

4. PREPARATION ET SUIVI DU SEJOUR

VOTRE ENFANT EST-IL PRÊT À PARTIR ?

Réussir un séjour linguistique c'est partir avec de plus grandes chances de succès scolaire l'année suivante, c'est aussi s'ouvrir sur la vie, avoir des contacts avec des personnes de cultures, de civilisations et de milieux différents.

Une telle expérience, souvent la première hors de la famille, **se prépare longtemps à l'avance**. Il est indispensable que le participant soit psychologiquement prêt le jour du départ : c'est-à-dire ouvert, volontaire, consentant et enthousiaste. Le reste suivra sans peine. Quel que soit le séjour que vous choisirez, soyez assurés que l'équipe du Club Langues et Civilisations restera à votre écoute et mettra tout en oeuvre pour la réussite de cette expérience.

COMMENT S'INSCRIRE ET COMMENT RÉGLER LE SÉJOUR ?

Nous vous invitons à **vous reporter en page 23** où toutes les modalités d'inscription vous sont précisées.

Un acompte de 240 € (dont 40€ de frais de dossier) vous sera demandé à l'inscription.

Cette dernière sera confirmée, sous réserve de disponibilité, dans les 8 jours par un accusé de réception.

6 semaines environ avant le départ, nous vous demanderons par courrier (électronique ou postal) le solde du séjour, à régler par retour et en tout état de cause 4 semaines avant le départ. Dans le cas contraire, nous considérerions que le séjour est annulé du fait du participant et les conditions d'annulation précisées en page 164 s'appliqueraient.

PUIS-JE PROFITER D'AIDES OU DE SUBVENTIONS ?

Nos séjours sont déclarés auprès des services du Ministère de la Jeunesse et des Sports (à l'exception de certains séjours se déroulant hors vacances scolaires, des séjours dont la référence commence par la lettre E dont le voyage n'est pas encadré et de certains séjours « Glob'Explorer » - nous consulter).

Certaines **Caisses d'Allocations Familiales** ou **Comités d'Entreprise** accordent parfois des aides aux familles. Les accords étant pris à l'échelle locale, veuillez vous renseigner auprès des organismes concernés. Notez, dans ces différents cas de figure, que la totalité du montant du séjour doit être réglée à CLC avant d'obtenir de ces différents services les allocations correspondantes.

Nous acceptons également les **Chèques Vacances (ANCV)**.

QUELLES SONT LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES OBLIGATOIRES À REMPLIR AVANT LE DÉPART ?

Documents obligatoires pour franchir les frontières (pour les participants de nationalité française) :

- **Pour les séjours en Europe** : le participant doit se munir d'une **carte d'identité** et, pour les mineurs, obligatoirement d'une **autorisation de sortie du territoire**. **Les détenteurs d'un passeport à leur nom** sont dispensés de l'autorisation de sortie du territoire.

Les participants doivent également se munir de la **Carte Européenne d'Assurance Maladie**. Cette carte facilite la prise en charge des soins pendant un séjour dans l'un des 27 pays membres de l'Union Européenne. Vous devez vous la procurer auprès de votre CPAM. Le défaut de présentation entraînerait l'obligation de régler les frais médicaux.

- **Pour tous les autres pays**, le participant doit avoir un **passeport à son nom** : Nous vous recommandons fortement de vérifier que le passeport de votre enfant a **une durée de validité au moins égale à 6 mois après la date retour du séjour**. Dans le cas contraire, vous devrez demander un nouveau passeport.

Attention pour les Etats-Unis :

Seul le passeport à lecture électronique est admis pour être dispensé de visa.

Autorisation de voyage ESTA : les participants seront tenus d'obtenir une autorisation de voyage « ESTA » avant d'être embarqués à bord d'une compagnie aérienne. Des instructions seront communiquées aux parents à l'inscription. Il conviendra impérativement d'aller sur le site indiqué par CLC et lui seul ; au jour d'impression de cette brochure, la procédure est facturée 14 US Dollars (soit environ 10,60€ au 7/10/11) par les services américains du bureau des douanes et de la protection frontalière (CBP).

