

	CHOISIR SON SÉJOUR	03
	L'INSCRIPTION	04/05
	LES DOCUMENTS DÉPARTS	06
	LA SÉPARATION	07
	LE DÉPART/LE RETOUR	08/09
	LA VALISE	10
	L'ARGENT DE POCHE	11
	L'HYGIÈNE	12
	L'ÉQUIPE D'ANIMATION	13
	LES ACTIVITÉS	14
	UNE JOURNÉE TYPE	15
	LA VIE QUOTIDIENNE	16
	LES VEILLÉES	17
	LES SOINS MÉDICAUX	18
	LES REPAS	19
	AVOIR DES NOUVELLES	20/21
	LES TRANSPORTS	22
	LES SÉJOURS ADOS	23
	LA LÉGISLATION/LES AGRÉMENTS	24
	LA SÉCURITÉ	25
	LE PAIEMENT	26
	LES ASSURANCES	27

Le Guide Viva



les **Toutes** réponses à toutes les questions que vous avez bien raison de vous poser...



www.vacances-viva.com



DÉCOUVREZ LE GUIDE VIVA

illustré en 28 vidéos pour mieux vous répondre sur

www.youtube.com/vacancesviva

Le Guide



Viva

Le guide VIVA est une exclusivité de notre organisme. Il est conçu pour répondre à toutes les questions que vous vous posez avant d'inscrire votre enfant, pour préparer son séjour ou mieux vivre la séparation !

La vocation du Guide VIVA est donc de passer en revue dans l'ordre chronologique tous les détails concernant la vie quotidienne de votre enfant.

Vous vous y référerez utilement, avant, pendant et après le séjour. En effet, vous connaissez la destination, le thème et les activités, mais un séjour se prépare avec le souci du détail.

Votre enfant vous posera mille questions aussi bien, sur les affaires à emporter que sur la répartition dans les chambres et vous vous interrogerez sur les moyens de communiquer avec lui.

Alors pas d'inquiétude, reportez-vous à la rubrique de votre choix pour en savoir plus !

Et si une question supplémentaire vous vient à l'esprit ou si vous désirez davantage de précisions, n'hésitez pas à nous contacter.

Une question posée à temps et c'est un séjour qui démarre sereinement.

L'équipe Viva



Découvrez les rubriques du guide en vidéo à l'adresse www.youtube.com/vacancesviva



Choisir son séjour

Nous pensons qu'à chacun : enfant, adolescent correspond un type de séjour particulier.

Vous pouvez en parcourant notre site ou notre brochure, découvrir celui qui lui correspond le mieux.

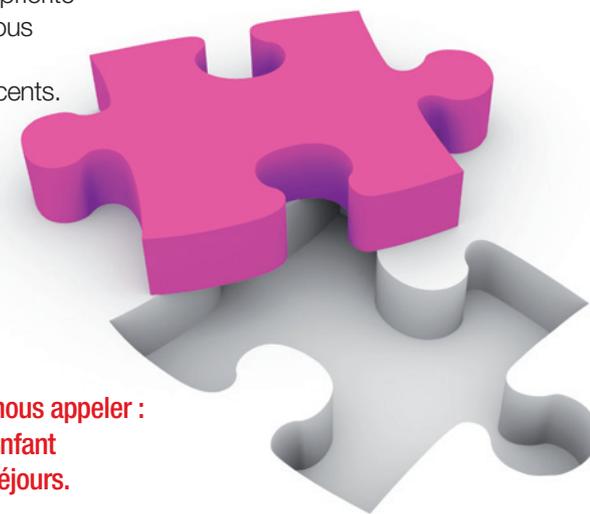
Si les tranches d'âge sont parfois assez larges, c'est parce que cela offre aux enfants plus de choix mais aussi parce que nous pensons que petits et grands ont tous à gagner d'une cohabitation que nos équipes encadrent en respectant le rythme et les besoins de chacun (coucher, activités, temps calme, veillées...).

Consultez les activités, l'esprit du séjour, la taille du groupe et demandez-vous si cela correspond à l'envie, au caractère et au niveau de maturité de votre enfant (par exemple : certains enfants passeront un meilleur séjour dans une tranche d'âge 4-9 ans très cocoon et d'autres préféreront le dynamisme d'un séjour 6-12 ans). Le choix d'un séjour adapté est un gage de réussite. Nous sommes bien entendu à votre écoute pour vous aider à faire le meilleur choix en cas d'hésitation.

Nos conseils s'adressent en priorité aux plus jeunes mais nous vous donnons un peu plus loin des conseils pour les adolescents.



Pour choisir, n'hésitez pas à nous appeler : vous nous parlerez de votre enfant nous vous parlerons de nos séjours.





