



Dossier de presse

Telligo

Contact presse

40 degrés sur la banquise - Yaëlle Bourdeaux
46, place Jules Ferry - 92120 Montrouge
Tél. : 01 40 92 70 82 - Fax : 01 40 92 95 33
E-mail : yaelle@banquise.com

Telligo

Karine Geoffroy-Boetsch
1, rue de l'égalité - 92227 Bagneux cedex
Tél. : 01 46 12 18 69 / 50 - Fax : 01 73 72 99 16
E-mail : karine.geoffroyboetsch@telligo.fr

Sommaire

Société	Pages 1- 2
Points forts	Page 3
Marché	Page 4
Séjours de vacances	Page 5
Séjours allemands	Page 6
Séjours linguistiques	Page 7
Séjours sportifs	Page 8
Classes de découvertes	Page 9
Dates et chiffres clés	Page 10
Équipe permanente	Page 11
Charte de Qualité et de Sécurité	Page 12

Société

Telligo est, depuis 15 ans, le spécialiste français des séjours à thème pour les 4-18 ans.

Telligo propose, d'une part des séjours individuels pendant les vacances, pour une clientèle *française* d'une part, *allemande* d'autre part, 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 Javault¹ et Olivier Moynot² 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 98 %**, contre 75 % à l'échelle nationale³.

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). A partir de 2001, le chiffre d'affaires va doubler chaque année pour atteindre 7 M€ en 2005.

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.

2004, 2005, 2006, 2007 : entrée sur quatre nouveaux marchés

- 2004 : lancement des classes de découvertes
- 2005 : lancement des séjours de vacances allemands
- 2006 : lancement des séjours linguistiques
- 2007 : lancement des séjours sportifs

¹ Cédric Javault, 33 ans, directeur général de la société, ancien élève de l'Ecole Polytechnique et Ingénieur des Mines.

² Olivier Moynot, 32 ans, diplômé de l'Ecole Normale Supérieure, docteur et agrégé en mathématiques, professeur en classe préparatoire.

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

2007 : Aventure Scientifique poursuit la diversification de son offre et change de nom pour devenir Telligo

Après les colonies thématiques et le succès de ses séjours « Sports + », Aventure Scientifique propose à partir de l'été 2007 une nouvelle gamme de séjours sportifs pour découvrir, s'initier ou se perfectionner dans une discipline.

Pour marquer l'évolution de son offre et de son positionnement, la société propose désormais ses séjours de vacances sous la marque, plus englobante, **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** et son approche pédagogique, selon chacune de ces catégories. Telligo a ainsi conçu 6 formules distinctes selon la tranche d'âge : 4-6 ans, 6-11 ans, 9-14 ans et deux concepts pour les 13-18 ans, mais aussi par leur fonctionnement, l'autonomie plus ou moins grande laissée aux jeunes, etc.

Points forts

Le succès de Telligo et l'exceptionnel taux de satisfaction des clients (98 % de clients satisfaits ou très satisfaits) sont le résultat de différents points forts :

Qualité et sécurité des séjours

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.

Elle garantit notamment la présence d'un animateur pour 5 enfants (ou 6 à partir de 13 ans) contre 12 selon la réglementation, la sécurité maximale pour les activités et des procédures allant au-delà de ce qu'impose la réglementation du Ministère de la Jeunesse et des Sports.

La communication avec les familles

Tous les jours, les familles peuvent consulter sur le site Internet 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 un **service d'information téléphonique**. En outre, les familles disposent du numéro de téléphone du directeur du séjour, en cas de besoin, et peuvent et correspondre avec leur enfant, par e-mail.

Des ateliers à thème passionnants

Telligo propose généralement le matin des ateliers à thème traités de façon **ludique et expérimentale**. Spécifiquement conçus pour chaque tranche d'âge, ces ateliers permettent aux jeunes d'aborder un **large éventail de disciplines** : mathématiques, physique, chimie, biologie, géologie, astronomie et espace, informatique, préhistoire, découverte du monde, archéologie, histoire, nature, animaux, littérature, audiovisuel, photo, musique, BD, jeux, cuisine, sport, etc.

Un parfait équilibre entre les ateliers à thème et les autres activités

Après une matinée consacrée à la découverte ludique et à la pratique expérimentale d'un domaine, l'après-midi est dédiée 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. Cet équilibre permet de faire des séjours Telligo de **vraies vacances**.