Séjours Glob'Explorer : Un **visa** peut vous être demandé pour certains pays : Chine, Vietnam ...

Les frais de visa ne sont pas forcément compris dans le forfait. Vous reporter aux pages concernées.

La carte d'identité et le passeport sont délivrés par la Préfecture ou la Mairie.

L'autorisation de sortie du territoire est délivrée par la Mairie. Comme les papiers d'identité, **elle doit être conservée par le participant**.

Toutes les formalités administratives vous seront rappelées en temps utile, généralement 6 semaines avant le départ.

Les participants de nationalité étrangère sont invités à se renseigner le plus tôt possible sur les formalités de douane auprès du consulat du pays dans lequel ils vont séjourner.

CLC ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où les participants n'auraient pas les documents requis à l'entrée et à la sortie du pays de séjour.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'un **décali de 5 à 6 semaines** peut être nécessaire à l'obtention des divers documents.

Attention : les taxes de sortie de certains pays ainsi que les surtaxes liées au surplus de poids des bagages ou aux bagages supplémentaires (matériel de golf,...) ne sont pas incluses dans le forfait.

Nb : ces modalités correspondent à la situation à la date d'impression de la brochure. Elles sont susceptibles d'évoluer. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'ambassade ou du consulat du pays concerné.

ASSURANCES

Nous partons du principe que chaque participant est couvert par une assurance responsabilité civile personnelle. Toutefois, nous avons souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile qui intervient en complément ou à défaut d'assurance du participant.

Vous pouvez souscrire en option auprès de CLC 3 types d'assurance :

- **une assurance annulation** couvrant les frais d'annulation, y compris pour les éventuelles prestations de pré et post-acheminements réservées auprès de CLC.

COUT DE L'ASSURANCE ANNULATION (frais de gestion inclus) : 3% du forfait.

La souscription à l'assurance annulation ne peut être effectuée à moins d'un mois du départ.

- **une assurance vol de bagages.** Le montant de la cotisation (frais de gestion inclus) est de 55 €. CLC vous rembourse vos bagages en cas de vol dans la limite de 762 €.

- **une assurance rapatriement - frais médicaux** couvrant les frais de maladie, hospitalisation à l'étranger et rapatriement.

Montant des cotisations (frais de gestion inclus) :

Destination	Durée du séjour	1 SEMAINE	SEMAINE SUPPLÉMENTAIRE
	Zone 1 : pays de l'Union Européenne		7 €
Zone 2 : Autres pays		10 €	3 €

Nb : Si vous utilisez votre propre assurance-rapatriement, nous vous demanderons de faire en sorte que votre enfant ait toujours sur lui le nom de la compagnie d'assurance, le numéro de sociétaire ainsi qu'un numéro d'urgence joignable 24h/24h.

Domages corporels : Notre contrat ne prévoyant, en cas de décès ou d'invalidité permanente, qu'un capital maximum de 10.000€, nous vous invitons à vérifier que votre enfant est bien couvert par votre contrat d'assurance contre les dommages corporels auxquels les participants peuvent être exposés du fait des activités pratiquées pendant le séjour. Si tel n'était pas le cas, nous vous conseillons vivement de souscrire un tel contrat. Nous nous tenons à votre disposition en cas de doute.

Pour connaître les conditions d'application des assurances proposées par CLC, reportez-vous aux feuillets de la liasse du bulletin d'inscription ou consultez sur notre site internet les documents d'inscription dans la rubrique informations pratiques.

Voir également les conditions particulières – chapitres Réserves et assurances en pages 164/165.

Ces contrats vous seront proposés sur le bulletin d'inscription ou lorsque nous accuserons réception de votre inscription.



