



CHARTRE DE QUALITE

1. Un encadrement renforcé

Un directeur titulaire du brevet d'aptitude à la fonction de directeur (BAFD) et son adjointe sont là toute l'année pour organiser la vie du centre.

Ils s'assurent du bon fonctionnement du séjour, coordonnent leur équipe d'animation, qu'ils réunissent chaque soir pour faire le bilan de la journée écoulée et pour préparer celle du lendemain.

Un(e) assistant(e) sanitaire est dédié au suivi des traitements médicaux. Enfin, une équipe "technique" permanente à la structure assure les fonctions de ménage, de restauration et d'entretien des locaux.

Les séjours du Domaine Equestre de Chevillon offre un **taux d'encadrement très supérieur** à celui exigé par la réglementation française :

- 1 animateur pour 5 enfants sur les séjours 4-6 ans contre 1 animateur pour 8 enfants dans la réglementation.
 - 1 animateur pour 7 enfants sur les séjours 7-10 ans contre 1 animateur pour 12 enfants dans la réglementation.
 - 1 animateur pour 8/9 jeunes sur les séjours 10-16 ans contre 1 animateur pour 12 enfants dans la réglementation.
- Chaque enfant a un animateur référent tout au long du séjour, avec lequel se développe une relation de confiance.

Le casier judiciaire et le fichier national des «cadres interdits» de tous les intervenants sont contrôlés systématiquement avant chaque séjour.

2. Des activités sportives bien encadrées

Tous nos moniteurs d'équitation sont diplômés d'Etat (BPJEPS) et les professeurs de tennis sont qualifiés Brevet d'Etat. L'enseignement de l'équitation se dispense par groupes de 6 à 10 enfants. Pour le tennis, les groupes n'excèdent pas 6 enfants.

3. Un centre de vacance adapté, des réglementations respectées, et des agréments, gage de qualité.

L'équipe du Domaine Equestre de Chevillon s'engage à se conformer à toutes les réglementations en vigueur, que cela concerne le centre de vacances, la protection des mineurs ou tout autre point plus général (ex : interdiction de fumer dans les lieux publics, code de la route, etc...).

Le Domaine Equestre de Chevillon dispose de tous les agréments indispensables à l'exercice de son activité:

- Agrément du Ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports
- Agrément spécifique maternelle qui nous autorise à accueillir des enfants de moins de 6 ans
- Agrément de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Population (DDCSPP)
- Label UNOSEL, marque de confiance, d'expertise et signe tangible d'un haut niveau d'exigence (voir en fin de charte les engagements complet du label)
- Autorisation d'ouverture valable au premier jour de chaque séjour
- Assurance responsabilité civile professionnelle
- Agrément Ecole Française d'Equitation
- Agrément Poney Club de France
- Agrément Ecurie de compétition

La direction organise la sécurité des locaux de façon à prendre en compte les risques d'incendie. Les chambres des animateurs sont proches des chambres occupées par les enfants. En règle générale, les jeunes constituent eux-mêmes leurs chambrées dans le respect des contraintes d'âge et de non mixité.



4. Une santé surveillée

Pour chaque séjour, un(e) assistant(e) sanitaire est nommé pour assurer le suivi médical des enfants. Conformément à la réglementation, il (ou elle) est titulaire du diplôme de «Prévention et Secours Civiques de niveau 1» (PSC1).

En cas de problème sanitaire, des mesures préventives touchant les jeunes non atteints peuvent éventuellement être prises (ex : shampoing anti-poux).



Si l'état de santé d'un jeune a nécessité l'intervention du corps médical, la famille est systématiquement informée. Aucun médicament n'est délivré sans ordonnance ou avis médical.

Les indications données lors de l'inscription, relatives aux allergies sévères, handicaps ou problèmes de santé sérieux, sont soigneusement étudiées avant le séjour, afin de permettre d'accueillir le jeune dans les meilleures conditions de sécurité pour sa santé, et de prendre d'éventuelles mesures par anticipation.