Des animateurs brillants et passionnés

Les animateurs de Telligo sont le plus souvent des étudiants qui suivent de solides cursus dans le domaine du séjour qu'ils animent. Ils sont également titulaires du BAFA et bénéficient des formations complémentaires dispensées par Telligo (cf. : fiche 9). L'alchimie des séjours de Telligo repose sur la **complicité entre les enfants et les animateurs qui se crée autour d'un centre d'intérêt commun**.

Des centres de vacances rigoureusement sélectionnés

Les **près de 160 centres** (été et hiver) 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.

Marché

Le marché français des centres de vacances

- Il y a environ 9 millions d'enfants entre 6 et 17 ans en France.
- Un peu plus de 10 % des enfants partent en colonie de vacances soit environ 1 million d'enfants (pour un C.A. total du secteur estimé à près d'un milliard d'euros).

Le marché peut être analysé comme composé de cinq segments :

- colonies traditionnelles axées principalement sur la détente autour de jeux d'équipe, de promenades et de loisirs créatifs : en perte de vitesse très rapide ;
- séjours de découverte à l'étranger, souvent sous forme de camps itinérants ;
- séjours sportifs ;
- séjours linguistiques ;
- séjours à thème : sciences, imaginaire, arts et littérature, etc. Telligo fait partie de cette catégorie.

Le marché des centres de vacances est caractérisé par :

- un très grand éclatement : chaque année, plus de 8 000 organisateurs différents déclarent des séjours ;
- la place importante historiquement tenue par le secteur associatif, mais en décroissance au profit des sociétés, généralement plus dynamiques et professionnalisées ;
- une lente baisse globale du nombre d'enfants (-10 % sur les 5 dernières années), du fait du déclin de la « colo » traditionnelle,
- l'importance des comités d'entreprises et des mairies comme prescripteurs et financeurs ;
- la faible politique d'innovation de la plupart des acteurs traditionnels : les offres se ressemblent énormément d'une année sur l'autre et entre organismes.

Telligo au sein de son marché

- Telligo est la 4^e société française en terme de CA sur le marché des séjours pour enfants. Elle connaît une croissance fulgurante, complètement à l'inverse du marché.
- Presque plus aucune concurrence directe sur les séjours à thème scientifique, et une faible concurrence sur les séjours à thème en général.
- Concurrence indirecte : avec une offre de plus en plus diversifiée, Telligo est désormais « en concurrence » avec tous les organismes proposant des séjours pour enfants, qu'ils soient à thème, à dominante sportive, linguistique, etc.

Séjours de vacances

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

Des séjours pour les 4-18 ans pendant les vacances scolaires

Les séjours Telligo sont proposés aux 4-18 ans pendant les vacances scolaires : vacances de la Toussaint, Noël, février, Pâques et 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.

Une large gamme de séjours

126 thèmes de séjours sont proposés dans le catalogue été 2008, soit près de 450 séjours au total car plusieurs dates sont possibles pour la plupart des séjours. La majorité des séjours se déroulent en France, mais aussi en Angleterre, en Italie, en Chine, en Equateur, en Grèce, en Espagne, en Allemagne, au Canada, au Pérou, dans l'Archipel des Açores, sur l'île Maurice, au Togo, en Irlande et aux Etats-Unis. L'accent mis sur l'innovation est tel que plus de 30 % de ces séjours sont proposés pour la première fois, nécessitant un important travail de conception, recherche et développement.

Des séjours pour tous les goûts

Initialement spécialiste des séjours scientifiques, Telligo a peu à peu diversifié les thèmes abordés sur ses séjours et propose désormais aux 4-18 ans de s'initier à des disciplines aussi variées que : *aéromodélisme, archéologie, astronomie, audiovisuel, BD, biologie, chimie, cinéma, cirque, cuisine, découverte des animaux, environnement, espace, géologie, histoire, informatique, jeux, journalisme, littérature, mathématiques, météorologie, multimédia, musique, nature, photo, physique, préhistoire, télécoms, volcanologie, 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.*

Des séjours moyen/haut de gamme

Les séjours Telligo se situent dans le moyen et haut de gamme du marché des séjours de vacances.

- **Moyen de gamme** pour des séjours courts et se déroulant sur les centres les moins coûteux (à partir de 399 € / 6 jours hors transport).
- **Haut de gamme** sur des séjours prestigieux et lointains. Exemple : « Equateur, paradis de l'aventure » en Equateur (2 999 € transport inclus).

Séjours allemands

Telligo en Allemagne : « Telligo - Erlebnis Wissenschaft »

Telligo - Erlebnis Wissenschaft est la branche allemande de Telligo, dont elle constitue le premier pas vers l'international, en dupliquant son modèle de séjours à thème en Allemagne.

