

# CHARTRE DE QUALITÉ

## Hébergement en Famille d'Accueil



**Inflexyon – Centre Interculturel de Lyon**  
**48 rue Quivogne 69002 Lyon, France**  
**Tel : +334 78 39 77 02**

**Email : [contact@inflexyon.com](mailto:contact@inflexyon.com) / [logement@inflexyon.com](mailto:logement@inflexyon.com)**  
**[www.inflexyon.com](http://www.inflexyon.com) / [www.inflexyon.fr](http://www.inflexyon.fr)**

## SOMMAIRE

|  |                   |
|--|-------------------|
| <b>Nous contacter</b>                                    | <b>P. 3</b>       |
| <b>Préambule</b>   | <b>P. 4</b>       |
| <b>Durée du séjour et montant du loyer</b>               | <b>P. 5</b>       |
| <b>Engagements de l'Etudiant</b>                         | <b>P. 6 - 7</b>   |
| <b>Engagements de la Famille d'Accueil</b>               | <b>P. 8 - 9</b>   |
| <b>Questionnaire de Satisfaction – Etudiant(e)</b>       | <b>P. 10 - 13</b> |
| <b>Questionnaire de Satisfaction – Famille d'Accueil</b> | <b>P. 14 - 15</b> |
| <b>Fiche de Réclamation</b>                              | <b>P. 16</b>      |
| <b>Tarifs</b>  | <b>P. 17</b>      |
| <b>Apprenez les langues de vos hôtes</b>                 | <b>P. 18</b>      |
| <b>D'où viennent nos étudiants ?</b>                     | <b>P. 18</b>      |



## Nous contacter :

### - Adresse et coordonnées générales :

**48, rue Quivogne 69002 LYON France**

Tel : + 33 (0)478 397 702

Fax : + 33 (0)478 274 463

Email : [contact@inflexyon.com](mailto:contact@inflexyon.com)

Internet : [www.inflexyon.fr](http://www.inflexyon.fr)

Inflexyon ouvre ses portes de **8h30 à 21h** du lundi au vendredi.

Le secrétariat est ouvert de **8h30 à 21h**, du lundi au vendredi.

### - Nous contacter directement :

> Responsable des logements : Morgane BION [logement@inflexyon.com](mailto:logement@inflexyon.com)

> Secrétariat : [contact@inflexyon.com](mailto:contact@inflexyon.com)

> Directeur : Arnaud DUQUESNE [arnaud.duquesne@inflexyon.com](mailto:arnaud.duquesne@inflexyon.com)

> Skype / Facebook : « inflexyon »

### Situation géographique :

3 minutes à pied de l'arrêt **Sainte-Blandine**





*« On n'a pas le même drapeau,  
Ni même, la même couleur de peau,  
On n'a pas le même langage,  
La même culture, les mêmes images.*

Mais

*On a tous le même soleil,  
Et la même lune sur nos sommeils ».*  
(Auteur : Grégoire – Soleil, 2010)

## **L'Hébergement en Famille d'Accueil permet :**

A l'étudiant(e), de bénéficier de moments privilégiés pour pratiquer la langue française et découvrir la culture française.

A la famille d'accueil, d'avoir également l'opportunité de découvrir une nouvelle culture via son hôte.

### **Préambule :**

Inflexyon choisit avec soin ses familles d'accueil. L'éthique, la convivialité, la volonté de communiquer et l'implication des familles sont les critères exigés pour toutes les familles d'accueil d'Inflexyon afin de rendre le séjour de l'hôte le plus agréable possible.

Nos familles d'accueil ainsi que nos étudiants s'engagent à respecter certaines règles (cf. *Engagements de l'Etudiant(e)* et *Engagements de la Famille d'Accueil*).

En particulier, chaque famille s'engage à respecter les croyances, l'intimité et les habitudes alimentaires de l'étudiant(e).

La famille a la possibilité d'interrompre l'accueil d'un étudiant en cas de mésentente ou de force majeure, mais jamais sans en informer INFLEXYON au moins un mois à l'avance, tout en s'obligeant de loger l'étudiant jusqu'à ce qu'une nouvelle solution soit apportée.

L'étudiant(e) a également la possibilité d'interrompre son séjour en famille d'accueil en cas de mésentente ou de force majeure, mais jamais sans en informer INFLEXYON au moins un mois à l'avance. Il doit payer le loyer jusqu'à ce qu'une nouvelle solution soit apportée.

### **IMPORTANT :**

INFLEXYON met en relation une famille et un(e) étudiant(e), mais n'est en aucun cas responsable du paiement du séjour qui est exclusivement de la responsabilité de l'étudiant(e), ni de la conformité de la famille envers l'administration française qui est exclusivement de la responsabilité de la famille.

INFLEXYON reste néanmoins le référent principal entre la famille d'accueil et l'étudiant et peut intervenir en tant que médiateur en cas de litige.



