère qu'elles sont une « expérience éducative et pédagogique unique » et apportent « une stimulation qui favorise l'acquisition de connaissances et de compétences (...) et constituent ainsi, pour les élèves, un réel dépaysement et un moment privilégié d'apprentissage de la vie collective que chacun devrait connaître au moins une fois au cours de sa scolarité »<sup>7</sup>.

### Le marché des classes de découvertes :

- Un chiffre d'affaires total de 200 M€.
- Environ 30 000 classes d'écoliers, soit 700 000 enfants effectuent chaque année une classe de découvertes<sup>8</sup>.
- Un marché dominé par un acteur, La Ligue de l'Enseignement, avec plus de 20 000 classes par an<sup>9</sup> soit 2/3 du marché.

### Le positionnement de Telligo : une prestation 100 % clé en main

Organiser une classe de découvertes est souvent lourd à gérer pour l'enseignant. C'est pourquoi Telligo propose des classes de découvertes 100 % clé en main pour les cycles 2 et 3 (du CP au CM2). Hébergement, encadrement, contenus pédagogiques, visites, veillées et même transport si l'enseignant le souhaite : Telligo s'occupe de tout !

- Un fort contenu pédagogique pour toute la semaine, à l'inverse de la plupart des acteurs (qui se contentent d'offrir une prestation de pension complète). Bien sûr, les 8 « circuits de découvertes » proposés sont principalement à thème scientifique.
- 3 animateurs pour 24 enfants (contre 0 à 2 chez les concurrents).
- Un véritable accompagnement de l'enseignant dans toutes les démarches administratives et pour le choix du transport et des activités.

<sup>7</sup> Source : circulaire de l'Education Nationale du 5 janvier 2005.

<sup>8</sup> Source : Ministère de l'Education Nationale. Ces chiffres ne comprennent pas les voyages scolaires, appellation classique des voyages de classe au collège et au lycée, marché sur lequel Telligo ne cherche pas à être présent pour l'instant.

<sup>9</sup> Source : La Ligue de l'Enseignement



## Chiffres clés

Premier et seul organisme à proposer une gamme complète de séjours pour les 4-18 ans.

Telligo est présent sur 5 marchés : séjours de vacances en France, à l'étranger, séjours linguistiques, séjours sportifs, classes de découvertes

2<sup>e</sup> société française en terme de CA sur le marché des séjours enfants (14 M€ de CA en 2009)

Salariés :

- 35 salariés permanents (60 salariés au siège en pleine saison)

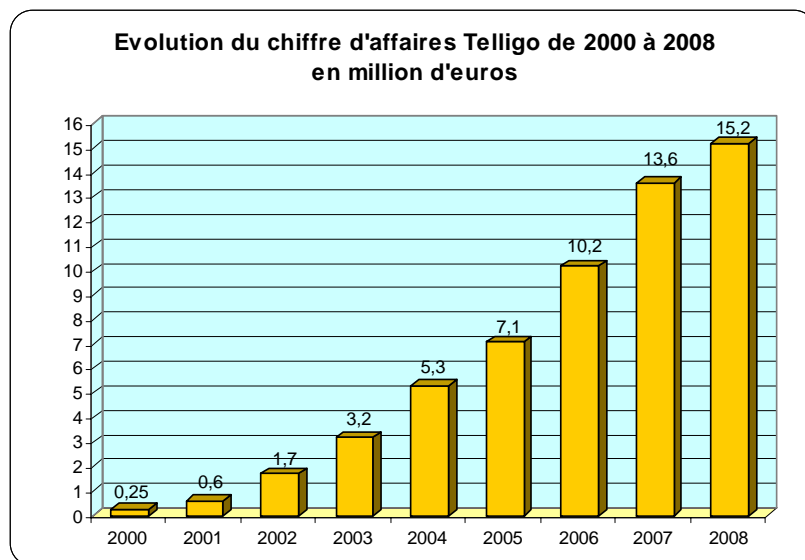
- plus de 200 équivalents temps plein : 250 directeurs de séjours et coordinateurs de classe, 1 200 animateurs vacataires

Satisfaction des clients :

- 97 % des clients se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur séjour, contre 75 % à l'échelle nationale<sup>10</sup>

- Cela se traduit par un intense bouche à oreille et des taux de retours élevés.

