

## Questions pratiques concernant les séjours en France

- **La valise**

Nous vous conseillons de faire la valise avec son enfant et de vous appuyer sur le **trousseau standard** proposé par Action Séjours (inventaire jusqu'à 12 ans inclus). Il est important d'**éviter les vêtements de marque et les objets de valeur** (notre assurance ne couvre pas la perte, la casse et le vol) et de **marquer le linge** de son enfant. Nous vous demandons de privilégier une **valise à roulettes**.

Suivant les séjours, du matériel spécifique est à apporter. Vous trouverez les éléments dans votre espace client.

- **L'argent de poche**

**Action Séjours vous propose un séjour tout compris en pension complète. L'argent de poche sert donc uniquement aux dépenses personnelles.** Il est systématiquement récupéré jusqu'à 12 ans inclus (il peut être confié à l'équipe d'encadrement au-delà de 12 ans). Nous conseillons 15 € par semaine de séjour (sous enveloppe au nom de l'enfant).

- **Le voyage**

Nous vous donnons rdv à la gare SNCF de départ de votre enfant (ou aéroport). La convocation pour le départ de votre enfant vous indique le **point de rdv précis et les horaires. Elle vous est envoyée environ 3 semaines à un mois avant le départ.** Nous vous convoquons 1h30 à l'avance pour les départs en train (2h pour les pré et post acheminements en avion via Paris) car la gestion d'un groupe prend toujours du temps.

Le **chef de convoi Action Séjours** vous accueille puis votre enfant est pris en charge par un animateur référent tout au long du voyage. **L'animateur référent** de votre enfant lui donne son tour de cou et ses étiquettes bagages. Les enfants **font connaissance** durant le transport.

**La première prestation proposée est le dîner du premier soir.** Un pique-nique et/ou encas/goûter est la plupart du temps à fournir par vos soins le jour du départ.

Il vous est possible d'amener votre enfant directement sur place et de le récupérer sur le centre. Dans ce cas nous vous précisons les horaires dans la convocation.

Au retour, vous pourrez récupérer votre enfant en échange de la convocation signée qui vaut pour bon de restitution de votre enfant.

- **L'installation et le premier jour**









Les enfants se répartissent dans les chambres **par affinité sous réserve de non-mixité et d'un écart d'écart d'âge maximum de 2 ans (exceptionnellement 3)** dans les chambres.

**Un animateur référent par chambre** se charge du suivi individualisé de votre enfant (c'est nécessairement une animatrice pour une chambre de filles).

**Une fois sur place** les enfants visitent le centre et **prennent leurs repères.** Les règles de vie sont mises en place (elles sont co-construites selon l'âge) dès le premier jour. La **première veillée** est en générale dédiée à des **jeux de connaissance**

NB : un **questionnaire** dit initial est renseigné par les participants à partir du 2<sup>ième</sup> ou 3<sup>ième</sup> jour. Il permet de faire le point sur le déroulement du séjour et, le cas échéant, d'ajuster le fonctionnement.

## Questions pratiques Une journée type

|         |   |  |
|---------|---|--|
| 8h-9h   |  | Lever échelonné et petit déjeuner  |
| 9h-12h  |  | Activité sportive ou thématique, cours de langue                               |
| 12h-13h |  | Déjeuner   |
| 13h-14h |  | Temps calme  |
| 14h-17h |  | Activité sportive ou thématique, cours de langue, grand jeu, excursion, goûter |
| 17h-19h |  | Temps libre, rangement des chambres, douches                                   |
| 19h-20h |  | Dîner  |
| 20h30   |  | Veillée, coucher selon l'âge et le séjour                                      |

- **La santé**

Nous vous demandons de renseigner en ligne sur votre Espace Client le **bulletin d'inscription et sanitaire** accompagné de la **copie du carnet de vaccination**. Ce document est obligatoire et nécessaire pour organiser l'accueil de votre enfant.

**Conformément à la législation chacune de nos équipes est doté d'un assistant sanitaire titulaire du PSC1 (ou équivalent). Il a notamment la charge d'administrer le traitement médical de votre enfant (sur ordonnance valide) et d'en assurer le suivi en tenant à jour le cahier d'infirmierie.**

Action Séjours applique le **principe de précaution** et emmène systématiquement l'enfant en consultation médicale au moindre doute (vous êtes tenus informés une fois le diagnostic posé). Nous nous chargeons de l'avance des éventuels frais médicaux.

Nous pouvons adapter les repas pour la plupart des **allergies alimentaires** mais nous devons le savoir en amont du séjour.

