



## Charte de Qualité

### L'engagement de Séjours France Famille

- l'expérience de 30 ans de métier indispensable pour un service de haute qualité
- le suivi personnalisé pour chaque étudiant
- le contact humain incontournable pour un bon placement
- une équipe disponible tous les jours de l'année
- la parfaite connaissance de toutes nos familles
- la sélection rigoureuse des familles
- la visite et le contrôle régulier de chaque famille
- l'assurance d'une famille toujours proche d'un Métro
- l'application pour la meilleure adéquation possible étudiant-famille d'après les profils
- la gestion de certains dossiers sur mesure
- la réactivité en cas de problème et si besoin le changement de famille sous 24H
- recueillir votre bilan de fin de séjour afin de contrôler la qualité de nos services.

### L'engagement de nos Familles d'Accueil

- habiter près d'un Métro
  - assurer une présence le jour de l'arrivée
  - réserver un bon accueil à l'étudiant et être à l'écoute de ses besoins dès son arrivée, ainsi que tout au long de son séjour de façon régulière.
  - fournir les explications nécessaires pour les déplacements et titres de transport
  - communiquer à l'étudiant les emplois du temps, habitudes et mode de vie, ainsi que fonctionnement général de la maison et de ses habitants.
  - résider dans un logement normalement confortable, propre et bien entretenu aux normes de sécurité en cours.
  - mettre à disposition de l'étudiant une chambre individuelle chauffée, propre et agréablement décorée avec une literie saine, un bureau, une chaise, un bon éclairage, des rangements.
  - fournir un accès à la salle de bains propre permettant une douche quotidienne.
  - fournir les draps et serviettes de toilette, et en assurer le blanchissage (changement des draps 1 fois par quinzaine, et changement des serviettes de toilette 1 fois par semaine).
  - se charger de l'entretien et du nettoyage de la chambre et des sanitaires.
  - se charger de la lessive des vêtements de l'étudiant ou lui permettre l'accès au lave-linge
  - fournir un jeu de clés à l'étudiant lui permettant un libre accès à l'appartement.
  - fournir des repas équilibrés et variés.
- Petit-Déjeuner** "à la Française" avec du pain, beurre, confiture, miel, céréales, lait, chocolat, café, thé, jus de fruit.
- Dîner** "à la Française" avec au minimum un plat garni (viande ou poisson avec légumes), fromage et dessert ou fruits .
- discuter durant le dîner et prendre soin de faire parler l'étudiant en français
  - fournir le wifi



### **L'engagement de l'étudiant**

- être disposé à s'adapter à un nouvel environnement au sein d'une famille d'accueil
- confirmer à la famille votre horaire d'arrivée dès que possible par mail
- respecter le règlement intitulé " Conditions de Vie en Famille d'Accueil" qui vous a été transmis
- communiquer ses besoins et attentes à la famille dès son arrivée (pour les échanges, pour les repas..)
- respecter les règles de bienséance et de politesse ainsi que le mode de vie et les horaires de la famille, et s'y adapter (notamment concernant les horaires de repas, de ménage, d'utilisation des parties communes).
- participer à la vie de famille en proposant votre aide (ranger la vaisselle, débarrasser la table etc...)
- tenir la famille informée de ses activités et emplois de temps (repas non pris etc...)
- assumer les frais de remplacement ou de réparation en cas de dommages ou de perte (clés etc...)
- entretenir régulièrement sa chambre (rangement, aération)
- respecter les biens matériels de la famille (draps, matelas, mobilier).
- ne pas faire d'utilisation prolongée de la salle de bain et la maintenir dans un état de propreté (cheveux etc...)
- respecter l'espace alimentaire de la famille, qui vous réservera un emplacement dans le frigidaire, afin d'y stocker des petites collations. Mais ne pas se servir dans les réserves de la famille.