L'inscription par téléphone

4

Réservez le séjour de votre enfant sur simple appel téléphonique au 01 41 24 28 00

- Cette pré-inscription vous accorde une option prioritaire pendant 7 jours (jusqu'à un mois du départ).
- Vous devrez alors confirmer votre inscription sur notre site internet et payer un acompte de 225 euros pour les séjours en France et 500 euros pour les séjours avec avion, ou la totalité du séjour en cas d'inscription moins d'un mois avant le départ.
- Votre inscription sera considérée comme ferme et définitive à réception du dossier complété en ligne et de l'acompte.
- Vous recevrez alors une confirmation d'inscription par mail, ainsi que les documents du séjour (trousseau, fiche sanitaire,...).



Quel que soit votre mode d'inscription, si vous nous fournissez une adresse mail vous aurez un espace personnalisé consultable 24/24h.



L'inscription par internet

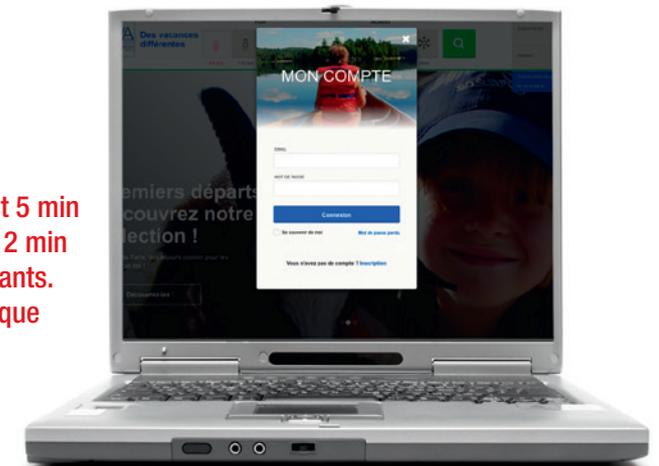
5

En ligne vous pouvez inscrire à toute heure, connaître immédiatement la disponibilité d'un séjour, et économiser du papier et des timbres !

- Après avoir vérifié la disponibilité du séjour de votre choix, enregistrez vos informations personnelles en complétant **le formulaire accessible par l'onglet «s'inscrire»**, et payez en ligne votre acompte : 225 euros pour les séjours en France et 500 euros pour les séjours avec avion, ou la totalité du séjour en cas d'inscription moins d'un mois avant le départ.
- **Ce site est entièrement sécurisé** afin de vous garantir une sécurité optimale lors des paiements en ligne.
- Un e-mail de confirmation vous sera envoyé et vous recevrez par mail les documents de séjour.
- Le solde du séjour, qui conditionne l'envoi des informations départ, devra nous parvenir, au plus tard un mois avant le début du séjour.



Inscrire en ligne c'est 5 min la première fois puis 2 min pour les séjours suivants. Fini de remplir à chaque période de vacances les mêmes infos !





Documents de départ

6

Ces documents sont à remettre en mains propres au directeur du centre, le jour du départ de votre enfant :

- **La fiche sanitaire**, complétée et signée. Cette fiche nous permet d'intervenir efficacement, en cas de problème médical. Elle est indispensable à l'assistant sanitaire comme au médecin s'occupant du centre.
- **Il est important de noter toutes les informations** qui peuvent nous être utiles concernant votre enfant (port des lunettes, port d'appareil dentaire, recommandations sanitaires spécifiques, allergies, énurésie, régime particulier...). Nous vous demandons de la remplir très lisiblement, en notant précisément les numéros de téléphone où nous pouvons vous joindre.
- **La fiche trousseau**, à remplir en tenant compte des vêtements que l'enfant porte le jour du départ. Pour plus de précisions, reportez-vous à la rubrique «la valise».
- **L'argent de poche** : son montant est laissé à votre appréciation. Pour plus de précisions, reportez-vous à la rubrique «l'argent de poche».
- **Le nécessaire à courrier** : enveloppes pré-adressées et timbrées (sauf pour l'étranger).

Pensez à regarder les documents une semaine à l'avance, pour éviter l'oubli de dernière minute.

CHECKLIST



En cas d'allergie ou de traitement important, prévenez-nous avant le séjour afin d'organiser au mieux l'accueil de votre enfant.



La séparation

7

Quel que soit l'âge de votre enfant ou s'il part pour la 1^{ère} fois, se séparer n'est pas toujours facile, voici quelques conseils :

Prenez du temps ensemble pour découvrir le séjour : feuillotez la brochure, envisagez les nombreuses activités, situez le lieu sur une carte, profitez des diaporamas sur notre site internet.

Choisissez un séjour qui corresponde à ses aspirations (rythme, activités, situation...)

Dites à votre enfant qu'il va se faire de nouveaux copains, découvrir des activités artistiques ou des sports qu'il n'a jamais pratiqués.

Pensez à glisser le doudou dans la valise pour les petits.

Envoyez lui une lettre trois jours avant le départ ou un e-mail qu'il aura l'immense plaisir de trouver à son arrivée sur le centre et qu'il lira ou se fera lire par son animateur (trice).

