

# Telligo

Guide pratique  
des séjours

Thématiques,  
Thématiques  
en anglais  
et Sportifs



# Guide pratique des séjours

## Thématiques, Thématiques en anglais et Sportifs

Vous avez inscrit votre enfant sur un séjour Telligo. Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez. Ce guide est conçu pour répondre à toutes les questions que vous vous posez. 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 l'une de vos questions reste sans réponse, n'hésitez pas à nous contacter par mail : [info@telligo.fr](mailto: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
  - Accéder au questionnaire de satisfaction après le séjour
-  **Préparer la valise de votre enfant** p.4
  - Les affaires à emmener
  - Les papiers nécessaires
  - L'argent de poche
-  **L'encadrement du séjour** p.5
  - Un taux d'encadrement optimal
  - Des animateurs sensibilisés au bien-être des enfants
  - Le rôle du référent de chambre
-  **Le trajet jusqu'au centre** p.6
  - En train depuis Paris ou la Province
  - En bus de ligne depuis la Province
  - En avion depuis la Province
  - En car
  - Directement sur le centre
-  **Sa première journée de colo** p.7
  - L'arrivée à la gare ou l'aéroport
  - La visite du centre avec les animateurs
  - Le choix des chambres
  - La présentation du séjour
  - La veillée
-  **La vie quotidienne** p.8/9
  - L'hygiène
  - Les repas
  - La lessive
  - Les ateliers thématiques et entraînements sportifs
  - Les animations
  - Les sorties
  - Les règles de vie
-  **Les petits bobos et problèmes de santé** p.10
  - Allergies sévères, handicap et problèmes de santé
  - Traitement médical en cours
  - Assistant(e) sanitaire
  - Frais médicaux
-  **Communiquer avec votre enfant au cours du séjour** p.10
  - Par téléphone
  - Par e-mail
  - Par courrier
-  **En cas d'urgence** p.11
  - Contacter le directeur du séjour
  - Une permanence téléphonique au siège 7/7 jours
-  **Le retour** p.11



# Votre compte client

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



## Votre compte

1. Cliquer sur mon compte
2. S'identifier

## ● Accéder à votre compte client

- Aller sur le site [www.telligo.fr](http://www.telligo.fr).
- Cliquer sur la rubrique « Mon compte ».
- Entrer l'identifiant ou l'adresse e-mail indiqués 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 6 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 et votre facture 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 » (archives conservées 14 mois pour les séjours terminés).

## ● Accéder au questionnaire de satisfaction après le séjour

Cet élément, essentiel pour nous permettre d'améliorer la qualité de nos séjours, est disponible en ligne deux jours après le retour du séjour de votre enfant. Les questionnaires sont toujours analysés très en détail, séjour par séjour.



# Préparer la valise de votre enfant

## ● Les affaires à emporter

- La liste des affaires à emporter est disponible dans la confirmation d'inscription et la convocation « Bientôt le départ ».
- **Marquer** absolument **l'ensemble des affaires** (vêtements, chaussures, sac de couchage...) aux nom et prénom de l'enfant.
- Eviter d'emporter des objets de valeur. En cas de perte, de casse ou de vol, notre assurance ne prend en charge **aucun remboursement**.
- Pour les plus petits : préparer son doudou ou son objet fétiche s'il part en colo pour la première fois ou s'il est anxieux à l'idée de la séparation.

## ● Les papiers nécessaires

- **La fiche sanitaire :**
  - Obligatoire, elle assure le suivi de la santé de votre enfant et sera notamment utilisée en cas de consultation chez le médecin.
  - Elle vous est envoyée par courriel avec la convocation (ou téléchargeable sur [www.telligo.fr](http://www.telligo.fr) – onglet «infos pratiques»).
  - Elle est à **remettre aux animateurs le jour du départ** sous enveloppe cachetée, notée au nom de votre enfant.
- **Pour la pratique de certains sports :** la réglementation impose de fournir certains documents qui sont indiqués dans nos brochures papier, sur notre site web et rappelés dans **la confirmation d'inscription et la convocation**.
- **Pour les séjours en Angleterre :** le passeport individuel ou la Carte Nationale d'Identité de l'enfant en **cours de validité sont** obligatoires.
- **Autorisation de sortie du territoire :** votre enfant doit également être muni de l'original du formulaire "Autorisation de sortie du territoire" signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale ainsi que 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.

