

## Questions fréquemment posées

### Comment les groupes sont-ils organisés ?

Les groupes sont constitués en tenant compte de l'âge et du niveau d'anglais des participants, en envisageant la possibilité de les placer avec des ami(e)s, dans la mesure du possible.

### Quand commencent les camps de vacances ?

Les camps de vacances débutent le dimanche après-midi, lorsque l'équipe des Cool Off est prête à accueillir les participants dans le centre de vacances. Avant le début du séjour, les familles reçoivent des instructions détaillées sur l'itinéraire à suivre pour rejoindre le centre, ainsi que les heures d'arrivée et de départ.

### Est-ce que l'on parle une autre langue que l'anglais ?

Nos moniteurs ne communiquent qu'en anglais, créant ainsi un environnement immersif pour les enfants. Cependant, une personne de référence, notre directeur(trice), qui, en plus de l'anglais, parle aussi espagnol, catalan ou basque, peut intervenir dans les situations qui l'exigent.

### Quelle est la procédure suivie si un participant tombe malade ou a besoin de soins médicaux ?

Dans ces cas, nous accompagnons le participant chez le médecin et nous prenons contact avec sa famille pour l'informer de la situation.

### Que se passe-t-il si l'on s'inscrit et que l'on ne peut pas participer au camp de vacances ?

Si un participant annule le séjour au plus tard un mois avant le début du camp de vacances ou pour cause de force majeure, le remboursement est de 50 % du montant versé.

