

Telligo

Guide pratique

SÉJOURS VOYAGES À L'ÉTRANGER



Guide pratique des séjours Voyages à l'étranger

Vous avez inscrit votre enfant sur l'un de nos séjours se déroulant à l'étranger et nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Laisser partir son enfant sur un séjour hors de France peut entraîner une multitude d'interrogations : ce guide est justement conçu pour répondre à toutes les questions que vous pouvez vous poser au sujet de nos séjours. Vous y trouverez les informations utiles avant, pendant et après le séjour de votre enfant. Reportez-vous à la rubrique de votre choix pour en savoir plus !

Cependant, si une de vos questions reste sans réponse, n'hésitez pas à nous contacter par mail : info@telligo.fr ou par téléphone au 01 46 12 18 50. Nos chargés de clientèle se feront un plaisir de vous répondre !

L'équipe Telligo



VOTRE COMPTE CLIENT

P.3

- > Accéder à votre compte client
- > Consulter et modifier les informations enregistrées
- > Solder votre séjour en ligne
- > Compléter le dossier d'inscription de votre enfant
- > Retrouver les documents du séjour
- > Voir les photos du séjour sur le blog



LE DÉROULEMENT DU SÉJOUR

P.6

- > Pré-acheminement / Post-acheminement
- > Le jour du départ
- > L'argent de poche
- > Traitement médical
- > Nouvelles aux familles et téléphone portable
- > Activités sur place
- > Alimentation, culture et vie quotidienne
- > Papiers d'identité



LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

P.4

- > Les documents nécessaires
- > Les séjours aux Etats-Unis
- > Les séjours au Canada
- > Les autres documents



LES RÈGLES DE VIE

P.8

- > Pour réussir son séjour
- > Charte de bonne conduite
- > Cigarettes
- > Drogue - Alcool
- > Mixité
- > Baignade
- > Vol
- > Vie quotidienne et participation aux tâches collectives



LES BAGAGES

P.5

- > Les affaires à emmener



LE TRANSPORT

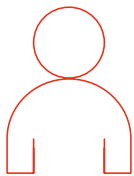
P.5



RECOMMANDATIONS ET INFORMATIONS PRATIQUES

P.9

- > Devises
- > Météo
- > Conseils aux voyageurs
- > Rappels importants



Votre compte client

Votre compte est l'outil indispensable qui vous servira dès la réservation et jusqu'au retour de votre enfant.

➤ ACCÉDER À VOTRE COMPTE CLIENT

- Aller sur le site www.telligo.fr.
- Cliquer sur la rubrique "Mon compte" .
- Entrer l'identifiant ou l'adresse e-mail indiqué sur votre confirmation d'inscription ou votre convocation ainsi que le mot de passe.



➤ CONSULTER ET MODIFIER LES INFORMATIONS ENREGISTRÉES

- Consulter et modifier les informations.
- Vos informations sont accessibles à tout moment et facilement modifiables (corriger une adresse incomplète ou erronée, changer votre adresse e-mail...).

➤ SOLDER VOTRE SÉJOUR EN LIGNE

- Le solde peut être réglé par CB (Visa et Mastercard uniquement) sur notre site sécurisé. Vous pouvez régler en 2 ou 4 fois sans frais en fonction de la date d'inscription ou versement ponctuel.

➤ COMPLÉTER LE DOSSIER D'INSCRIPTION DE VOTRE ENFANT

- Selon le séjour choisi, il faudra renseigner un certain nombre d'informations en ligne pour compléter votre dossier d'inscription (niveau sportif, numéro de passeport...).

➤ RETROUVER LES DOCUMENTS DU SÉJOUR

- Votre confirmation d'inscription, votre convocation, votre facture et votre attestation de présence sont disponibles et téléchargeables à loisir depuis votre compte client.

➤ VOIR LES PHOTOS DU SÉJOUR SUR LE BLOG

- Pour voir les photos mises en ligne quotidiennement par notre équipe d'animation sur le mini site web dédié au séjour de votre enfant, cliquer sur "blog" ou sur "archives photos" (conservées 14 mois).