Le marché des séjours enfants en Allemagne

- une taille beaucoup plus réduite qu'en France ;
- une forte présence du mouvement associatif (séjour du club de sport, de la paroisse...) ;
- l'offre commerciale est d'abord une déclinaison de l'offre 18-25 ans des agences de voyages à bas coûts avec des séjours plage-disco sur les bords de la Méditerranée pour les 14-17 ans.

Telligo-Erlebnis Wissenschaft propose aux enfants et adolescents allemands de 8 à 18 ans :

- d'une part, depuis 2004, des séjours à thème, se déroulant en Allemagne et encadrés par des animateurs allemands,
- d'autre part, depuis cette année, des séjours linguistiques, se déroulant au Royaume-Uni et faisant côtoyer les jeunes stagiaires français et allemands.

En 2007, 382 enfants sont partis avec Telligo - Erlebnis Wissenschaft.

Séjours linguistiques

Après 4 années de test, avec les « Summer Camps » depuis 2002 et les séjours « Sciences + langues » en 2005, Telligo s'est lancé en 2006 sur le marché des séjours linguistiques avec des séjours thématiques pour se perfectionner en anglais ou en allemand, du CM1 à la Terminale.

En 2008, Telligo ajoute l'espagnol à son offre de vacances linguistiques, et l'Irlande à ses destinations de séjours d'anglais.

L'originalité de l'offre de Telligo

- **Des séjours à thème**

Telligo part du principe qu'on apprend infiniment mieux quand on est intéressé. Aussi, les jeunes n'assisteront pas à 3 heures de « cours d'anglais »... mais interviendront 3 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, 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^e 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...

L'Unosel

Telligo est membre agréé de l'Unosel, union professionnelle créée en 1979. L'Unosel fédère des écoles de langues et des **organisateur**s de séjours linguistiques qui respectent des **normes rigoureuses de qualité et de sécurité**.

Séjours sportifs

Telligo a lancé en 2007 sa première offre sportive, après s'être assurée de réunir 3 conditions indispensables :

- **La confiance de ses clients** : en 2006, 60 % des clients se déclaraient « *susceptibles d'inscrire leur enfant sur un séjour sportif proposé par Telligo* ».
- **Une approche originale et inédite** sur un des segments du marché les plus porteurs et les plus concurrentiels, grâce notamment à l'expérience obtenue sur les séjours Sports + organisés ces dernières années.
- **Le développement des compétences nécessaires** : animateurs détenant des diplômes spécifiques et l'expérience de la discipline concernée).

Dans cette toute nouvelle offre, Telligo propose deux types de séjours :

- **Des séjours inédits** : pour la première fois dans une gamme de vacances sportives, des séjours 100 % thématiques vont mêler pratique d'une discipline et ateliers venant l'éclairer, l'enrichir ou la compléter. Ces séjours sont entièrement conçus par Telligo.
- **Des séjours 100 % sports**, pour les amateurs d'équitation, de football, de tennis, de sports de raquettes, de rugby, de sports mécaniques, de cyclisme, de plongée et de sensations fortes avec nos séjours « aventure ».

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 »⁴.

Le marché des classes de découvertes

- Un chiffre d'affaires total de 200 M€.
- Environ 30 000 classes d'écoliers effectuent chaque année une classe de découvertes⁵.
- Un marché dominé par un acteur, La Ligue de l'Enseignement, avec plus de 20 000 classes par an⁶ 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.

⁴ Source : circulaire de l'Education Nationale du 5 janvier 2005.

⁵ 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.

⁶ Source : La Ligue de l'Enseignement

Dates et chiffres clés

Les dates clés

1993 Création de l'association Altaïr

Par Cédric Javault, polytechnicien et Olivier Moynot, normalien

1994 1^{er} séjour d'astrophysique avec 9 jeunes de 14-18 ans

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

2001 Transformation d'Altaïr en SARL

2003 Altaïr adopte **Aventure Scientifique** comme nom commercial

2004 Lancement des classes de découvertes

2005 Lancement des séjours de vacances allemands

2006 Lancement des séjours linguistiques

2007 Lancement des séjours sportifs

2008 Adoption de la marque **Telligo**, d'une nouvelle Charte de Qualité et de Sécurité, et rénovation des concepts pédagogiques pour chaque tranche d'âge.

Les chiffres clés

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

Telligo est présent sur 5 marchés : séjours de vacances France et Allemagne, séjours linguistiques, séjours sportifs, classes de découvertes

4^e société française en terme de CA sur le marché des séjours enfants

13,6 M€ de CA en 2007 (+ de 27 % d'augmentation par rapport à 2006) :

- Séjours thématiques : 10,2 millions d'euros

- Séjours linguistiques : 1,8 millions d'euros

- Séjours sportifs : 600 000 euros

- Classes de découverte : 800 000 euros

- Séjours Allemagne : 200 000 euros.