Les informations communiquées par les parents dans la fiche sanitaire sont confidentielles au sein de la direction. Seuls les animateurs responsables d'enfants avec des soucis de santé particulier sont avertis, et sont à leur tour soumis à la confidentialité.

Les régimes et les allergies alimentaires sont pris en compte et peuvent être gérés dans la plupart des cas. Il est toutefois impératif de nous informer préalablement lors de l'inscription de votre enfant. Le Domaine Equestre de Cheillon ne sert pas de cuisine casher ni hallal.

5. Une restauration de qualité

La restauration est gérée par un traiteur extérieur qui nous livre les repas en liaison froide. Les repas sont remis en température par nos agents suivant les normes communiquées par le traiteur et suivant la réglementation en vigueur (relevé de température normes d'hygiènes...). Les repas copieux et équilibrés sont établis par une diététicienne. Le traiteur gère les régimes alimentaires spécifiques (sans porc, sans viande). En ce qui concerne les allergies alimentaires avec, ou sans PAIn nous faisons le maximum pour nous adapter afin que chaque enfant profite de son séjour à Cheillon.

6. Alcool, tabac et drogue

Les jeunes ne sont pas autorisés à consommer de boisson alcoolisée durant le séjour. Il est de plus strictement interdit d'introduire de l'alcool sur le Domaine pendant le séjour.

Concernant le tabac, il est totalement interdit de fumer pour les moins de 14 ans. Pour les plus de 14 ans, la consommation de tabac est strictement encadrée, limitée et découragée (le directeur du séjour est susceptible de vérifier auprès des parents). L'équipe d'animation met en place un «coin fumeur» où seul les fumeurs ont le droit d'aller. Il est interdit à un fumeur de donner une cigarette à un non-fumeur.

La drogue est formellement interdite. En cas de possession ou de consommation de drogue, les parents seront informés, ainsi qu'éventuellement les autorités compétentes (police ou gendarmerie). Le directeur peut également décider le renvoi immédiat du jeune (à la charge de la famille).

7. Des équipes d'animation au comportement responsable

Les animateurs et les encadrants ont interdiction de fumer en présence d'un jeune ou de lui procurer du tabac, d'être en possession de drogue et d'en consommer. Tout manquement à ces règles entraîne l'exclusion immédiate de l'adulte du séjour et le signalement aux autorités.

Les membres de l'équipe d'animation sont soumis à une interdiction totale de consommation d'alcool, de tout prosélytisme politique, idéologique ou religieux au sein du Domaine.

Nous accordons une importance à la prévention de tout comportement pédophile : sensibilisation des équipes et vérification du casier judiciaire.

8. La communication facilitée avec les familles

Les jeunes sont autorisés à emporter leurs téléphones portables sur le séjour. Ceux-ci doivent cependant n'être utilisés que durant les temps libres (hors temps consacré aux activités et aux repas) et en journée uniquement. En cas d'utilisation non conforme à ces règles, le téléphone peut être confisqué pour une durée limitée.

Les familles disposent du numéro de téléphone du directeur du centre de vacances. De plus, un blog du séjour est mis quotidiennement à jour. Sur cet espace dédié, des photos illustrant le séjour sont mises en ligne. Ce blog a pour vocation de présenter une ambiance générale du séjour au quotidien. Il n'est pas toujours possible de photographier tous les enfants du groupe sur une journée, mais nous essayons de faire en sorte que chacun apparaisse plusieurs fois.

9. Le label UNOSEL

Vous trouverez ici l'acte d'engagement du label UNOSEL auquel nous adhérons.

NOTRE ACTE D'ENGAGEMENT EN 10 ACTIONS

La réglementation française constitue la base minimale de référence pour l'ensemble des professionnels du secteur 'Séjours Educatifs' de l'UNOSEL. Cette base est le point de départ de notre engagement. Notre ACTE D'ENGAGEMENT est la traduction de notre volonté d'agir pour la qualité de nos prestations pouvant être partagée par tous les membres 'Séjours Educatifs' de l'UNOSEL. Notre ACTE D'ENGAGEMENT vous accompagne du premier contact jusqu'à la fin du séjour et après.