4. PREPARATION ET SUIVI DU SEJOUR

COMMENT POURRAI-JE CONTACTER MON ENFANT PENDANT LE SÉJOUR OU AVOIR DES NOUVELLES DU GROUPE ?



- De nombreux parents souhaitent contacter leur enfant durant le séjour et cela est bien normal. Dans de nombreux pays, nous proposons en option une **carte téléphonique** que vous pourrez commander avant le départ et qui sera remise au participant par les accompagnateurs. Cependant, nous déconseillons vivement aux parents d'appeler trop fréquemment. Une période d'adaptation est généralement nécessaire, notamment

pour les plus jeunes, et l'appel renouvelé d'un parent un peu "inquiète" peut compromettre le bon déroulement du séjour. C'est pourquoi, nous déconseillons également l'utilisation des téléphones portables par les participants.

Outre les coordonnées de la famille d'accueil ou du (des) centre(s) d'hébergement de votre enfant qui vous auront été communiquées avant le départ, vous avez la possibilité de consulter également notre **serveur vocal** afin d'obtenir des informations d'ordre général sur le groupe et le déroulement du séjour (messages enregistrés à l'arrivée puis au moins une fois par semaine). Les modalités de consultation de ce serveur vous seront transmises quelques semaines avant le départ (attention : ce serveur n'est pas accessible depuis les DOM-TOM et l'étranger).

- **Une permanence en France est assurée par CLC 24h/24h, 365 jours par an.** Ce numéro d'urgence où vous pourrez nous contacter pendant le déroulement du séjour de votre enfant en cas de problème majeur, en dehors des horaires d'ouverture de nos bureaux, vous sera communiqué sur la convocation horaire, sur le programme du séjour et sur le guide pays transmis 6 semaines avant le départ. Il peut également être obtenu sur le répondeur téléphonique de CLC lorsque les bureaux sont fermés.

COMMENT CLC S'ASSURE T-IL QUE LE SÉJOUR SE DÉROULE DANS DE BONNES CONDITIONS ?

Afin de nous assurer de la qualité des prestations fournies sur place, un responsable du Club Langues et Civilisations effectue

régulièrement une **tournée d'inspection** dans les centres de séjour.

Pendant la première semaine, chaque participant et chaque famille hôte remplissent un **questionnaire de satisfaction de début de séjour**. Ces questionnaires sont dépouillés par notre responsable local et par les accompagnateurs, et sont ensuite communiqués au centre administratif. Ils nous permettent de contrôler la bonne adéquation de l'appariement élève/famille et d'agir si tel n'était pas le cas.

D'autre part, **les accompagnateurs sont en contact permanent avec les élèves qui ne doivent pas hésiter à se confier à eux.**

De même, pour un meilleur résultat, **pendant le séjour, les parents doivent nous faire immédiatement part de tout problème ou de toute réclamation afin que nous puissions intervenir en suivant.** Si vous nous informez en fin de séjour ou au retour, il sera trop tard pour réagir.

COMMENT VÉRIFIER LES PROGRÈS ET LE COMPORTEMENT DE MON ENFANT AU COURS DU SÉJOUR ?

Au retour, les parents reçoivent un rapport leur permettant de se rendre compte du comportement de leur enfant et des progrès réalisés.

Durant le trajet retour, nous demandons également à votre enfant de remplir un **bilan de fin de séjour** sur lequel il peut donner ses appréciations et évaluer la qualité de chaque point de son séjour. Cette évaluation nous est d'une grande utilité pour perfectionner sans cesse nos prestations et donner ainsi aux enfants qui nous sont confiés une totale satisfaction. En plus de ses suggestions, il y note une évaluation concernant l'hébergement, le transport, les cours, les activités et l'encadrement, ainsi qu'un indice général de satisfaction.

Pour la saison écoulée, les taux de satisfaction enregistrés sur nos séjours (notes supérieures ou égales à 3/5), arrêtés au 6 octobre 2011, selon ces différents critères, sont les suivants :