- **Nos assurances**

Une assurance assistance-rapatriement est incluse dans le prix de nos séjours. Une assurance annulation-interruption optionnelle peut être souscrite avant le départ.

Toutes nos assurances contiennent une extension Covid.

- **Les formalités administratives et l'Espace Client**

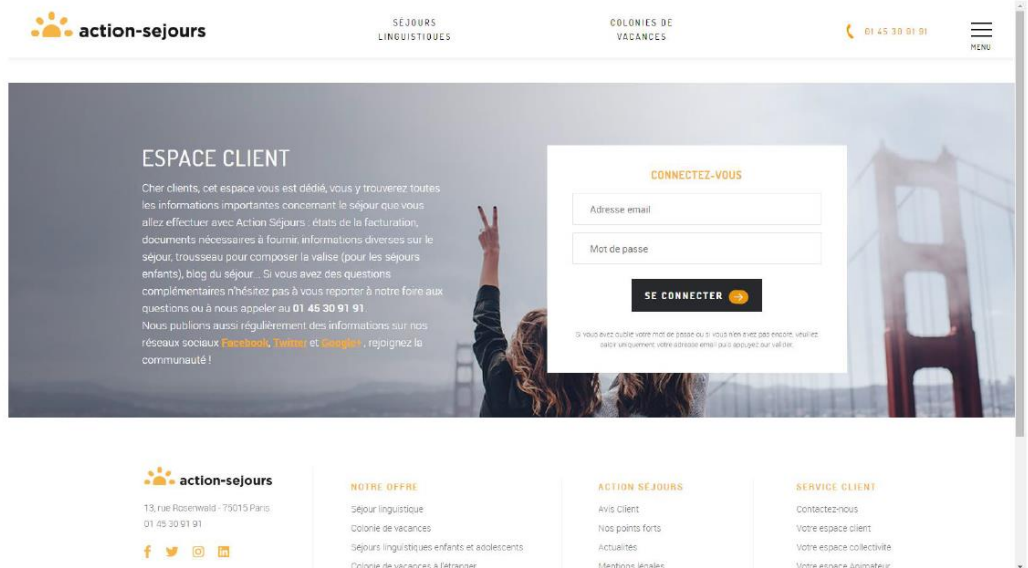
Voici ce que vous trouverez dans votre Espace Client :

- La **confirmation d'inscription**
- Le **bulletin d'inscription & sanitaire** (à nous retourner avec la copie du carnet de vaccination)
- Le **trousseau standard**
- Des informations spécifiques à chaque séjour (matériel spécifique à emporter)
- Le **test d'aisance aquatique** (si requis)
- La **convocation pour le départ** (environ 3 semaines – 1 mois avant le départ)
- Le **questionnaire de satisfaction**

## Questions pratiques Votre Espace Client

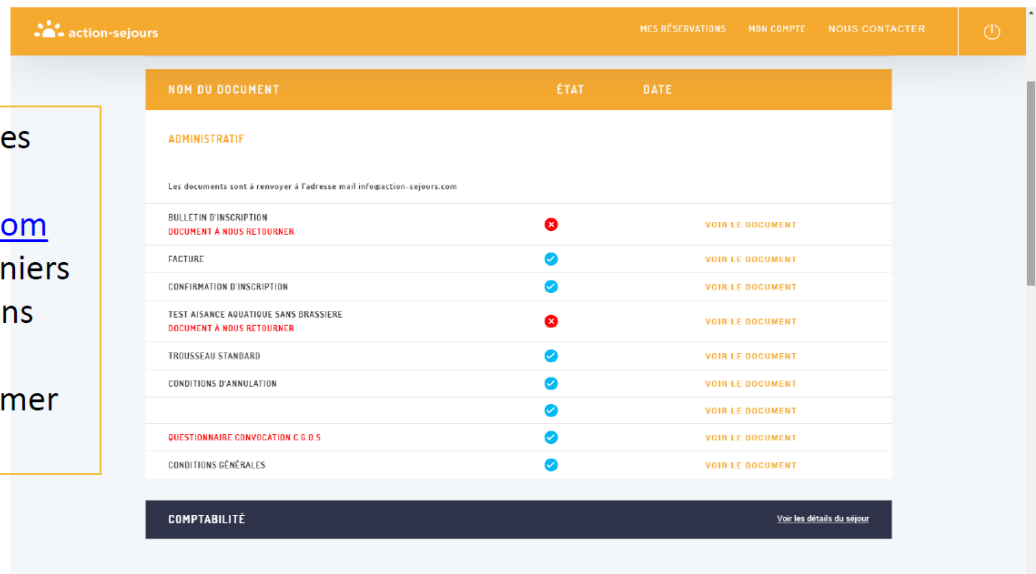
Vous accédez à votre Espace Client par le menu en haut à droite de la page d'accueil.