PREAMBULE

Les séjours éducatifs de l'UNOSEL réunissent les organismes agréés proposant : des séjours ou centres de vacances, des stages sportifs et des séjours itinérants pour les enfants et les adolescents et pour certains pour les jeunes adultes.

La mise en place des séjours, stages ou séjours itinérants est le fruit d'un important travail de réflexion, de choix, de sélections et de préparations, très antérieur à la publication des brochures ou à la mise en ligne des séjours sur internet.

La qualité de chaque séjour résulte d'une expérience acquise au fil des années, qualité remise à jour de manière permanente en prenant particulièrement en compte l'analyse précise des séjours écoulés.

1. NOS BROCHURES NOUS ENGAGENT

Les brochures et documents présentant les séjours éducatifs des membres de l'UNOSEL sont contractuels et décrivent clairement l'offre de l'organisme pour chaque séjour. Chaque présentation, fidèle, permet d'apprécier le contenu qualitatif et quantitatif des séjours et les prestations proposées.

Les prix annoncés sont transparents quant aux prestations comprises dans chaque forfait.

Les brochures précisent notamment ...

• **Le projet éducatif de l'organisme** : Le projet éducatif est clairement défini et expliqué. Il permet de répondre aux questions les plus importantes que se posent les familles et les jeunes avant le séjour. Ce projet sert de base à l'élaboration du projet pédagogique que chaque directrice ou directeur construira pour le séjour. En accord avec le projet éducatif de l'organisme, le projet pédagogique est rédigé par la directrice ou le directeur du séjour. Il est à la disposition des familles quelques jours avant le départ ou expédié sous la forme d'une lettre de présentation à chaque famille.

• **Les détails de l'hébergement** : pour chaque lieu d'hébergement, la capacité, le nombre de jeunes par chambre, l'emplacement des sanitaires, les salles mises à la disposition du groupe et les espaces extérieurs accessibles au groupe seront mentionnés.

• **La restauration** : réalisée par une équipe sur place ou en extérieur. Pour certains séjours (comme les séjours itinérants), participation éventuelle des jeunes à l'élaboration des menus et à la réalisation des repas.

• **Le détail de chaque activité** : chaque activité prévue dans la prestation sera mentionnée et expliquée notamment concernant les installations et le matériel utilisé ainsi que la qualification de l'encadrement. Le nombre de séances par jeune sera également précisé. Les attestations de compétence ou médicales exigées, pour la pratique de l'activité, seront également mentionnées.

• **L'encadrement du séjour** : la présentation du séjour comportera la composition de l'encadrement en fonction de l'effectif du groupe.

2. NOTRE RESPECT DE LA LEGISLATION FRANÇAISE VOUS PROTEGE

Chaque membre séjours éducatifs de l'UNOSEL, conformément aux exigences législatives, est titulaire d'une licence d'Etat, d'un agrément tourisme, et/ou depuis le 1er janvier 2010, d'une immatriculation au registre national auprès d'ATOUT France.

Chaque membre séjours éducatifs est également titulaire d'une assurance responsabilité civile et d'une garantie financière dont le montant est fixé par décret.

3. UNE REELLE ACTION EDUCATIVE

Chaque organisme de séjours éducatifs de l'UNOSEL, s'appuie sur son projet éducatif porteur de ses valeurs et de ses objectifs en matière d'action éducative. Cette réelle action éducative, complémentaire à l'éducation parentale, est un engagement de respect et de tolérance.

Pour tous les séjours, chaque directrice et directeur, élabore son projet pédagogique en collaboration avec son équipe d'encadrement et l'organisme. Ce projet pédagogique résulte du projet éducatif de l'organisme et prend en compte le groupe et chacun des membres qui le composent. Cette réelle action éducative comprend toujours une sensibilisation à la citoyenneté, au respect de l'autre et au développement durable.