18 000 enfants accueillis en 2009 (séjours et classes de découverte)



<sup>10</sup> Source : Conseil Economique et Social 2000. Citation complète : « 75 % des jeunes fréquentant un centre de vacances ou de loisirs sont satisfaits ».



## Équipe permanente

L'équipe de Telligo se compose à la fois de **35 salariés permanents** travaillant au siège à Bagneux (**60 personnes en haute saison**) et de plusieurs centaines de directeurs de séjours et coordinateurs de classe, animateurs, cuisiniers et personnes de service temporaires, soit **2000 personnes représentant 200 équivalents temps plein**.

### **Cédric JAVAULT**, *fondateur et directeur général*

38 ans, ancien élève de l'École Polytechnique et Ingénieur des Mines.

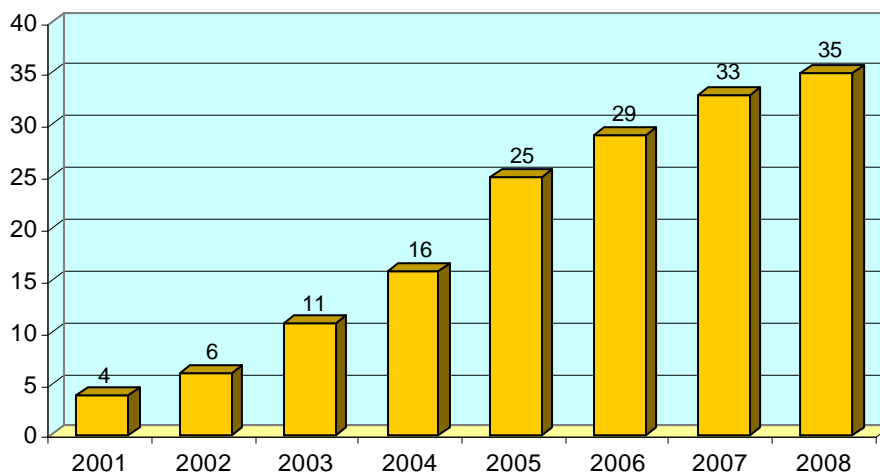
C'est en 1993, pendant ses études à l'X, que Cédric Javault crée Altair, l'association qui deviendra Telligo. À l'issue de ses études, en 1998, il débute sa carrière de jeune haut fonctionnaire en tant que chef du service chargé des contrôles techniques et de la sûreté nucléaire (contrôle d'EDF) pour le Ministère de l'Industrie en région Nord-Pas-de-Calais. En parallèle, il est président bénévole d'Altair et y consacre de plus en plus de temps. En 2001, il décide de transformer Altair en PME et en prend la direction opérationnelle.

### **Fabrice DEL TAGLIA**, *Directeur Général Adjoint, Directeur marketing et commercial*

41 ans, diplômé de l'École Supérieure de Commerce de Toulouse et DEA D'Economie de l'Audiovisuel

C'est après une carrière dans la télévision par câble (en tant que responsable marketing des câblo-opérateurs Vidéopole et ntl France, puis créateur du projet de chaîne thématique Sport Légende) que Fabrice Del Taglia rejoint Aventure Scientifique, en 2003. Passionné de sciences dans son enfance, il se reconnaît sans peine dans les jeunes clients de l'organisme. Dès la fin 2003, il propose et met en œuvre la segmentation, la thématisation et la diversification de l'offre de séjours, puis mène le processus de changement de marque et pilote la première campagne publicitaire grand public, début 2010.