Conseillez à votre enfant de communiquer, en toute circonstance : si la nourriture est trop salée, s'il se sent fatigué ou si "un copain l'embête" ; son animateur de chambre, l'assistant(e) sanitaire et bien sûr le directeur sont là pour l'aider à résoudre cette difficulté passagère. S'adresser à l'une ou l'autre de ces personnes voire à plusieurs est la meilleure façon de passer un bon séjour.

Et au retour ? Votre enfant rentre d'une aventure qu'il a vécue sans vous, entouré de nouveaux amis. Laissez-lui le temps de vous retrouver après avoir quitté le groupe. S'il ne vous raconte pas grand-chose le premier jour laissez-le, cela viendra naturellement avec le temps.

Téléchargez l'album photo du séjour et regardez le blog avec lui. Il sera ravi de découvrir les images et de vous les commenter !



Le jour du départ, soyez sereins, arrivez à l'heure et prévenez le directeur si la séparation est difficile !





Le départ

8

Les informations de départ vous sont communiquées quinze jours avant le séjour, sauf retard dû à la SNCF. Si vous n'avez rien reçu dans ce délai, appelez-nous vite!

Nos voyages sont accompagnés presque systématiquement par l'équipe d'encadrement du séjour ce qui permettra à votre enfant de se sentir tout de suite entouré. Par contre pour son équilibre, nous constituons les chambres par affinités et non par liste. Au départ nous ne pourrions donc pas vous présenter de manière personnalisée l'animateur (trice) qui le suivra tout au long du séjour, mais vous pourrez passer toute consigne particulière au directeur ou à l'assistant(e) sanitaire et même les noter sur un courrier à remettre au directeur.

Lorsque vous arrivez, conservez avec vous **les «documents départs»** que vous donnerez au directeur ou à l'assistant(e) sanitaire. Vous pourrez alors leur donner les dernières recommandations concernant votre enfant. Si vous avez des choses importantes à préciser, appelez-nous ou écrivez-nous avant cette date.

Si la séparation est difficile rappelez-vous que plus elle est courte plus votre enfant s'intégrera rapidement dans le séjour.

Si vous souhaitez amener ou reprendre votre enfant sur place, prévenez-nous par mail, au plus tard cinq jours avant la date du voyage. Nous vous communiquerons des horaires que nous vous demanderons de respecter afin de ne pas désorganiser la vie du centre et des autres enfants.



La plupart de nos voyages aller et retour se font de ou vers Paris. Mais nous vous proposons également sur certains séjours des départs de ville de province ou dans d'autres cas des solutions de transport personnalisées en option : consultez-nous.

Le retour

9

L'heure et le lieu de rendez-vous sont donnés avec les informations de départ.

Au retour, les enfants descendent sur le quai (train) ou sur la contre-allée (car) et sont encadrés par nos équipes jusqu'à ce que vous veniez les retrouver. Nos animateurs laisseront partir votre enfant en votre compagnie dès que vous l'aurez rejoint mais nous vous demandons cependant de vous signaler personnellement avec votre enfant auprès du responsable du pointage.

Les valises sont durant ce temps déchargées par nos soins et sont dès lors à votre disposition. En cas de retard des parents, nous gardons les enfants sur place avec un animateur jusqu'à leur arrivée. Bien entendu, nous ne laissons jamais un enfant seul.

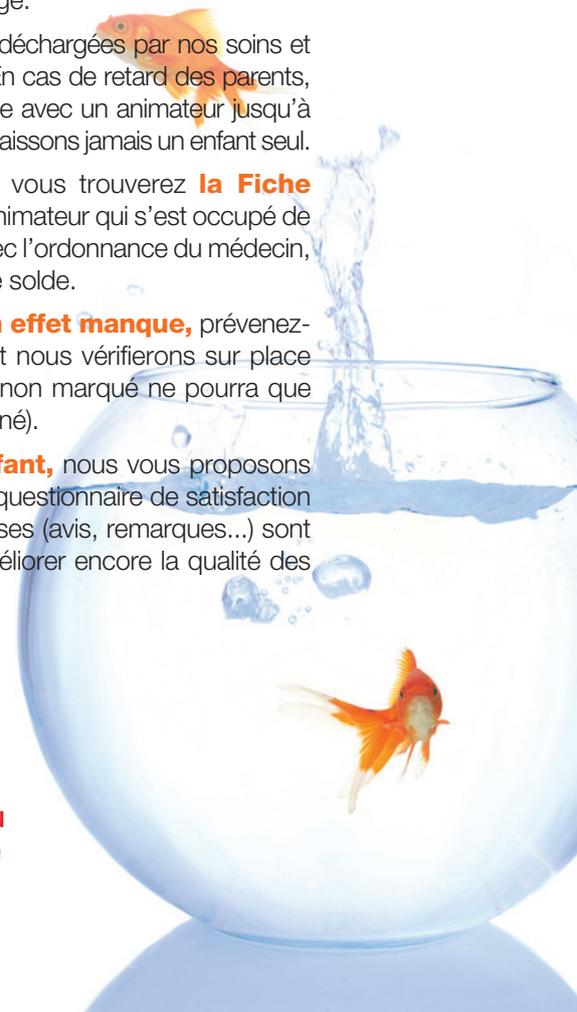
Dans la valise de votre enfant, vous trouverez **la Fiche Trousseau** portant le nom de l'animateur qui s'est occupé de lui, les médicaments éventuels avec l'ordonnance du médecin, la fiche d'argent de poche avec le solde.