Salariés :

- 35 salariés permanents

- Plus de 100 équivalents temps plein : 214 directeurs de séjours et coordinateurs de classe, 50 cuisiniers, 150 personnels techniques, 1400 animateurs vacataires

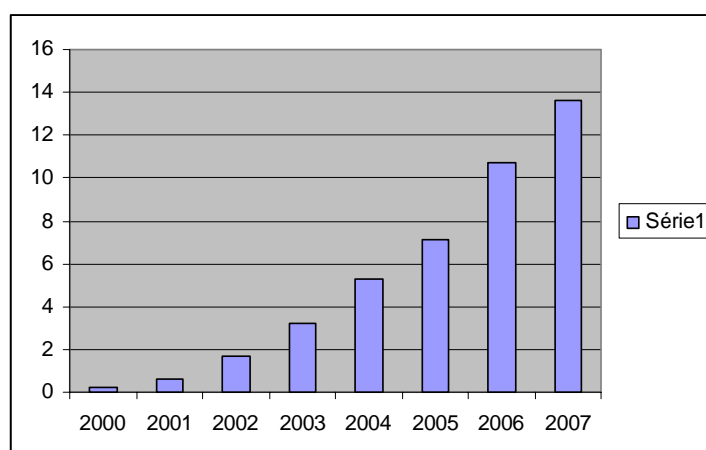
Satisfaction des clients :

- 97 % des clients se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » de leur séjour, contre 75 % à l'échelle nationale⁷

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

Plus de 18 000 enfants accueillis en 2007 (séjours et classes)