**Evolution des effectifs Telligo de 2001 à 2008**





# Charte de Qualité et de Sécurité : les 12 engagements

## 1. Des réglementations respectées

- Les équipes Telligo s'engagent à se conformer à toutes les réglementations, qu'elles concernent les centres de vacances, la protection des mineurs, ou tout autre sujet de portée plus générale (ex : interdiction de fumer dans les lieux publics, code de la route, etc.). Telligo en exige également l'application de ses partenaires et prestataires.
- A l'étranger, ce sont les lois locales qui sont appliquées.

## 2. Un encadrement des séjours optimal en quantité et en qualité

- Telligo fait le choix de proposer, *d'une part* une gamme de séjours (la gamme Classique) offrant un **taux d'encadrement très supérieur à celui exigé par la réglementation française (1 adulte pour 5 jeunes sur les séjours 4-14 ans et pour 6 à 8 jeunes sur les séjours 13-18 ans, contre 1 animateur pour 12 jeunes dans la réglementation)**, *d'autre part* une gamme de séjours (la gamme Primo) offrant un **taux au moins égal à celui de la réglementation (1 adulte pour 8 jeunes, mais au minimum 1 animateur pour 12 jeunes sans compter le directeur)**. Dans le cas de certains séjours sportifs, compte tenu de la présence avec le groupe, la plus grande partie de la journée, de moniteurs extérieurs (équitation, ski, voile, etc.), le taux d'encadrement peut être ramené à un adulte salarié de Telligo pour 6 à 8 jeunes.
- Le nombre d'animateurs titulaires du BAFA dans une équipe est en moyenne le double de celui exigé par la réglementation.
- La quasi-totalité des animateurs effectuant un séjour Telligo est rencontrée et validée par l'équipe du siège, et prend part à un week-end de formation et de préparation du séjour avant celui-ci. Tous les animateurs passent un entretien préalable avec le directeur du séjour.
- Les aptitudes, autorisations d'exercer des membres des équipes d'animation sont systématiquement contrôlées préalablement par le siège :
  - âge : 18 ans minimum (contre 17 ans dans la réglementation) pour tous les séjours ; 21 ans pour les séjours à l'étranger avec des jeunes de plus de 14 ans ; 25 ans pour les séjours à l'étranger impliquant la conduite de minibus.
  - nationalité française ou permis de travail (pour les séjours en France),
  - casier judiciaire,
  - vérification systématique du fichier national des « cadres interdits »,
- La qualification de chaque animateur est vérifiée par le directeur du séjour (niveau de formation générale, diplômes universitaires ou compétence personnelle avérée en rapport avec le thème du séjour).
- Le « projet pédagogique » rédigé par le directeur de chaque séjour est systématiquement relu et validé par le siège, qui vérifie notamment sa concordance avec la réglementation, le Projet Educatif de Telligo et la présente Charte.
- La quasi-totalité des animateurs et directeurs bénéficient de formations internes à la pédagogie (en rapport avec la thématique du séjour ou la tranche d'âge) et éventuellement à des fonctions spécifiques sur le séjour (chef de convoi, assistant sanitaire, mise en ligne de photos...).



### 3. Des centres de vacances sécurisés

- Telligo n'accueille les jeunes que dans des centres (hors séjours itinérants et à l'étranger) disposant, d'un agrément de la Direction Départementale de la Jeunesse et des Sports (DDJS) et d'une autorisation d'ouverture valable au premier jour du séjour.
- Tous nos centres fixes en Europe sont visités par un représentant de Telligo avant d'être proposés dans l'un de nos catalogues.
- Les chambres des animateurs sont, à chaque fois que c'est possible, placées à proximité immédiate des voies d'accès, et à chacun des étages où se trouvent des chambres occupées par des jeunes.
- Sur les centres qui possèdent des enceintes, celles-ci sont fermées la nuit.