Si malgré notre attention, un effet manque, prévenez-nous en décrivant le vêtement et nous vérifierons sur place qu'il n'a pas été oublié. (le linge non marqué ne pourra que difficilement être identifié et retourné).

Suite au séjour de votre enfant, nous vous proposons systématiquement de remplir un questionnaire de satisfaction sur notre site internet. Vos réponses (avis, remarques...) sont importantes pour nous afin d'améliorer encore la qualité des séjours.



Si une autre personne qu'un des parents vient récupérer l'enfant ou que celui-ci rentre seul, il faut que vous nous l'ayez signalé par écrit.





La valise

10

La fiche trousseau est indicative. Vous la modifierez en fonction des habitudes vestimentaires de votre enfant, et de la durée du séjour. Cependant nous vous demandons de :

- **Ne pas lui donner** d'objets ou d'effets de valeurs (console de jeu, appareil photo, mp3, téléphone...).
- **Bien marquer tout son linge**, de manière évidente et indélébile (si votre enfant connaît ses vêtements, la lingère et notre encadrement, eux, les découvrent), et donnez lui du linge résistant qui ne déteint pas,
- **Bien noter tout ce que vous lui donnez**, y compris le linge qu'il portera sur lui le jour du départ,
- **Ne mettre dans la valise** ni médicament, ni argent de poche, ni fiche trousseau. Tout ceci est à remettre au directeur dans une enveloppe ainsi que la fiche sanitaire.

Le linge est lavé une fois par semaine durant les séjours de plus d'une semaine. Pour les séjours plus courts, le lavage n'est pas systématique, mais un dépannage est prévu.

Les objets personnels sont nécessaires au bon équilibre de votre enfant et il serait dommage de le laisser partir sans le doudou, le jouet préféré ou le livre en cours. Durant les temps calmes, il sera heureux de lire sa BD ou d'utiliser un jeu de voyage. Pour les appareils photo, préférez les appareils jetables. Nous vous demandons aussi de marquer ces objets.

Certains effets peuvent sembler superflus comme des bottes ou un vêtement de pluie en été, mais nul n'est certain de la météo. Faire du poney en tennis est souvent désagréable voire dangereux. Si vous hésitez, contactez-nous !



Tout l'équipement spécifique à chaque activité est fourni par VIVA : bombes d'équitation, gilet de sauvetage, casque de vtt ou de ski...



L'argent de poche

11

Son montant est laissé à votre appréciation. La somme remise lui sert à l'achat de friandises, cartes postales ou souvenirs. Si votre enfant part pour la première fois, nous pourrions vous conseiller sur simple appel à nos bureaux.

- **Jusqu'à 13 ans** et sauf recommandation contraire de votre part, son animateur conservera l'argent et tiendra à jour une fiche d'argent de poche où il notera les sommes dépensées. En fin de séjour, le solde sera mis dans sa valise.
- **A partir de 14 ans**, les jeunes sont responsables de leur argent de poche.
- **Pour les séjours à l'étranger**, le change peut-être fait sur place par les animateurs.





L'hygiène

12

Sur chacun de nos séjours, l'animateur «vie quotidienne» a la responsabilité de votre enfant.

Il s'assure qu'il se brosse les dents matin et soir, se lave les mains avant chaque repas.

Le linge de corps (slips, culottes, chaussettes) est changé chaque jour et les vêtements le sont dès qu'ils apparaissent trop sales.

Chaque enfant se douche une fois par jour (avec du savon !) et fait un shampoing deux fois par semaine.

Si votre enfant est énurétique quel que soit son âge, signalez le nous que nous puissions le gérer en toute discrétion pour le plus grand bien de l'enfant et éviter ainsi qu'il ne le cache.

Le ménage est fait dans les toilettes et douches tous les jours

(voire plus si nécessaire), dans les salles communes (activités et repas) tous les jours et dans les chambres tous les deux jours mais celles ci sont aérées tous les matins.

Parce qu'une bonne hygiène passe aussi par là, nous apprenons aux enfants à ranger leur chambre chaque jour.



Faire adopter aux enfants des réflexes concernant leur hygiène fait partie des rôles de base d'un animateur. Se brosser les dents, se doucher, participer au rangement de sa chambre voilà le type même d'action sérieuse que l'on peut faire dans la bonne humeur !