4. UN ENCADREMENT DE QUALITE

Les animateurs [...] sont sélectionnés en fonction de leurs qualifications et diplômes et/ou expérience avérée, de leur maturité, de leurs motivations et de leur aptitude à travailler avec des enfants et des jeunes. Ils adhèrent tous au projet éducatif de l'organisme et chaque membre de l'équipe d'encadrement adhère au projet pédagogique du séjour.

Les membres des séjours éducatifs de l'UNOSEL vérifient que leurs personnels d'encadrement ne font pas l'objet d'une interdiction d'encadrer prononcée par Jeunesse et Sports qui se charge de vérifier que le casier judiciaire (extrait n°2) ne comporte pas de condamnation interdisant l'encadrement d'enfants / de jeunes. Chaque membre séjours éducatifs de l'UNOSEL exige et contrôle que les activités sportives spécifiques sont encadrées par des moniteurs ayant les diplômes requis. Les membres des séjours éducatifs de l'UNOSEL s'engagent à mentionner précisément le taux d'encadrement pour chacun des séjours.

5. A L'ECOUTE DES ENFANTS / DES JEUNES

Les enfants / les jeunes sont consultés, écoutés, associés à l'organisation du séjour de manière adaptée à leur âge. Ils sont regroupés par tranches d'âges et par affinité dans les chambres et le plus souvent dans les activités. L'organisation de la vie quotidienne est principalement réalisée en petits groupes pour permettre la meilleure intégration de chacun, d'encourager l'amitié et les échanges entre les enfants / les jeunes et les adultes qui les encadrent.



La priorité des membres de l'équipe pédagogique est de veiller à la sécurité morale, affective, psychique et physique de chaque enfant / chaque jeune. Cette organisation par petits groupes développe l'attention de l'animatrice ou de l'animateur portée à chaque enfant / chaque jeune.

6. NOTRE MAÎTRISE DES TRANSPORTS

Pour chaque séjour, nos brochures et documents indiquent très clairement quels sont le ou les modes de transport utilisés pour les voyages : train, car, avion... et l'accompagnement prévu. [...]

Un accueil, par un membre de l'organisme ou de l'équipe d'encadrement, sera mis en place sur le point de rendez-vous pour chaque départ de séjour.

Un accueil téléphonique sera systématiquement prévu au moment des départs et au moment des retours. Cet accueil permettra de guider ou d'informer les familles et les jeunes en temps réel.

En savoir plus...

La convocation pour le départ et le retour est expédiée au plus tard 15 jours avant le début du séjour. Cette information précise, entre autres :

- · les numéros d'urgence (lire également le paragraphe n°7)
- · le lieu précis du rendez-vous pour l'accueil au départ et pour le retour.
- · les informations sur les horaires des voyages aller et retour.
- · les informations sur l'éventuel pique-nique à préparer pour le voyage.
- · L'adresse postale du centre, le nom du responsable (Directrice ou Directeur) à contacter et un numéro de téléphone d'urgence à utiliser pendant le séjour (lire également le paragraphe n°7).
- · le moyen d'obtenir des informations en provenance du séjour (audiotel, blog, ...).

[...]

7. DES PARENTS INFORMES REGULIEREMENT

Chaque membre des séjours éducatifs de l'UNOSEL s'engage à communiquer aux parents des nouvelles régulières de leur enfant en précisant les moyens de communication mis à leur disposition.

Les parents peuvent toujours joindre le responsable de leur enfant sur le lieu de son séjour, en cas d'urgence, et sont systématiquement informés en cas d'intervention du corps médical.

L'organisateur de Séjours Educatif de l'UNOSEL doit fournir avant le départ, le nom et le téléphone du responsable du séjour et un numéro de téléphone d'urgence utilisable pendant toute la durée du séjour, en dehors des heures d'ouverture de l'organisme.