Les formalités administratives

► LES DOCUMENTS NÉCESSAIRES PAR PAYS

• POUR LES RESSORTISSANTS FRANÇAIS

En fonction de la destination du séjour de votre enfant, un certain nombre de documents est nécessaire. Ils vous seront demandés à la confirmation d'inscription. Vous pouvez par ailleurs les retrouver sur <https://www.telligo.fr/infos-pratiques/documents-utiles>.

> **La Carte Nationale d'Identité (CNI)** : la demande doit être déposée auprès de la mairie du lieu de domicile. A Paris, la demande peut être déposée auprès de l'antenne de l'arrondissement de la préfecture de police de votre domicile. La carte d'identité seule suffit pour les pays de l'Union Européenne. Pour les autres destinations, il faut disposer d'un passeport valide.

> **Le passeport** est un document permettant de franchir les frontières. La demande doit être déposée auprès de la mairie du lieu du domicile. Si exceptionnellement la mairie ne peut délivrer le passeport, il faut s'adresser à la préfecture ou à la sous-préfecture. A Paris, la demande est à déposer à l'antenne de préfecture de police de l'arrondissement correspondant au domicile. La durée d'obtention varie de 3 semaines à trois mois à l'approche des grandes vacances.

NB : Le passeport ou la CNI doivent être obligatoirement signés par le TITULAIRE : le participant et non par le parent.

> **Le formulaire d'Autorisation de sortie du territoire**

Depuis le 15 janvier 2017, tout mineur doit présenter l'autorisation de sortie du territoire signée par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale et la copie de la pièce d'identité du parent signataire. Nous vous recommandons de joindre un extrait d'acte de naissance intégral avec filiation et la copie du livret de famille (page parents, page enfants) si les noms de l'enfant et du parent signataire diffèrent.

> **Visa**

Certains pays requièrent l'obtention d'un visa pour pouvoir entrer sur leur territoire.

Les modalités d'obtention du visa vous seront précisées dans la confirmation d'inscription et la convocation du séjour.

> **Carte Européenne d'Assurance Maladie**

Pour les séjours en Europe, votre enfant doit disposer d'une Carte Européenne d'Assurance Maladie qu'il faut demander à votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (délai d'obtention pouvant aller de 2 à 5 semaines). Cette carte lui permettra d'être couvert par l'Assurance Maladie et ses frais médicaux seront pris en charge selon la réglementation en vigueur dans le pays qui l'accueille.

• POUR LES RESSORTISSANTS NON FRANÇAIS

Les ressortissants non français doivent s'informer auprès du consulat du pays visité pour l'obtention éventuelle d'un visa. Cette démarche est personnelle et nous ne pouvons en aucun cas entreprendre celle-ci à leur place. Attention, certains programmes proposent des étapes dans plusieurs pays.

• **ASSURANCE**

Votre enfant bénéficiera d'une assurance assistance/rapatriement (assurance souscrite auprès de Mutuaide). Par ailleurs, vous avez la possibilité de souscrire en option une assurance annulation/ individuelle accident lors de l'inscription.

• **AUTORISATION PARENTALE EN CAS DE RETOUR SEUL**

Au retour du séjour, si votre enfant rentre seul ou est récupéré par une tierce personne, n'oubliez pas de remplir la partie prévue au bas de la fiche sanitaire. Cette autorisation parentale sera absolument nécessaire avant le départ ainsi que la pièce d'identité de cette tierce personne au retour de votre enfant. Cela ne concerne pas les jeunes pour lesquels est organisé un post-acheminement de province.

• **IMPORTANT**

Bien que vous nous transmettiez la copie de vos pièces d'identité, et autres documents de voyage, il reste de votre responsabilité de vous assurer que les documents obligatoires pour le séjour de votre enfant soient conformes à la réglementation du pays visité. De plus, vous devez vous assurer, qu'au départ, votre enfant soit bien en possession des originaux de ces pièces d'identité et autres documents de voyage car la non présentation de ceux-ci ne pourra en aucun cas être un motif de remboursement.