L'équipe d'animation

13

L'encadrement est la base d'un bon séjour, et nous mettons tout en oeuvre pour un recrutement pédagogique de choix. Nous apportons un soin particulier à la composition de nos équipes, afin qu'elles correspondent exactement au profil du séjour et à ce que vous êtes en droit d'attendre.

Nos exigences vis à vis de l'équipe d'encadrement sont multiples. Ils doivent savoir faire face à des responsabilités importantes, au niveau pédagogique et au niveau de la sécurité comme du bien-être de vos enfants. Nous confions peu d'enfants à chaque animateur, afin d'être efficace et réellement attentif aux besoins et aux attentes de chacun des enfants. Enfin, nous essayons d'équilibrer la parité (homme-femme) de nos équipes, tout en privilégiant les animatrices pour s'occuper des plus jeunes.

Sur chaque séjour, l'équipe pédagogique est constituée :

- D'un(e) directeur (trice) diplômé(e) BAFD, chargé(e) de la direction et du bon fonctionnement du centre. En cas de besoin, vous pouvez le joindre sur le centre ou par l'intermédiaire de VIVA.
- D'un(e) assistant(e) sanitaire qui veille aux traitements, allergies, petits bobos et chagrins. Il est en relation avec le médecin traitant du centre et vous joint systématiquement en cas d'incident.
- D'un(e) animateur (trice) pour quatre enfants, de 4 à 5 ans. D'un animateur pour six enfants, de 6 à 12 ans. D'un animateur pour huit adolescents de 13 à 17 ans.

En plus des diplômes obligatoires pour encadrer, nos animateurs possèdent expérience et enthousiasme pour encadrer vos enfants en toute sécurité, et participent avant chaque été à une formation interne de 2 jours.

Enfin, **tous nos animateurs et directeurs sont déclarés auprès du Ministère de la Jeunesse** qui vérifie préalablement au séjour qu'ils n'apparaissent pas sur la liste des personnes interdites d'encadrement.



Les activités

Toutes les activités mentionnées sur le descriptif du séjour sont proposées aux enfants, quel que soit leur niveau. Les activités sportives, se déroulent sous la responsabilité d'animateurs spécialisés qui encadrent la discipline de leur compétence et savent l'adapter du débutant au pratiquant confirmé.

Le matériel nécessaire est toujours fourni par VIVA (skis, chaussures de ski, casques, raquettes de tennis, bombes de poney, gilets de sauvetage...). Ce matériel est moderne, bien entretenu et révisé à chaque séjour.

Aucune activité n'est imposée, mais le rôle de l'encadrement est d'inciter les enfants à y participer. Les animateurs ont un bon niveau dans leur discipline, afin d'assurer aux enfants une découverte et une progression en toute sécurité. Les activités artistiques sont conçues et encadrées par les animateurs pour permettre aux enfants un épanouissement de leur sensibilité créative.

Nous ne faisons qu'exceptionnellement appel à des prestataires extérieurs pour les activités car nous préférons que les enfants soient encadrés par nos équipes qui les connaissent parfaitement et les suivent tout au long de leur séjour. Ainsi par petits groupes le rythme est adapté à l'envie, aux besoins et à l'état de fatigue de chacun.



La majorité des activités se déroulent sur nos centres pour éviter les temps de trajet en car ou minibus.



Une journée type

exemple

Le programme d'une journée pour les 4/13 ans :

- 08h00 à 9h15
Lever, toilette et petit déjeuner
- 09h15 à 9h45
Rangement de la chambre
- 09h45 à 12h00
Choix et pratique des activités
- 12h00 à 14h00
Déjeuner et Temps calme
- 14h00 à 16h00
Activités
- 16h00 à 16h30
Goûter
- 16h30 à 18h00
Activités
- 18h00 à 19h00
Douches et temps calme
- 19h00 à 20h00
Dîner
- 20h00 à 22h30
Veillée à thème

(Coucher progressif selon les âges)



Cette journée type est bien entendue adaptée selon le centre et l'âge des enfants.





La **vie** quotidienne

16

Chaque animateur se voit attribuer la responsabilité d'un groupe précis. Ainsi votre enfant sera rassuré de savoir qui est son référent du lever au coucher.

Il veille à tous les aspects de la vie quotidienne. De la tenue vestimentaire adaptée au temps et à l'activité, à la propreté et la tenue à table, sans oublier l'hygiène personnelle et le rangement de la chambre.

Nous pensons également que pédagogiquement il est bon pour un enfant d'apprendre à faire son lit, ou d'aider à dresser et à débarrasser la table.

Les activités sportives se déroulent sous la responsabilité d'un animateur spécialisé qui encadre la discipline de sa compétence.

Les filles et les garçons ont des chambres distinctes mais nous privilégions la constitution des chambres par affinités ce qui assure aux soeurs, frères, cousines ou copains de se retrouver ensemble si tel est leur désir exprimé. Le directeur prenant simplement garde à ce que de trop grands écarts d'âge ne subsistent.