## ● L'argent de poche

Nos équipes proposent systématiquement aux enfants de moins de 14 ans de garder leur argent de poche à leur place. Dans ce cas :

- Lors du départ, vous glisserez l'argent de poche dans l'enveloppe Telligo qui vous sera remise.
- Pendant le séjour, un animateur se chargera de distribuer cet argent à la demande du jeune et assurera un suivi des dépenses.
- Au retour, vous retrouverez l'enveloppe dans le bagage de votre enfant.

La somme de 10 € à 30 € pour un séjour en France selon l'âge et la durée du séjour, nous semble suffisante. **Pour les séjours en Angleterre, le change est à faire avant le départ.**



# L'encadrement du séjour

## ● Un taux d'encadrement optimal

Telligo propose généralement des séjours offrant un taux d'encadrement **très supérieur à celui exigé par la réglementation française** (qui est de 1 animateur pour 12 jeunes) :

- **1 encadrant pour 5 à 7 jeunes.**

Le taux d'encadrement sur chaque séjour apparaît sur nos brochures et notre site web.

## ● Des animateurs sensibilisés au bien-être des enfants

Nos équipes savent gérer les petites difficultés du quotidien comme, par exemple :

- Un petit coup de blues passager qui peut arriver en centre de vacances.
- Un enfant qui a du mal à s'intégrer au reste du groupe.
- Une séparation vécue difficilement par l'enfant.

Si toutefois vous aviez le **sentiment que votre enfant est anxieux ou vit mal son séjour**, n'hésitez pas à nous prévenir :

- Avant le départ, en l'indiquant sur la fiche sanitaire.
- Pendant le séjour, en contactant le directeur du séjour dont les coordonnées vous ont été fournies sur la convocation « Bientôt le départ ».

## ● Le rôle du référent de chambre

Chaque chambre d'enfants est mise sous la responsabilité d'un **animateur qui endosse alors le rôle de référent** :

- Tout au long de la journée, il est **l'interlocuteur privilégié** de votre enfant en cas de questions.
- Au moment du coucher, il encadre les plus grands et **rassure les plus petits**. Il dort à proximité.



# Le trajet jusqu'au centre

Lors de l'inscription, vous avez fait le choix entre plusieurs options :

## ● En train depuis Paris ou la Province

- Rendez-vous à la gare **1h30 avant le départ** du train (2h pour les groupes importants les jours de grands départs).
- Pour les séjours en Angleterre, trajet en Eurostar depuis Paris. Rendez-vous **2h30 avant le départ** du train.
- Pour les séjours en Corse, trajet en avion depuis Paris. Rendez-vous à l'aéroport **3h avant le décollage**.

Le lieu exact de rendez-vous est indiqué sur votre convocation (dont vous devez impérativement vous munir le jour du départ).

NB : Pour certains départs de province, il est possible **que l'animateur présent en gare au départ ne soit pas un animateur du séjour de votre enfant**. Le cas échéant, il veillera à bien transmettre à l'équipe du séjour les éventuelles consignes de votre part.

## ● En bus de ligne depuis la Province

- Certains trajets depuis la province peuvent être organisés en bus de ligne (Ouibus, Flixbus). Se référer aux pages de séjours et à notre site internet.

## ● En avion depuis la Province

Un pré-acheminement en avion jusqu'à Paris est possible depuis certaines villes de province ou de l'étranger (voir tableau des transports en brochure sur la page du séjour choisi ou sur notre site).

- Si **votre enfant a moins de 12 ans** : le trajet s'effectue en UM (Unaccompanied Minor, c'est-à-dire pris en charge par une hôtesse de l'air) sans supplément.
- Si **votre enfant est âgé de 12 ans ou plus** : Telligo peut organiser l'UM pour un supplément de 40 € par trajet.