Les bagages

► LES AFFAIRES À EMPORTER

- La liste des affaires à emporter est disponible dans la confirmation d'inscription et la convocation "Bientôt le départ".
- Il est vivement recommandé de marquer l'ensemble des affaires (vêtements, chaussures, sac de couchage...) aux nom et prénom de l'enfant.
- Nous vous conseillons d'éviter d'emporter des objets de valeur. En cas de perte, de casse ou de vol, notre assurance ne prend en charge aucun remboursement.
- Il est également conseillé de prévoir des vêtements de rechange pour deux jours dans le bagage cabine, ceci afin de se prémunir des difficultés dues à un éventuel retard de livraison du bagage placé en soute.
- Les compagnies aériennes imposent un seul bagage en soute ainsi qu'une limite de poids. Même si c'est parfois un peu plus, nous vous demandons de ne pas dépasser 18 kg pour le bagage en soute. En effet, en plus des bagages des jeunes, nous partons souvent avec du matériel (des tentes, du matériel de cuisine ou autre) dont le poids va être réparti sur l'ensemble des bagages. Pour cette raison, merci de respecter impérativement cette limite.
En ce qui concerne le bagage à main, il ne doit pas dépasser 5kg, être d'une dimension maximale de 54 cm x 45 cm et ne pas dépasser 25 cm de profondeur.

- Pour tous nos séjours itinérants, il est recommandé de vous munir d'un sac à dos de randonnée (entre 55 et 70 litres maximum) ou d'un sac à roulettes. Les valises sont vivement déconseillées.
- Depuis le 6 novembre 2006, des mesures de sûreté européennes imposent de nouvelles restrictions concernant les produits liquides qui ne voyagent pas en soute. Sont autorisés dans la cabine de l'avion les liquides, gels et sprays contenus dans des récipients de capacité inférieure à 100 ml. Une bouteille, un parfum ou un gel douche de plus de 100 ml (90 ml pour le Canada et les USA) seraient confisqué lors du contrôle.
Les contenants devront être placés dans un seul sac refermable, transparent et de capacité maximale d'un litre, d'une dimension maximale de 20 cm par 20 cm. Il est également interdit d'emporter des objets coupants ou contondants en cabine (coupe-ongle, lime en métal, ciseaux, rasoir...).
- Si votre enfant emporte des médicaments, il peut vous être demandé de présenter l'ordonnance, en particulier pour les médicaments liquides, comme du sirop ou un spray pour la gorge.



Le transport

Pour chaque séjour, vous devez vous référer à la brochure qui indique le mode de transport.

- Nos vols se font principalement sur des compagnies aériennes régulières.
- Pour chaque séjour, la brochure indique toujours précisément le mode de transport sur place (bus privé, minibus, transports "publics" locaux...)
- Pour les séjours itinérants, nous privilégions l'utilisation d'autocars privés. Dans les rares cas où nous sommes amenés à louer des véhicules 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 sur les séjours été et 200 km sur les petites vacances.
- >Les jeunes doivent obligatoirement boucler 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 nuit (c'est-à-dire une heure après le coucher du soleil) sont interdits, sauf autorisation préalable délivrée par l'équipe du siège ou le coordinateur local.
- Pendant les séjours, la mobilisation de l'équipe permanente est maximale. En cas de problème, vous pouvez nous joindre 7 / 7 jours



Le déroulement du séjour

› PRÉ ACHEMINEMENT / POST ACHEMINEMENT

- Nous vous proposons pour chaque séjour un départ depuis 7 grandes villes de province : Bordeaux, Lyon, Marseille, Montpellier, Nantes, Nice et Toulouse.
- Si le départ du groupe de Paris est trop matinal à l'aller, il peut être nécessaire de faire voyager votre enfant la veille pour le trajet Province -> Paris. Nous prenons en charge, sans aucun supplément, le transport de votre enfant jusqu'à son lieu d'hébergement (hôtel une étoile proche de l'aéroport si avion le lendemain, auberge de jeunesse ou centre de vacances dans Paris) où il passera la nuit en compagnie d'un(e) animateur(trice) qui l'emmènera au départ le lendemain. Nous fournissons le petit-déjeuner du lendemain.
- Ce service existe également au retour (si le groupe revient à Paris trop tard pour permettre à votre enfant de repartir le soir même). Dans ce cas, tous les repas seront inclus.
- Votre enfant sera sous la responsabilité et la surveillance de nos animateurs.