Si vous désirez que votre enfant soit dans la même chambre qu'un autre, n'hésitez pas à le signaler.



Les **veillées**

17

Ce sont des moments particulièrement importants dans la vie du groupe. Elles sont très attendues par les enfants et laissent des souvenirs de fêtes, aux petits comme aux grands.

Chaque soir, une veillée est organisée. Les thèmes varient en fonction des âges et du type de séjour : danses, sketches, jeux... Une fois par semaine a lieu une veillée calme où l'on se retrouve, en petits groupes, pour raconter des histoires, lire, ou tout simplement parler.

L'heure du coucher dépend de l'âge, du type de séjour et des veillées. Mais nous savons qu'un enfant fatigué ne profitera pas pleinement des activités proposées le lendemain.

C'est pourquoi nous sommes attentifs à préserver un temps de sommeil suffisant pour chacun.



Pour la « boum » pensez à une tenue sympa !



Les soins médicaux

18

L'assistant sanitaire supervise l'hygiène, et s'occupe du suivi sanitaire et médical de votre enfant.

Il apporte une attention soutenue aux petits incidents, qui peuvent évoluer ou révéler un état de fatigue. À la moindre alerte (fièvre, maux de tête, douleurs musculaires...), nous appelons le médecin et conduisons votre enfant à l'hôpital si cela est nécessaire.

- **Nous restons systématiquement avec lui.** Le siège est alors averti et sitôt le diagnostic établi l'assistant sanitaire vous prévient ainsi que votre comité d'entreprise s'il y a lieu.
- **Tous les enfants inscrits à nos séjours sont assurés** par nos soins. Les risques garantis sont : les accidents, le rapatriement sanitaire, la responsabilité civile.
- **Nous réglons pour vous tous les frais médicaux** et nous vous en demandons le remboursement au retour.
- **Nous vous remettons en échange les feuilles de Sécurité Sociale.** Les dépenses d'accident non couvertes par la Sécurité Sociale ou par votre mutuelle, le seront par notre assurance dans la limite des garanties.



La fiche sanitaire nous permet de bien prendre en charge votre enfant. Pensez-y au moment de la remplir. Les petits détails font les grandes réussites.



Les repas

19

Les repas sont un moment privilégié.

L'animateur est présent à la table des enfants dont il a la responsabilité, afin de les aider à se servir et à profiter dans le calme de cet instant de convivialité.

- **Les menus sont élaborés sous la responsabilité du siège social, par notre cuisinier référent.** Simples et savoureux, ils respectent l'âge et l'activité d'enfants en pleine croissance. Le directeur ou le cuisinier peuvent les modifier en respectant le même équilibre.
- **Nous incitons les enfants** à goûter à chaque plat mais sans les y obliger.
- **Les menus sont variés,** les plats sont préparés avec soin par des cuisiniers professionnels, ayant l'habitude de travailler pour les enfants. Dans certains cas, la nourriture est commandée en cuisine centrale et réchauffée sur le centre.
- **Encouragez votre enfant** à s'exprimer sur les repas. «C'est trop salé, ou j'ai encore un peu faim...» Cela permet à nos équipes de réajuster si besoin.



Les régimes alimentaires doivent nous être signalés sur la fiche sanitaire. Si ce régime est très particulier, veuillez vérifier auprès de nos bureaux s'il est compatible avec la cuisine de collectivité.





Avoir des nouvelles

20

Un blog est en place pour chacun de nos séjours. Il vous donne des nouvelles tous les jours (activités, météo, menu, anecdotes...) en photos et commentaires. (Sur certains séjours itinérants ou à l'étranger le rythme de publication peut être un peu moins régulier).

Un SMS vous avertit les jours de transport dès l'arrivée des enfants sur le centre pour vous informer du bon déroulement du voyage.

Le courrier : les animateurs incitent les enfants à écrire ou à envoyer un mail une fois par semaine et votre courrier est remis chaque jour après le déjeuner. C'est un lien affectif très fort pour l'enfant et nous vous recommandons de lui écrire aussi souvent qu'il vous écrit, plutôt que de téléphoner. Nous vous conseillons de fournir aux enfants un nécessaire à courrier comprenant des enveloppes timbrées (sauf étranger) et préadressées.

E-mail : une adresse mail est à votre disposition sur chacun de nos séjours (sauf séjours ados) et vous pouvez envoyer autant de mails que vous le désirez à votre enfant, nous les imprimons et lui donnerons de manière confidentielle. Pour les plus jeunes, l'animatrice servira de lectrice et chacun aura la possibilité de répondre... s'il le souhaite !

Le téléphone du séjour : quand vous appelez le centre, demandez plutôt à parler à son animateur qu'à votre enfant et toujours entre 18 et 20 heures. Rappelez-vous que le fait de raccrocher après un instant passé au téléphone équivaut souvent pour votre enfant à une deuxième séparation difficile à gérer.