### 4. Des transports sûrs

- Les séjours Telligo privilégient les modes de transports les plus sûrs : en priorité le train et les compagnies aériennes régulières (dont les compagnies à bas coût font partie). En cas de risque notoire d'action terroriste visant les transports publics, ceux-ci ne sont pas utilisés. Sur les séjours itinérants à l'étranger, les transports en commun locaux peuvent être utilisés, l'équipe d'animation devant veiller toutefois à préserver un niveau raisonnable de confort et de sûreté.
- Le transport de jeunes en voiture est exceptionnel. S'il est nécessaire, il est obligatoirement assuré par un membre de l'équipe d'animation ayant au moins 21 ans et possédant le permis de conduire (en cours de validité) depuis au moins de 2 ans. Pour les séjours itinérants entraînant l'utilisation de minibus conduits par les animateurs, ceux-ci bénéficient d'une formation complémentaire obligatoire à la conduite.
- Les « Chefs de Convoi » (membres de l'équipe d'animation responsables d'un transport) doivent obligatoirement suivre une formation interne validante dès lors qu'il y a plus de 10 jeunes à convoier.
- Pour les séjours itinérants à l'étranger, nous privilégions l'utilisation d'autocars privés. Les transports en commun locaux peuvent être utilisés, l'équipe d'animation devant veiller toutefois à préserver un niveau raisonnable de confort et de sécurité. Dans les rares cas où nous sommes amenés à louer des minibus conduits par les animateurs, nous appliquons un certain nombre de règles strictes :
  - Les séjours sont organisés pour minimiser le nombre total de kilomètres effectués en minibus (par exemple en incluant des vols intérieurs).
  - Aucun trajet ne peut dépasser 500 km sur une journée ; en moyenne sur la durée du séjour, il ne peut y avoir plus de 150 km par jour.
  - Ils exigent des jeunes le port de la ceinture de sécurité quelle que soit la longueur du trajet. Le refus obstiné d'un jeune de mettre sa ceinture est un motif de renvoi du séjour.
  - Les animateurs font impérativement une pause de 15 minutes au minimum toutes les 2 heures de conduite.
  - Les trajets de nuits (c'est-à-dire une heure après le coucher du soleil) sont interdits, sauf autorisation préalable délivrée par l'équipe du siège ou par le coordinateur local.

### 5. La santé protégée

- Les membres de l'équipe d'animation doivent produire un certificat médical d'aptitude à la vie en collectivité et posséder les principaux vaccins à jour (photocopie obligatoire du vaccin DT Polio).
- Le membre de l'équipe d'animation assurant la fonction d'Assistant Sanitaire possède obligatoirement, conformément à la réglementation, l'Attestation de Formation aux Premiers Secours ou le Diplôme de Protection Sanitaire, mais doit également suivre une formation interne validante.



- Toute épidémie survenant sur un séjour est déclarée à la DDJS locale et fait l'objet d'une information aux familles via le site Internet du séjour. Des mesures préventives touchant les jeunes non atteints peuvent éventuellement être prises (ex. : shampoing anti-poux).
- Si l'état de santé d'un jeune nécessite, ou a nécessité, l'intervention du corps médical, la famille est systématiquement informée.

## 6. Une bonne hygiène de vie

- Les jeunes sont incités par les animateurs à se nourrir de façon suffisante et équilibrée, et si possible à goûter à tout. Cependant, aucune contrainte n'est exercée pour forcer un jeune à manger un aliment donné. Si, durablement, un jeune refusait de s'alimenter suffisamment, nous serions contraints d'interrompre son séjour.
- Les régimes et allergies alimentaires sont prises en compte et peuvent être gérés, dans la plupart des cas (sur certains centres, ils peuvent occasionner un supplément de prix si un repas spécial doit être servi tous les jours). Cependant, les centres Telligo ne peuvent servir de cuisine casher ou halal.
- Il est strictement interdit aux jeunes d'introduire de l'alcool sur le centre. Le directeur peut tolérer une consommation modérée d'alcool, uniquement dans les débits de boissons **uniquement pour les jeunes de plus de 16 ans**, et limitée à une seule boisson de « 2<sup>ème</sup> catégorie » (bière, cidre, vin...). Les moins de 16 ans ne sont pas autorisés à se rendre dans un débit de boisson (de 2<sup>ème</sup> catégorie ou supérieure) sans animateur, ni à y consommer une boisson alcoolisée. Sur certains séjours (notamment les séjours « solidaires »), le directeur peut décider de **proscrire toute consommation d'alcool**.
- La consommation de tabac est strictement interdite jusqu'à 13 ans. Pour les plus de 13 ans, elle est tolérée uniquement de la part des jeunes qui se déclarent fumeurs à l'équipe d'animation au début du séjour. Cependant, l'organisation des séjours (interdiction de fumer pendant toutes les activités et, conformément à la réglementation, dans l'enceinte du centre) est de nature à **limiter la consommation de tabac**. Il est interdit à un jeune fumeur de donner une cigarette à un jeune non-fumeur.
- La drogue est formellement interdite. Pour tout cas de possession ou de consommation de drogue, les parents seront informés, ainsi qu'éventuellement les **autorités compétentes** (police ou gendarmerie). Le directeur peut également décider le **renvoi immédiat du jeune**, son rapatriement étant alors entièrement à la charge de la famille, y compris pour les séjours à l'étranger.
- Les **chambres ne peuvent être mixtes la nuit** (sauf éventuellement en-dessous de 6 ans).
- L'accès aux sites web pornographiques et d'incitation à la violence est interdit sur les séjours. Un animateur est toujours présent en salle informatique pour y veiller.