› LE JOUR DU DÉPART

- Pour les départs en avion, nous vous donnons en général rendez-vous à l'aéroport 3 heures avant le décollage. Cette marge n'est pas superflue, étant donnée la durée des formalités et le fait qu'être en groupe augmente nos temps d'enregistrement et de contrôle en douane. Sachez qu'aucun remboursement ne sera effectué en cas de retard de votre part.
- En matière de transport, il peut y avoir des imprévus, (problèmes de retard sur les vols...). Dans tous les cas, les participants mineurs restent sous notre responsabilité. Aucune participation financière supplémentaire (nuit d'hôtel, repas...) ne vous sera demandée. Si vous envisagez de partir en voyage dès le retour de votre enfant, prévoyez une assez grande marge de temps. Par ailleurs, les dates de séjours sont indicatives et peuvent être exceptionnellement décalées d'un maximum de trois jours. Les dates définitives vous seront confirmées au plus tard 1 mois avant le départ par la convocation que vous recevrez.



› L'ARGENT DE POCHE

- Le prix du séjour inclut la pension complète et toutes les activités. L'argent de poche servira aux diverses dépenses personnelles telles que l'achat de souvenirs. Pour cette raison nous vous conseillons de donner à votre enfant une somme raisonnable, en fonction de son âge, de la durée du séjour et de la destination. Par exemple, nous recommandons l'équivalent de 80 € par semaine d'argent de poche, en monnaie locale.
Il est conseillé de faire le change de vos euros en monnaie locale avant le départ.
- Pour les Etats-Unis, les tentations sont grandes lors du shopping. Nous vous recommandons de bien évaluer avec vos enfants le montant des achats prévus pendant leur voyage et d'adapter en conséquence la somme allouée pour l'argent de poche.

› TRAITEMENT MÉDICAL

- Toute prise de traitement doit être indiquée sur la fiche sanitaire. L'équipe du séjour récupérera, le premier jour du séjour, l'ordonnance ainsi que tous les médicaments emportés par le jeune, à savoir les traitements médicaux en cours, ponctuels ou préventifs (anti-douleurs, antidiarrhéiques,...). Merci de bien indiquer sur les boîtes les nom et prénom du jeune. Attention : aucun médicament ne sera délivré ou administré sans l'ordonnance correspondante.



Le déroulement du séjour (suite)

➤ NOUVELLES AUX FAMILLES ET TÉLÉPHONE PORTABLE

- Vous recevrez un "SMS de bonne arrivée" sur votre numéro de portable.
- Pour obtenir des informations sur le séjour de votre enfant, nous mettons à votre disposition une mise en ligne de photos dont l'adresse et les identifiants vous seront communiqués dans la convocation de départ. Elle sera actualisée environ tous les 3 jours. Exceptionnellement, cette mise en ligne peut ne pas être possible sur certains séjours itinérants (notamment dans des pays ou zones très mal desservis par Internet) et peut ne pas comporter de photos mais uniquement du texte.
- Pour toute urgence, nous mettons en place une permanence téléphonique dont le numéro vous sera indiqué sur la convocation.
- Les jeunes sont autorisés à emporter leurs téléphones portables. Ceux-ci doivent cependant n'être utilisés que durant les temps libres et en fonction des règles de vie établies en début de séjour. Ces téléphones sont placés sous la responsabilité de chaque jeune. Nous ne pourrions être tenus responsables, d'une perte, d'un vol, ou d'une consommation excessive ou de tout autre problème relatif aux appareils et à leur utilisation. Nous recommandons aux familles de bien vérifier le forfait du portable pour une utilisation à l'étranger