Vous rentrez votre adresse mail et votre mot de passe personnalisé. Vous êtes ensuite connecté à votre Espace Client.



## Questions pratiques Formalités administratives

Vous nous retournez les documents par mail à [info@action-séjours.com](mailto:info@action-séjours.com) et à réception ces derniers changent de statut dans votre Espace Client. Vous pouvez les imprimer en cas de besoin.



| NOM DU DOCUMENT   | ÉTAT | DATE             |
|---|------|------------------|
| <b>ADMINISTRATIF</b>  |      |                  |
| Les documents sont à renvoyer à l'adresse mail <a href="mailto:info@action-sejours.com">info@action-sejours.com</a> |      |                  |
| BULLETIN D'INSCRIPTION<br>DOCUMENT À NOUS RETOURNER   | ✘    | VOIR LE DOCUMENT |
| FACTURE   | ✔    | VOIR LE DOCUMENT |
| CONFIRMATION D'INSCRIPTION  | ✔    | VOIR LE DOCUMENT |
| TEST AISANCE AQUATIQUE SANS BRASSIERE<br>DOCUMENT À NOUS RETOURNER  | ✘    | VOIR LE DOCUMENT |
| TROUSSEAU STANDARD  | ✔    | VOIR LE DOCUMENT |
| CONDITIONS D'ANNULATION   | ✔    | VOIR LE DOCUMENT |
|   | ✔    | VOIR LE DOCUMENT |
| QUESTIONNAIRE CONVOCATION C.G.O.S   | ✔    | VOIR LE DOCUMENT |
| CONDITIONS GÉNÉRALES  | ✔    | VOIR LE DOCUMENT |
| <b>COMPTABILITE</b> <a href="#">Voir les détails du séjour</a>  |      |                  |

- **La communication avec les parents**

Différentes possibilités vous sont offertes pour communiquer avec Action Séjours :

Vous pouvez joindre le siège d'Action Séjours au **01 45 30 91 91** (astreinte téléphonique 7j/7 – 24h/24) et par mail à **info@action-sejours.com**.

Une fois votre enfant arrivé sur place nous vous envoyons un **SMS de bonne arrivée**.

Il vous est possible d'écrire à votre enfant par **courrier postal**. L'adresse du centre figure sur la convocation pour le départ (attention aux délais postaux – bien marquer le nom du séjour et le nom de l'enfant).

La convocation pour le départ vous indique le **numéro de téléphone portable du directeur de séjour** (à utiliser uniquement en cas de besoin ou d'urgence).

Le **téléphone portable de votre enfant** : votre enfant est autorisé à emporter son téléphone portable. Il ne pourra cependant l'utiliser qu'en dehors des temps consacrés aux activités (c'est-à-dire en général sur le temps du midi et en fin de journée). S'il n'en a pas le directeur et son équipe mettent en place une organisation permettant à votre enfant de vous joindre et d'être joint.

NB : pour les American Camps les téléphones portables sont récupérés par l'équipe d'encadrement pour favoriser une immersion linguistique optimale. Ils sont redonnés en fin de journée avant le dîner.

Le **blog du séjour** : un blog est régulièrement alimenté tout au long du séjour afin de vous donner un

## Questions pratiques

### Le blog

Des photos sont régulièrement déposées sur le blog du séjour de votre enfant. Elles vous permettent de vivre et de partager l'aventure de votre enfant!



- **Nos enquêtes qualité**

Nous avons à cœur de toujours nous améliorer et de maintenir un standard de qualité élevé.

Dès le début du séjour, nous recueillons le ressenti de chaque participant sur le déroulement de son séjour (questionnaire de satisfaction rempli sur place au bout de 3 jours). Un questionnaire final est également donné à chaque participant à la fin du séjour.

Action Séjours s'engage à envoyer à l'issue du séjour un questionnaire de satisfaction à toutes les familles.

Les retours de vos questionnaires nous sont précieux. Ils sont scrupuleusement étudiés et remontés à l'occasion de notre bilan de fin de saison. Ils nous permettent de nous remettre en question dans nos pratiques et de vous proposer des séjours toujours plus qualitatifs.

**Nous souhaitons un bon séjour à votre enfant**