Le téléphone portable : si votre enfant vient avec un téléphone portable sur un séjour jusqu'à 14 ans, nous lui demanderons de le remettre au directeur qui lui redonnera chaque jour entre 18 et 20 heures afin qu'il soit joignable. En dehors de ces horaires le téléphone ne sera pas utilisable afin d'éviter les casses ou pertes et afin que votre enfant participe pleinement à la vie du séjour. A partir de 14 ans des règles précises de fonctionnement seront établies entre l'équipe d'encadrement et les adolescents.

21

Visites sur place : si vous ne pouvez vous en passer, nous vous demandons de nous prévenir 48h à l'avance, afin d'aménager au mieux l'emploi du temps de votre enfant et de ne pas perturber les autres enfants présents.

La permanence VIVA : avant le départ nous vous communiquerons un numéro de téléphone joignable 7/7j et 24/24h, que vous pourrez utiliser en cas de problème urgent et/ou d'impossibilité de joindre le directeur du séjour. La permanence Viva est en contact quotidien avec les directeurs. Il nous est plus facile de vous informer de cette façon que sur les centres, où nous sommes à la disposition permanente des enfants.

En cas d'inquiétude : nos équipes sont habituées à aider les enfants à surmonter des moments de «blues» passagers. Cependant si vous avez ressenti lors d'un courrier ou d'un contact que votre enfant vivait mal son séjour, n'hésitez pas à appeler le directeur sans délai afin qu'il aide votre enfant à trouver son équilibre.





Les transports



Les séjours ados

22

Pour les trajets courts (environ 200 km), nous voyageons en Car Tourisme en dehors des heures d'affluence routière. Les animateurs présents dans le car sont les mêmes que durant le séjour sur place. Il y a un animateur pour 6 enfants en moyenne et au minimum 5 adultes dans un car de 54 places complet.

Pour les trajets plus longs nous utilisons le train et l'avion pour les destinations lointaines. En train nous utilisons le TGV dès que cela est possible et en avion aucun charter.

Pour l'avion : soyez vigilants lors de la préparation des sacs à ne pas mettre d'objets interdits en cabine (lime à ongle, ciseaux, couteau suisse, liquide de plus de 100 ml...) et que le poids total bagage ne dépasse pas le poids autorisé. En cas de doute pensez à contacter notre bureau à ce sujet. Consulter les lois en vigueur.

Les transports sont encadrés par les équipes d'animateurs (trices) du séjour. En raison d'horaires spécifiques nous pouvons parfois être amenés à avoir une équipe pour les trajets et une équipe pour le séjour.



Les transports sont toujours un moment important et pour votre sérénité nous vous indiquons par SMS l'arrivée à destination et les retards éventuels.



23

Nous mettons en place pour les plus de quatorze ans des programmes de séjours qui sont pour chacun l'occasion d'aborder l'autonomie, la prise de responsabilité, le respect de la vie du groupe et le voyage sous des formes multiples. Nos séjours se veulent résolument tournés vers différentes façons d'aborder les vacances, le voyage, une activité. L'implication de chaque jeune y est encouragée et nécessaire. Son inscription lui confère des droits mais aussi des engagements.

Pour les séjours de plus d'une semaine, et dans la mesure du possible une réunion préparatoire a lieu avant le départ. La présence des parents comme des adolescents est primordiale. C'est l'occasion de faire connaissance, de découvrir le cadre et de fixer entre notre équipe, les adolescents et leurs parents un "contrat moral et légal" garant du bon déroulement du séjour.

Les notions d'autonomie, de responsabilisation, d'hygiène de vie mais aussi un rappel légal concernant la consommation d'alcool, de drogue ou les relations sexuelles seront abordés et les limites clairement définies. Il est primordial que chacun puisse y être présent afin de posséder les clés d'un séjour réussi.

La communication est souvent plus difficile notamment lorsque les groupes sont à l'étranger.

Le blog est dans ce cas renseigné au minimum deux fois par semaine par nos équipes en France en contact téléphonique avec le groupe et les adolescents peuvent vous donner des nouvelles lorsqu'ils le souhaitent à partir de cabines téléphoniques ou éventuellement de points internet. A certains moments la communication est plus difficile avec le groupe mais vous pouvez à tout moment joindre notre numéro de permanence qui vous donnera les dernières nouvelles.



La législation/ Les agréments

24

Tous nos séjours sont déclarés auprès de Jeunesse et Sport. Les services du ministère de la Jeunesse et des Sports attribuent un agrément aux centres que nous utilisons et enregistrent à chaque période chacun de nos séjours après avoir vérifié la légalité du taux d'encadrement et du lieu d'accueil.

Comme la loi le stipule, des visites d'inspection imprévisibles sont organisées par la Direction Départementale, compétente en matière de pédagogie, de sécurité et d'hygiène afin de valider que nous nous conformons aux législations en vigueur.