Dans tous les cas, un animateur, dont vous aurez **reçu par sms le nom et les coordonnées avant le départ, attendra l'enfant à l'aéroport d'arrivée** puis l'accompagnera jusqu'au rendez-vous avec le reste du groupe.

NB : Le jeune doit être muni de son passeport individuel ou de sa Carte Nationale d'identité en cours de validité.

**Pour les 2 options ci-dessus, vous recevrez un sms de bonne arrivée dès que nous avons la confirmation que tous les jeunes du séjour sont sur le centre.**

## ● En car

Vous avez choisi de déposer votre enfant en gare d'arrivée (celle-ci est indiquée dans le descriptif de chaque centre sur nos brochures et sur Internet), il rejoindra ainsi le groupe pour faire les **derniers kilomètres en car entre la gare SNCF d'arrivée du groupe et le centre**. Dans ce cas :

- Le lieu de rendez-vous est fixé sur le parking de la gare routière.
- Le prix de ce service varie en fonction de la longueur du trajet.

## ● Directement sur le centre

Un membre de l'équipe d'animation vous accueillera à votre arrivée sur le centre et vous fera visiter les locaux.

NB : Il est **impératif de respecter l'heure précisée sur la convocation** «Bientôt le départ», l'équipe sera beaucoup moins disponible pour vous recevoir dès l'arrivée du groupe ayant opté pour le transport accompagné.



# Sa première journée de colo

## ● L'arrivée à la gare ou à l'aéroport

- Dès son arrivée à la gare (ou l'aéroport pour la Corse), sur le lieu de rassemblement principal du groupe, votre enfant **rencontre les animateurs** qui vont l'accompagner pour ce voyage, ainsi qu'une partie du groupe.
- Il fait **connaissance avec ses camarades** dès les premiers kilomètres.
- Il peut poser toutes les questions qu'il souhaite aux animateurs.
- Une fois le trajet en train (ou avion) effectué, les derniers kilomètres se font en car jusqu'au centre.

## ● La visite du centre avec les animateurs

- A l'arrivée, l'enfant découvre les chambres, les salles d'activités, le foyer, la salle à manger et les espaces extérieurs.
- Une collation est prévue après la visite, le groupe arrivant généralement sur le centre vers l'heure du goûter.

## ● Le choix des chambres

- Dans la mesure du possible, les enfants sont **libres de choisir leur chambre** et avec qui ils veulent être. Si votre enfant ne connaît personne sur ce séjour, les animateurs vont l'aider à se faire des amis.
- **Les chambres ne sont pas mixtes**, et il doit y avoir peu d'écart d'âge (au maximum 2 ans) entre des enfants qui souhaitent occuper une même chambre.

## ● La présentation du séjour

Quand le groupe est arrivé et installé, le directeur et l'équipe d'animation font la **présentation du séjour et de son déroulement**. Cette séance a lieu le plus souvent en fin d'après-midi ou après le dîner :

- Les animateurs se présentent, expliquent l'organisation des activités et les horaires de la journée.
- Ils font découvrir les grands moments du séjour aux enfants et leur précisent quelques règles pour la bonne organisation de la vie en groupe.
- Ils répondent à toutes les questions des enfants sur le séjour et son déroulement.

## ● La veillée

Après le repas, place à la première veillée du séjour : elle **permettra aux enfants de faire connaissance et de se familiariser avec l'équipe d'animation** en participant à des jeux tous ensemble ou en petits groupes.



# La vie quotidienne

## ● L'hygiène

- Les animateurs aident les plus jeunes dans leur toilette (démêlage, brossage des cheveux...).
- Le brossage des dents s'effectue au moins deux fois par jour.
- La douche est quotidienne et se déroule généralement avant le dîner.

Une attention accrue est portée à la **prévention de tout comportement à caractère sexuel**, et la présence d'au moins deux animateurs(trices) est obligatoire au moment de la douche.