➤ ACTIVITÉS SUR PLACE

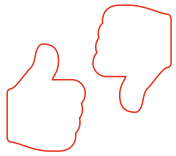
- Nous proposons des circuits élaborés par nos soins qui comprennent des étapes obligatoires. La durée des étapes est variable selon l'intérêt des régions visitées, afin de profiter au mieux des sites. Nous suivrons fidèlement le programme des activités et des visites, même si l'ordre peut changer. En revanche d'autres visites ou activités peuvent s'ajouter en fonction des opportunités sur place.

➤ ALIMENTATION, CULTURE ET VIE QUOTIDIENNE

- Tous les séjours sont en pension complète. Selon les séjours, les repas seront préparés par les jeunes, pris au restaurant, à l'hôtel ou sous forme de pique-nique. Nous veillerons à fournir une alimentation suffisante, variée et équilibrée en tenant compte des spécialités du pays visité. L'alimentation participe elle aussi à la découverte culturelle et nous y prêterons une grande attention.
>Par exemple, aux Etats Unis, la restauration rapide peut être fréquentée. En Asie, les plats sont souvent accompagnés de riz. Sur certains séjours, nous déjeunerons souvent sous forme de pique-nique, mais le groupe aura toujours un dîner chaud et copieux pour se remettre des journées de visite. Les horaires des dîners varient également selon les pays et le déroulement de la journée. Ne soyez pas surpris si nous dînons à 18h à Londres...
- Si la quantité ou la qualité de nourriture semble néanmoins insuffisante, il ne faudra pas hésiter à en parler aux animateurs durant le séjour.
- Dans la mesure du possible, nous prenons en considération les régimes et allergies alimentaires ; en revanche, et compte-tenu de nos destinations, nous ne sommes pas en mesure d'assurer une cuisine casher, halal ou vegan.

➤ PAPIERS D'IDENTITÉ

- D'autre part, les jeunes participant à un séjour à l'étranger garderont eux-mêmes leurs papiers d'identité et tout autre document nécessaire tout au long du voyage. Ils en seront donc responsables et devront veiller à ne pas les égarer. Si votre enfant n'était pas en mesure de rentrer avec le groupe suite à la perte ou vol de ses papiers, les frais de retour (billet d'avion, nuits d'hôtel, repas...) engagés pour votre enfant et l'animateur qui resterait avec lui seraient entièrement à votre charge.



Les règles de vie

► POUR RÉUSSIR SON SÉJOUR

- Les premiers acteurs du séjour, sont les jeunes. Les animateurs sont là pour les accompagner et favoriser leur épanouissement lors de ces vacances. Voyager, c'est partir à la rencontre de l'inconnu. Il s'agit donc de s'ouvrir, d'observer, d'échanger, de s'adapter. Les us et coutumes des pays peuvent nous surprendre, mais nous devons les respecter. Voyager, c'est apprendre pleinement le sens du mot "différence". Plus nous serons respectueux, plus nous aurons des échanges de qualité avec les locaux. De la même façon, la bonne ambiance au sein d'un groupe ne sera pas livrée "sur commande". La bonne humeur de chacun, le partage, la tolérance, le respect de l'autre, des règles de vie et de conduite seront les ingrédients indispensables au bien-être tant collectif qu'individuel. L'implication de chacun, notamment pour les tâches quotidiennes, fera la différence.

► CHARTE DE BONNE CONDUITE

- Chaque jeune doit accepter et signer, avec ses parents, le formulaire "Charte de bonne Conduite" et le remettre à l'équipe, le jour du départ.