Nos séjours sont également audités au hasard et de manière régulière par l'UNOSEL (Union Nationale des Organismes de Séjours Educatifs et Linguistiques). Ces audits viennent s'ajouter aux inspections internes à VIVA que nous effectuons systématiquement. Le tout pour garantir notre niveau de qualité et le respect de tous nos engagements.

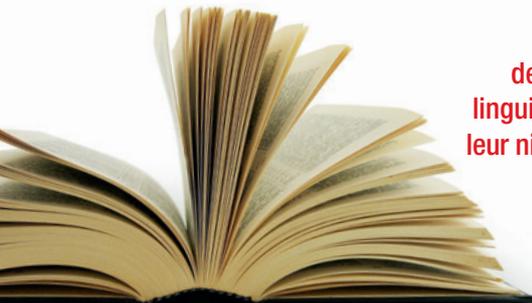
VIVA est titulaire d'une garantie financière Groupama et détient le numéro d'opérateur Atout France IM075100044 et est adhérent des Entreprises du Voyages.

Nos séjours respectent donc strictement la législation Française concernant les accueils de mineurs, la santé, le tourisme lors des séjours en France et la législation des pays étrangers où nous nous trouvons. Dans ce dernier cas, la réglementation la plus contraignante est appliquée.

Le projet éducatif de VIVA, pierre angulaire de tous les séjours est consultable sur notre site www.vacances-viva.com.



VIVA est membre de L'UNOSEL
(Union professionnelle qui regroupe
des organismes de séjours et stages
linguistiques et éducatifs sélectionnés sur
leur niveau de qualité et qui leur attribue un
label pour signifier
leur adhésion à un
acte d'engagement.)



La sécurité

25

Nous attachons la plus importante attention au bien être physique, affectif et moral de chacun des enfants qui nous est confié. Tous nos séjours respectent bien évidemment la réglementation Française et du pays d'accueil mais nous allons souvent plus loin.

Lorsque nous embauchons un animateur pour 6 enfants au lieu de 1 pour 12 comme l'impose la loi c'est parce que notre expérience nous permet d'affirmer que 1 pour 12 en gare de Lyon en février ou 1 pour 12 au moment des douches n'est pas suffisant.

Notre procédure de recrutement nous aide à construire des équipes responsables et solidaires qui ont pour consigne de faire remonter immédiatement au directeur ou à l'organisme tout dysfonctionnement ou toute attitude susceptible de porter préjudice aux enfants.

Nos centres font tous l'objet de visites périodiques de la commission de sécurité au cours desquelles l'agrément de chaque centre a toujours été prolongé. Les travaux demandés par cette commission sont toujours effectués très rapidement. Sécurité, aspect pratique et confort étant toujours liés, des tranches de travaux sont régulièrement effectuées.

Le directeur signale dès le premier jour de son arrivée la présence de son groupe auprès de la gendarmerie locale.



La sécurité nous l'abordons au sens large pour que votre enfant passe des vacances en toute sérénité.





Le paiement

26

Lorsque vous effectuez une inscription nous vous demandons de la valider par un acompte ou la totalité du montant du séjour lorsque le départ a lieu moins d'un mois plus tard.

Le séjour doit être soldé au plus tard un mois avant le jour du départ sans rappel de notre part.

Vous pouvez régler à chaque fois avec les moyens de paiements suivants:

- Paiement sécurisé en ligne avec carte bleue/ Visa/Mastercard
- Carte bancaire par téléphone
- Chèque bancaire
- Bons CAF, VACAF
- Chèques ANCV,..
- Virement bancaire (pour les inscriptions émanant de l'étranger uniquement)

Dès paiement de l'acompte vous recevrez une attestation d'inscription. Si vous souhaitez que celle-ci soit à un autre nom que celle du représentant légal de l'enfant mentionnez-le. Dans ce cas la totalité de la facturation se fera à ce nom.

Si vous le souhaitez, nous pouvons étaler le paiement pour répartir la dépense ! Il vous suffit lors de l'inscription de nous envoyer la totalité du montant du séjour répartie en plusieurs chèques (jusqu'à 3 chèques) que nous encaisserons à chaque fin de mois.



Si vous avez besoin d'une facture ou d'une attestation de séjour, nous vous l'enverrons sur simple appel.



Les assurances

27

Comme l'impose la législation, tous nos séjours sont couverts par un contrat d'assurance responsabilité civile Allianz.

- **Votre enfant est couvert pour les frais médicaux** (visite chez le médecin, radio, hospitalisation...) en premier lieu par votre sécurité sociale, votre mutuelle puis en complément par notre assurance. Sur les pistes de ski les frais de secours sur piste sont pris en charge par notre assurance.
- **Lors des séjours à l'étranger l'assistance rapatriement est comprise dans le prix du séjour.**
- **Garantie annulation :** lors de l'inscription nous vous proposons une garantie annulation qui vous permettra en cas de problème grave (voir conditions particulières de vente) d'être remboursé du prix du séjour (moins la franchise).



Une nouvelle idée de l'assurance tourisme et sports