L'organisateur de Séjours Educatif de l'UNOSEL précisera également les moyens de communication sortant, entrant (Serveur vocal, blog internet, téléphone sur le centre, téléphone portable du directeur, etc.) mis en place pour le séjour.

Il précisera également la fréquence des messages permettant d'obtenir des nouvelles doit être mentionnée (exemple : nombre de messages par semaine).

8. UNE PERMANENCE 24H/24 EN CAS D'URGENCE

En dehors des horaires d'ouverture de l'organisme et pendant le séjour de leurs enfants, un numéro d'urgence permet aux familles de joindre un responsable 24h/24.

Lors du déroulement de chaque séjour, les directrices et directeurs des séjours sont en contact permanent, 24h/24 et 7 jours/7, avec les responsables de l'organisme. L'organisme définit ses procédures en cas d'urgence médicale.

9. LES GARANTIES DE L'UNOSEL

Tout membre des séjours éducatifs de l'UNOSEL fait l'objet d'un audit d'admission et d'audits de suivi réguliers pour vérifier l'application des engagements du présent acte.

Tout écart ou non-conformité à l'acte d'engagement de qualité doit faire l'objet d'une action corrective de l'organisme.

Tout manquement avéré peut se traduire par une exclusion temporaire ou définitive de l'organisme défaillant.

Un questionnaire de satisfaction à la disposition des parents est mis en ligne sur le site de l'UNOSEL.

Les membres des séjours éducatifs de l'UNOSEL s'engagent à traiter toute réclamation écrite qui doit faire l'objet d'un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables après réception ainsi que d'une réponse précise dans les 30 jours.

L'UNOSEL est signataire de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage, qui garantit à tous les participants l'indépendance et l'impartialité dans le traitement des dossiers de médiation. Si un différend avec un organisme subsiste après une réclamation, le client peut demander l'arbitrage de la Médiation du Tourisme et du Voyage.

Avant de devenir membre séjours éducatifs de l'UNOSEL, chaque nouvel organisme passe un audit d'admission portant sur les mentions légales de l'organisme (code du tourisme, charte UNOSEL, conditions générales et particulières de vente, etc...) figurant dans ses brochures ou son site internet.

Chaque membre séjours éducatifs de l'UNOSEL passe tous les 3 ans un audit de suivi portant sur la vérification de la charte de l'UNOSEL effectué par un auditeur indépendant sur le séjour selon un cahier des charges très précis.

Si un membre séjours éducatifs de l'UNOSEL s'avère ne pas être conforme lors d'un audit, il reçoit un rapport faisant mention des différents points concernés. Il doit répondre à ce rapport sous un délai d'un mois en définissant les actions



correctives en précisant leurs délais de réalisation afin de se mettre en conformité avec la charte. Il est de nouveau inspecté au plus tard l'année suivante.

Dans l'éventualité d'un audit non-satisfaisant, l'organisme peut être exclu temporairement ou définitivement de l'UNOSEL.

Le dispositif de la Médiation du Tourisme et du Voyage, auquel adhère l'UNOSEL, a pour mission de favoriser le règlement amiable des litiges entre clients et les fournisseurs de services. Ce dispositif garantit l'indépendance et l'impartialité du médiateur, et la confidentialité. La Médiation du Tourisme et du Voyage est soutenue par la Commission Nationale de la Médiation. Plus de détails sur le site du Médiateur www.mtv.travel.

10. EVOLUTION DE NOTRE ACTE D'ENGAGEMENT

En fonction de l'évolution de la réglementation des séjours pour enfants / pour jeunes et en fonction de l'expérience de chacun des membres des séjours éducatifs de l'Unosel, notre acte d'engagement pourra être à tout moment amélioré avec l'objectif de faire progresser la qualité des séjours éducatifs proposés.

ACTE D'ENGAGEMENT DES SEJOURS EDUCATIFS UNOSEL

L'UNOSEL regroupe trois métiers sous le qualificatif de Séjours éducatifs, ce sont : les colonies de vacances, les séjours itinérants et les séjours sportifs.