## 7. Des activités sportives bien encadrées

- Pour toute activité sportive, confiée à un prestataire, pour laquelle la réglementation prévoit une qualification spécifique (brevet d'état par ex.), le membre de l'équipe d'animation accompagnant les jeunes exige la **présentation du diplôme par la personne encadrant effectivement l'activité. A l'étranger, s'il existe un diplôme équivalent, il est également exigé.**
- En cas de doute sur les conditions de pratique (météo, débit du cours d'eau, courant, etc.) de toute activité sportive de plein air à risque (sports d'eau vive, activités nautiques à la mer, sports de montagne), le directeur, ou le membre de l'équipe d'animation accompagnant les jeunes, est incité à recueillir l'avis d'une autorité distincte du prestataire (bureau des guides, pompiers, mairie...). En cas de risque avéré, l'activité est annulée ou reportée.

## 8. Une gestion intelligente des petits conflits et des grosses bêtises



- Le respect des autres est une valeur fondamentale des séjours Telligo. La survenue de petits conflits entre jeunes est évitée, autant que possible, par une présence et par une écoute attentive des jeunes par les équipes d'animation. Celles-ci sont formées pour intervenir rapidement et mettre fin, le cas échéant, à une situation de non respect de l'autre.
- En cas de nécessité d'infliger une sanction à un jeune, celle-ci est proportionnée à la faute et toujours raisonnable. Elle doit consister le plus souvent possible à réparer les conséquences de la faute commise ; elle n'aboutit jamais à priver le jeune d'une activité constituant un élément essentiel du séjour (repas, visite, activité sportive, atelier), à moins, éventuellement, que la faute ait été commise dans le cadre de cette activité. Si le directeur estime que le comportement d'un jeune nuit fortement au bon déroulement du séjour, il peut décider de l'exclure.
- Sur les séjours Telligo, la faute individuelle d'un jeune ou celle dont l'auteur est inconnu ne peut en aucun cas entraîner une sanction collective.
- Le siège de Telligo, joignable par les équipes 24h/24 et 7j/7 pendant les séjours, assiste celles-ci dans le traitement de tout incident sérieux.

## 9. Des équipes d'animation au comportement exemplaire

- Les membres de l'équipe d'animation ne fument pas en présence de jeunes de moins de 13 ans, ou de jeunes non fumeurs quel que soit leur âge. Il leur est interdit de procurer du tabac à un jeune. Naturellement, il leur est strictement interdit d'être en possession de drogue ou d'en consommer, toute transgression de cette interdiction pouvant entraîner l'exclusion immédiate du centre et le signalement aux autorités.
- Les membres de l'équipe d'animation devant prendre le volant sont soumis à une interdiction totale de consommation d'alcool ; le reste du temps cette consommation doit rester extrêmement modérée et, sauf quand il s'agit d'accompagner les jeunes dans un débit de boissons, hors de la vue de ceux-ci.
- Les membres de l'équipe d'animation se gardent de tout prosélytisme politique, idéologique ou religieux.
- Une attention aigüe est portée à la prévention de tout comportement pédophile : action de sensibilisation des équipes, vérification du casier judiciaire (cf. 2), organisation des séjours limitant le plus possible les occasions pour un animateur de se trouver seul en présence d'un seul jeune (interdiction au moment des douches, interdiction de dormir avec les jeunes, etc.). Le taux d'encadrement élevé (impliquant notamment une vigilance interne accrue) et la consigne d'alerte du siège au moindre comportement suspect, sont par ailleurs de nature à limiter ce risque.