## ● Les repas

Tous les séjours incluent la **pension complète**, qui comprend **4 repas variés et équilibrés par jour** :

- **Le petit déjeuner**, au choix : laitage, chocolat, café, thé, pain, beurre, confiture, jus d'orange...
- **Le déjeuner et le dîner** : 1 entrée, 1 plat, 1 fromage et/ou dessert.
- **Le goûter**, par exemple : pain et chocolat, pain d'épice et jus d'orange, gâteaux et plateau de fruits...
- **Pour les séjours en Angleterre**, les coutumes locales sont adoptées : un petit-déjeuner copieux, un déjeuner léger et un dîner servi aux alentours de 18h (donc pas de goûter). Attention : la nourriture anglaise est vraiment différente de la nôtre et elle peut être à l'origine de déceptions pour les enfants.

Les animateurs sont disponibles pour aider les plus petits à manger et veillent au bon déroulement du repas. Conformément à notre Charte de Qualité et de Sécurité, les jeunes sont **incités 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 ou à finir son assiette.

NB : Les centres Telligo ne servent pas de repas casher ou hallal.

## ● La lessive

Le linge des enfants est lavé pendant le séjour, dès qu'il dure **plus de 8 jours** (pour les plus grands, sur certains séjours à l'étranger privilégiant l'autonomie, le lavage est à la charge des jeunes, encadrés par l'équipe d'animation).

## ● Les ateliers thématiques et entraînements sportifs

- **Pour les séjours thématiques** : le matin, plusieurs animateurs proposent différents ateliers et l'enfant choisit celui qui l'intéresse. Les séjours Telligo sont en effet organisés de manière à donner un **maximum de choix à l'enfant**.
- **Pour les séjours sportifs** : les journées sont divisées en **entraînements sportifs**, généralement d'1h30 par demi-journée (voir précisions sur le descriptif du séjour en brochure ou sur le site Internet).





# La vie quotidienne (suite)

## ● Les animations

Les animateurs organisent eux-mêmes tous les jeux et veillées proposés chaque jour aux enfants.

- **L'après-midi** : jeux de plein air, jeux collectifs, activités sportives et artistiques, visites...
- **Le soir** : c'est le moment de la veillée ! Au programme : inauguration d'un nouveau casino, grande enquête policière, soirée Loup Garou, karaoké, rallye chocolat... sans oublier la boum ou le spectacle de fin de séjour.
- **Une fois par semaine** : un grand jeu donnera l'occasion aux enfants de se mettre dans la peau d'un Jedi, d'un magicien ou encore d'une star de cinéma : « Civilisations », « Olympiades », « Star Wars », « Sims », chasse au trésor...

## ● Les sorties

Les jeunes de moins de 12 ans ne quittent jamais le lieu d'hébergement sans adulte. Pour les 12 ans et plus, des sorties libres sans animateur peuvent être autorisées, **si les conditions suivantes sont respectées** :

- Les jeunes sont au moins par trois.
- Ils ont signalé où ils vont.
- Ils ont un moyen de joindre l'équipe d'animation en cas de problème.
- L'heure limite de retour, indiquée par les animateurs, est respectée.

## ● Les règles de vie

Comme tout lieu de vie en collectivité, les séjours Telligo sont soumis à des règles de vie expliquées aux jeunes dès le début du séjour. Leur but :

- Garantir la sécurité physique et affective des participants.
- Définir la liberté de chacun par rapport à celle des autres.
- **Faire appliquer la Charte de Qualité et de Sécurité Telligo** concernant notamment la consommation de tabac, de drogues ou d'alcool chez les jeunes ou encore l'utilisation du téléphone portable.

Pour plus de détails, voir notre « Charte qualité et sécurité » sur [www.telligo.fr](http://www.telligo.fr) ou dans le cahier « Pages parents ».



# Les petits bobos et problèmes de santé

## ● Allergies sévères, handicap et problèmes de santé

Si votre enfant a un problème de santé sérieux, souffre d'allergies sévères ou est en situation de handicap, **merci de le signaler dès l'inscription** pour déterminer si nous pouvons l'accueillir dans des conditions optimales. Si cela n'a pas été précisé au moment de l'inscription, merci de nous informer par mail à : [info@telligo.fr](mailto:info@telligo.fr)

## ● Traitement médical en cours

Toute prise de traitement particulier doit être **indiquée sur la fiche sanitaire**. Il faut également y **joindre obligatoirement l'ordonnance** ainsi que les médicaments en indiquant sur la boîte les nom et prénom de l'enfant. Attention : aucun médicament ne sera délivré sans ordonnance.

