

# CHARTRE DE QUALITÉ

## Accueillir vos hôtes dans les meilleures conditions possibles

Afin que les séjours des étudiants se déroulent dans les meilleures conditions possibles, FRANCE STAY envoie en amont à ses clients les règles de vie en famille d'accueil qu'ils s'engagent à respecter.

Les engagements des familles pendant la durée du séjour :

- Fournir, à leurs étudiants dès leur arrivée, les informations nécessaires à leurs déplacements (transport en commun, carte Navigo).
- Proposer des hébergements conformes aux normes de propreté, de qualité, et respecter la réglementation en vigueur en matière de sécurité et d'hygiène.
- Proposer des repas équilibrés. Les dîners se prennent par tradition en France aux environs de 20h.
- La famille a la charge du nettoyage de la chambre de l'étudiant hébergé, une fois par semaine.
- Une machine de linge personnel par semaine
- Les draps doivent être changés toutes les 2 semaines
- Les serviettes de toilettes doivent être changées chaque semaine
- Fournir une connexion Internet, donner aux étudiants un accès WIFI.
- Proposer de régler toute situation conflictuelle immédiatement avec le jeune **et/ou avec France STAY**.
- Remettre à leurs étudiants un jeu de clés à leur arrivée. Ils en seront responsables à 100%.
- Aider les jeunes pour faciliter leur séjour et donner ainsi une bonne image de la vie en France.
- Les heures d'arrivées vous seront adressées par les étudiants
- Une implication à l'échange culturel et à la découverte de la culture française.

## Pour les groupes qui auront opté pour une formule panier repas du midi :

- Le panier repas de type « pique-nique » : un sandwich (au fromage, jambon, thon ou au poulet), un yaourt et/ou un fruit, une bouteille d'eau. A disposition de l'étudiant dans le réfrigérateur le matin.

### **FRANCE STAY SE DOIT D'INFORMER SES FAMILLES D'ACCUEIL :**

Au titre de la réglementation Européenne, en cours d'évolution et relative à l'accueil de mineurs :

#### 1) POUR L'ACCUEIL DES MINEURS :

Tous les adultes composant la famille d'accueil sont tenus de fournir un extrait de Casier Judiciaire, dorénavant, puis de l'adresser à **FRANCE STAY**.

La demande de l'extrait est facile et très rapide. Elle peut être téléchargée sur le site :

<https://casier-judiciaire.justice.gouv.fr/pages/accueil.xhtml>

Merci de transmettre de ne PAS OUBLIER de transmettre ce document à **FRANCE STAY**

**FRANCE STAY** s'autorise à faire signer un protocole d'accord à ses familles d'accueil pour le droit à la diffusion des descriptifs et des photos de la prestation proposée par des familles au titre de la protection des données (CNIL)

#### 3) VIOLENCES SEXUELLES ET SEXISTES

**FRANCE STAY** tient aussi à rappeler l'importance du respect et de la parité entre les femmes et les hommes. Les violences sexistes et sexuelles (VSS) n'ont pas leur place au sein d'une famille d'accueil. Le climat actuel est propice à la libération de la parole.

**FRANCE STAY**, sa direction et ses équipes, tiennent particulièrement à soutenir les étudiants en ce sens.

Définition d'une VSS :

Les violences à caractère sexuel recouvrent les situations dans lesquelles une personne impose à autrui un ou des comportements, un ou des propos (oral ou écrit) à caractère sexuel. En d'autres termes, ils sont subis et non désirés par la victime. Elles sont l'expression de la volonté de pouvoir de l'auteur sur la victime. Ces violences portent atteinte aux droits fondamentaux de la personne, notamment à son intégrité physique et psychologique. Elles sont interdites par la loi et sanctionnées pénalement.

**IMPORTANT** : Tous les étudiants hébergés en famille d'accueil pour un long séjour, ont aussi droit à l'allocation logement (CAF).

Pour celles et ceux qui le souhaitent, leur remettre pour la CAF :

- Copie recto-verso de votre carte d'identité
- Un justificatif de domicile (par exemple une de vos dernière facture EDF).

FRANCE STAY leur délivre une attestation d'hébergement. Nous restons donc officiellement leur hébergeur.

Pour les mineurs :

Dans le cas où l'étudiant, pendant son séjour, a besoin d'une assistance médicale, la famille d'accueil et FRANCE STAY sont tenus d'effectuer les démarches nécessaires pour faire intervenir médecins ou hôpitaux.

**Cette Charte de Qualité, remise aux familles par FRANCE STAY, doit être strictement respectée.**

SIGNATURE