## 10. Des séjours suivis, soutenus, contrôlés et analysés

- Le siège de Telligo assure un contrôle du déroulement des séjours et l'assistance des équipes d'animation par une batterie de moyens : rapport écrit du directeur du séjour tous les 3 jours, signalement obligatoire de tout incident ou dysfonctionnement (même mineur), hotline aux heures de bureau, ligne d'urgence accessible 24h/24 7j/7, visite de nombreux séjours par des personnels expérimentés du siège.
- Des coordinateurs locaux sont en relation constante avec les équipes d'animation pour les conseiller et contrôler le respect de nos engagements ; en cas de difficulté particulière sur un séjour, ils peuvent se rendre rapidement sur place :
  - Au siège de la société à Bagneux (GMT + 1h) : séjours se déroulant en Europe ou en Afrique,
  - Las Vegas (GMT - 8h) : séjours se déroulant dans l'Ouest des Etats-Unis,
  - New York (GMT - 5h) : séjours se déroulant dans l'Est des Etats-Unis ou au Canada,
  - Bangkok ou Tokyo (GMT + 6h ou + 8h) : séjours se déroulant en Asie ou en Océanie.



- La **totalité des incidents et dysfonctionnements** survenus durant les séjours est **tracée** et fait l'objet d'une analyse. Les incidents sérieux sont étudiés de façon **approfondie** pour permettre d'améliorer les pratiques futures.
- Les **questionnaires de satisfaction** saisis en ligne par les familles font systématiquement l'objet d'une analyse poussée.

## 11. La communication facilitée avec les familles

- Le directeur du séjour s'assure que **chaque jeune a la possibilité de joindre sa famille par téléphone** (cabine téléphonique, téléphone du centre).
- Les téléphones **portables sont autorisés**. Ils doivent cependant n'être utilisés que durant les temps libres. Ils sont donc éteints la nuit et pendant les activités - ateliers, jeux, visites, repas, veillées - sous peine de confiscation. Sur les séjours « **solidaires** », les téléphones portables sont interdits.
- Sur les séjours de la gamme Classique (i.e. *hors gamme Primo*), les **e-mails envoyés par les familles sont transmis aux jeunes** qui sont invités (mais non contraints) à y répondre (sous réserve d'accès à Internet sur le centre).
- Les familles disposent d'un **numéro de téléphone pour joindre le directeur du séjour**. Les messages éventuellement laissés sur répondeur sont consultés régulièrement et les familles rappelées dans la demi-journée.
- Pour tous les séjours fixes (sauf cas particulier à l'étranger) de la **gamme Classique** (i.e. *hors gamme Primo*), un **site Internet dédié** est mis en place, sur lequel **des photos prises la veille sont mises en ligne quotidiennement** (à compter, au plus tard, du soir du 2<sup>ème</sup> jour et jusqu'à la veille du dernier jour).

## 12. Une transparence assurée

- En cas de **difficulté sérieuse avec un jeune**, de **problème**, d'**accident** ou de **risque** touchant les jeunes, Telligo (le siège et/ou l'équipe d'animation) garantit aux familles concernées une **information transparente, sincère et rapide**.
- Toute **réclamation écrite** fait l'objet d'une **enquête approfondie** et d'une **réponse écrite dans les 30 jours**. En cas de litige ou de problème sérieux, celui-ci est traité par le directeur général ou son adjoint.