## ● Assistant(e) sanitaire

Présent dans chaque équipe d'animation et titulaire du certificat PSC1 (ou équivalent), il ou elle est responsable du **suivi médical des enfants qui reçoivent un traitement**. Il intervient en cas de petit "bobo", et contacte le médecin au moindre doute. Il vous informe régulièrement si votre enfant est malade.

## ● Frais médicaux

Nous avançons les frais médicaux et vous demandons le remboursement à la fin du séjour, en échange des feuilles de soin.



# Communiquer avec son enfant au cours du séjour

## ● Par téléphone

L'utilisation du téléphone est limitée aux **temps libres** et en **journée uniquement**. Cependant, en cas de réelle nécessité pour le jeune de joindre sa famille, celui-ci peut demander à l'utiliser à tout moment.

**NB : Un téléphone portable est disponible sur chacun de nos centres en France. Il pourra être utilisé par les enfants qui n'en possèdent pas.**

## ● Par e-mail

Tout e-mail envoyé par la famille **est transmis au jeune** qui est invité (mais non contraint) à y répondre (sous réserve de la présence d'une salle informatique avec accès à Internet sur le centre).

## ● Par courrier

Vous pouvez envoyer des lettres ou cartes postales à votre enfant en les **adressant au centre où il séjourne**. Le courrier lui sera transmis et il sera libre d'y répondre s'il le désire.



# En cas d'urgence

## ● Contacter le directeur du séjour

Les familles disposent d'un **numéro de téléphone** pour joindre le directeur pendant le séjour en cas d'urgence ou d'inquiétude. Il s'efforcera de vous venir en aide et de répondre au mieux à vos interrogations. N'hésitez pas à laisser un message.

## ● Une permanence téléphonique au siège 7 jours sur 7

Si vous n'arrivez pas à joindre le directeur du séjour ou si sa réponse ne vous satisfait pas, un responsable permanent de Telligo prendra immédiatement les choses en main. La permanence est assurée au 01 46 12 18 50 (ou au 01 46 12 18 60 si vous passez par un comité d'entreprise).



# Le retour

Les options de trajet pour le retour, proposées dès l'inscription, sont les mêmes que pour l'aller : en train, en avion, en car ou directement sur le centre – voir paragraphe « **Le trajet jusqu'au centre** » (vous pouvez choisir une option différente pour l'aller et le retour).

- **Pour le retour en train** : le lieu de rendez-vous est fixé sur le quai d'arrivée, devant la voiture du train (le numéro de voiture où voyagera le groupe principal vous sera communiqué avant le départ).
  - **Pour le retour en avion** : le lieu de rendez-vous est fixé dans le hall d'arrivée du terminal correspondant.
  - **Pour le retour en car** : le lieu de rendez-vous est fixé sur le parking de la gare routière.
- Pour les moins de 14 ans, à l'issue du séjour, vous devrez remettre à l'un des animateurs le **bon de restitution qui vous a été envoyé avec votre convocation**, portant les nom et prénom de votre enfant.
- Attention : si vous ne pouvez pas venir chercher votre enfant vous-même, merci de **transmettre ce bon de restitution à la personne mandatée** pour récupérer votre enfant.
- Enfin, si votre enfant rentre seul, merci de nous l'indiquer sur la fiche sanitaire à l'endroit prévu à cet effet.

**Nous espérons que toutes ces informations ont pu vous être utiles et souhaitons un excellent séjour à votre enfant !**

Vous pouvez nous contacter tout au long de l'année :

**Ligne générale : 01 46 12 18 50 - Ligne Clients Comité d'Entreprise : 01 46 12 18 60**

**Du lundi au Vendredi de 9h à 20h - Le jeudi de 9h à 22h - Le Samedi de 9h à 19h**

**Fax : 09 72 33 87 79 - Email : [info@telligo.fr](mailto:info@telligo.fr)**