► CIGARETTES

- Avant 14 ans, la consommation de tabac est strictement interdite. Nous tolérons une consommation modérée de cigarettes chez les plus de 14 ans. Nous préférons une consommation visible et contrôlée à une consommation non maîtrisée pour des questions de sécurité (incendies, sorties nocturnes). Nous sommes également soumis à la législation locale. Aux Etats Unis, l'âge légal pour fumer est de 21 ans. Les animateurs ne donnent et n'achètent jamais de cigarettes pour les jeunes.

► DROGUE - ALCOOL

- Il est strictement interdit de consommer des drogues. En cas de manquement à cette règle, le jeune sera exclu du séjour. En cas d'exclusion, les frais de rapatriement seront à la charge de la famille. Par ailleurs, n'oubliez pas que les lois du pays d'accueil peuvent être très strictes et que leur transgression peut avoir des conséquences très graves. La consommation d'alcool est également interdite pour les mineurs sur tous les séjours. Elle est par ailleurs soumise dans certains pays à une stricte réglementation. Cependant, dans certains cas exceptionnels, comme la visite d'une distillerie (Antilles), les jeunes pourront être amenés à goûter, avec beaucoup de modération, certains alcools locaux.

► MIXITÉ

- La mixité nocturne dans les chambres et tous les lieux de coucher est interdite. Les animateurs veilleront au strict respect de cette règle. Dans certains cas exceptionnels, il est possible que les animateurs aient à partager la même chambre que les jeunes de même sexe qu'eux (par exemple dans des dortoirs ou les auberges de jeunesse).

► BAIGNADE

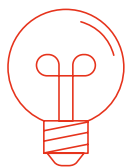
- A l'occasion des baignades, personne ne devra être dans l'eau sans la présence d'un animateur. La baignade de nuit, en présence ou non d'un animateur, est strictement interdite.

► VOL

- Certains pays visités ont un niveau de vie très bas. Pour cette raison, nous déconseillons d'exhiber son argent ou son Smartphone dernier cri, d'une part par respect des populations et d'autre part pour éviter les risques liés au vol.
- Les règles les plus élémentaires dans une vie en collectivité sont le respect d'autrui, de sa personne et de ses biens. Le vol est particulièrement nuisible à la bonne ambiance au sein d'un groupe. En revanche, la confiance favorise la cohésion et le bon déroulement d'un séjour. En ce qui concerne le vol dans une boutique, les lois locales sont parfois très strictes et le jeune concerné sera responsable de ses actes et devra assumer les sanctions qui en découlent (et qui peuvent se traduire par des peines de prison dans certains cas).

► VIE QUOTIDIENNE ET PARTICIPATION AUX TÂCHES

- Selon le mode d'hébergement, fixe ou itinérant, le groupe doit parfois préparer les repas et participer aux diverses tâches qui y sont liées (courses, vaisselle...). La participation de chacun aux tâches de la vie quotidienne est aussi l'occasion d'échanger et de resserrer les liens au sein du groupe. Un bon dîner préparé par tous après une longue journée est un réel plus dans un séjour. Les talents et recettes de cuisiniers seront les bienvenus !



Recommandations et infos pratiques

➤ LES DEVISES

- Si vous souhaitez plus d'informations sur les devises, vous pouvez vous diriger vers le site : <http://www.mataf.net/fr/conversion/monnaie>

➤ LA MÉTÉO

- Pour information, vous pouvez vous diriger vers le site : <http://www.meteoconsult.com>

➤ CONSEILS AUX VOYAGEURS

- Avant le voyage, nous vous recommandons de vous rendre sur le site : www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "conseils aux voyageurs", et de consulter les informations se référant à votre destination.
Vous y trouverez, par exemple, des conseils concernant les vaccins recommandés, ou encore les précautions à prendre avant le départ.

➤ RAPPELS IMPORTANTS

- Chaque enfant doit être autonome et dans un état compatible avec des déplacements et les activités proposées.
- Si votre enfant a une allergie sévère, un handicap ou un problème de santé sérieux vous devez absolument l'indiquer dès l'inscription puis remplir et nous renvoyer le questionnaire qui vous parviendra ensuite par mail.

PLUS D'INFOS : **Telligo.fr** - 01 46 12 18 50