Evolution du chiffre d'affaires de 2000 à 2008

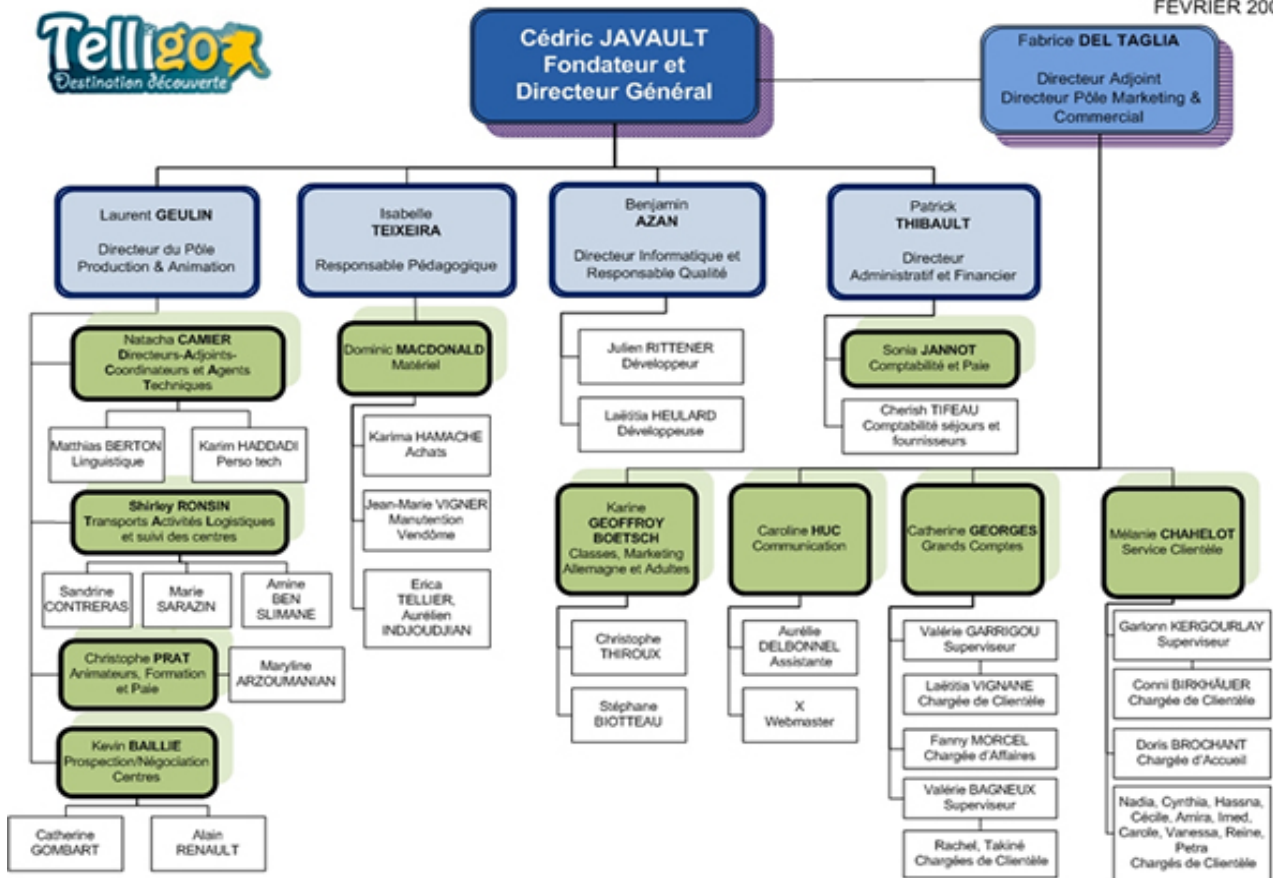


⁷ Source : Conseil Economique et Social 2000. Citation complète : « 75 % des jeunes fréquentant un centre de vacances ou de loisirs sont satisfaits ».

Équipe permanente

L'équipe de Telligo se compose à la fois de 35 salariés permanents travaillant au siège à Bagnex et de plusieurs centaines de directeurs de séjours et coordinateurs de classe, animateurs, cuisiniers et personnes de service temporaires.

FEVRIER 2008

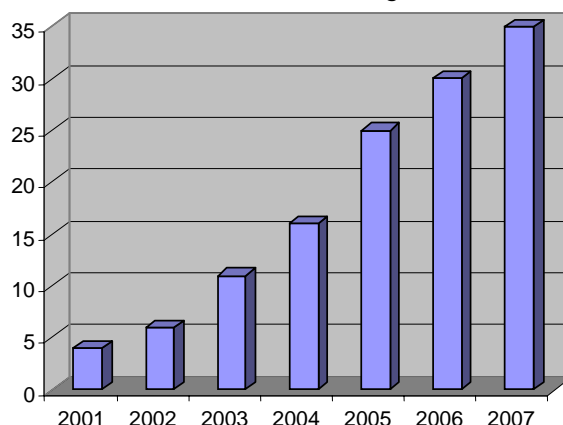


Cédric JAVAUULT, fondateur et directeur général

35 ans, ancien élève de l'Ecole 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.

Evolution des effectifs à Telligo de 2001 à 2007



Charte de Qualité et de Sécurité : nos 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 des 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. Quand c'est nécessaire pour la sécurité des jeunes, nous appliquons la plus protectrice des réglementations, française ou locale.

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

- Telligo fait le choix d'un taux d'encadrement très supérieur à celui exigé par la réglementation française : 1 adulte pour 5 jeunes contre 1 animateur pour 12 jeunes dans la réglementation (et 1 adulte pour 6 à 8 jeunes pour les séjours 13-18 ans).

- Le nombre d'animateurs titulaires du BAFD 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 et autorisations d'exercer des membres des équipes d'animation sont systématiquement contrôlées préalablement par le siège :

- ♦ âge (18 ans minimum contre 17 dans la réglementation),
- ♦ 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 des photos...).

3. Des centres de vacances sécurisés

- Telligo n'accueille des 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 transport les plus sûrs : en priorité le train et les compagnies aériennes régulières (dont les compagnies à bas coût font parties). En cas de risque notoire d'action terroriste visant les transports publics, ceux-ci ne sont pas utilisés.

- 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 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 aller vers le centre ou retour depuis le centre) doivent obligatoirement suivre une formation interne validante dès lors qu'il y a plus de 10 jeunes à convoier.

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 (photocopies 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 hallal.
- Il est strictement interdit aux jeunes d'introduire de l'alcool dans le centre. Le directeur peut tolérer une consommation modérée d'alcool, uniquement dans les débits de boissons et **uniquement pour les jeunes de plus de 16 ans**, limitée à une seule boisson de « 2^e catégorie » (bière, cidre, vin...). Les moins de 16 ans ne sont pas autorisés à se rendre dans un débit de boissons (de 2^e catégorie ou supérieur) sans animateur, ni à y consommer une boisson alcoolisée.
- La consommation de tapis 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).
- Conformément à la réglementation, 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 de petits conflits et de 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 ce de nécessité d'infliger une sanction à un jeune, celle-ci est **proportionnée par rapport 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 traitement de tout incident sérieux.

9. Des équipes d'animation qu'on 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 de 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 aiguë 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.

- 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 retournés par les familles sont intégralement et systématiquement saisis et analysés.

11. Une 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.

- 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), 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^{ème} 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.