## La durée du séjour et le montant de l'indemnité :

La durée du séjour peut varier entre une semaine et une année. D'une manière générale, l'étudiant(e) peut arriver dans sa famille d'accueil le dimanche avant de commencer les cours le lundi matin. La famille sera disponible pour accueillir l'étudiant(e) et s'engage à accueillir l'étudiant(e) même si, il ou elle arrive très tard dans la nuit.

L'étudiant(e) peut rester dans sa famille d'accueil jusqu'au samedi après la fin de ses cours. Il ou elle s'engage à partir avant midi.

Cependant, nous demandons à nos familles d'être compréhensives et flexibles. Nos étudiants n'ont pas toujours la possibilité de choisir leur vol pour arriver le dimanche dans la soirée. Par conséquent, si la situation le permet, nous demandons à nos familles d'accueillir nos étudiants un jour plus tôt ou de les héberger un jour de plus sans demander une compensation financière.

Le montant de l'indemnité est fixé en fonction de la durée du séjour et de la distance kilométrique entre la famille d'accueil et Inflexyon (voir p. 17).

La famille fournira à l'étudiant(e) les documents nécessaires pour l'obtention de la carte de séjour ou l'ouverture d'un compte bancaire.

***Nous espérons que cette charte vous servira de guide. Nous voudrions vous rappeler que les us et coutumes varient d'un pays à l'autre. Par conséquent, la bonne communication et l'ouverture d'esprit sont nécessaires pour que l'accueil de nos étudiants en famille se passe bien pour les deux parties concernées. Cependant, les règles de respect mutuel et d'éthique sont les mêmes dans toutes les cultures.***

***Nous restons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.***

***Toute l'équipe d'Inflexyon***



## Engagements de l'Etudiant(e)

*Chère étudiante, cher étudiant,*

*Vous avez choisi un logement en famille d'accueil.*

*C'est un très bon choix car ce type d'hébergement vous permet de pratiquer la langue française dans la vie quotidienne et de mieux découvrir la culture française.*

*Pour que votre séjour en famille d'accueil se passe bien, PENSEZ À :*

Avant votre arrivée dans la famille d'accueil :

- Contacter la famille d'accueil par email le plus vite possible pour vous présenter et pour préciser le jour, l'heure et le lieu de votre arrivée à Lyon (gare, aéroport).

Pendant votre séjour :

- Faire des efforts pour communiquer en français.
- Garder votre chambre propre.
- Respecter les autres occupants de l'appartement, c'est-à-dire : Laisser la cuisine, la salle de bain et les WC propres après chaque utilisation, ne pas faire du bruit entre 22h et 7h (ex. éviter de parler sur Skype, regarder des films ou écouter de la musique sans écouteurs ou de prendre des douches entre 22h et 7h)
- Respecter l'environnement, c'est-à-dire, ne pas prendre de douches trop longues, être raisonnable en utilisant la machine à laver (une machine une fois par semaine).
- Respecter les règles d'utilisation de la cuisine, de la salle de bain, des toilettes et de la machine à laver.



- Respecter le rythme de vie de la famille (les heures de repas, les habitudes, les usages et l'intimité).
- En cas de demi-pension, informer votre famille d'accueil au moins 2 heures avant le dîner si vous ne souhaitez pas prendre le dîner avec votre famille d'accueil.
- Ne pas cuisiner ni garder aucune nourriture dans votre chambre.
- Payer l'indemnité du premier mois en arrivant, puis toutes les 4 semaines.
- Si vous partez quelques jours, préciser à votre famille d'accueil la date exacte de votre départ et de votre retour et les moyens de vous joindre (téléphone, email).
- Demander l'autorisation à votre famille d'accueil si vous souhaitez inviter un(e) ami(e) (la famille n'est pas obligée de l'accepter).
- Ne pas fumer dans l'appartement (sauf accord de la famille d'accueil).
- Respecter les dates de réservation de votre logement ; en cas de départ anticipé, vous devez en prévenir la famille d'accueil et Inflexyon au moins un mois à l'avance.
- Si vous restez plus d'un mois en France, nous vous conseillons vivement de souscrire à une assurance « Multirisque habitation » pour vous couvrir en cas de vol, accident domestique ou autres dégâts.

***Nous vous souhaitons un très bon séjour et nous restons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.***

***Toute l'équipe d'Inflexyon***



## Engagements de la Famille d'Accueil

*Chère Famille d'accueil,*

*Nous vous remercions pour votre désir d'accueillir nos étudiants chez vous.*

*Nous voudrions vous rappeler qu'en accueillant des étudiants étrangers d'Inflexyon, vous vous engagez à :*

Avant l'arrivée de l'étudiant(e) :

--- Répondre à ses emails afin de présenter votre famille et de vous préparer pour son arrivée.

Dès son arrivée et pendant son séjour :

--- Accueillir l'étudiant(e) chaleureusement lors de son arrivée (à priori le dimanche après-midi ou soir). Si possible, descendre et accueillir l'étudiant à la porte d'entrée de l'immeuble.

--- Communiquer essentiellement en français et encourager l'étudiant(e) à faire des efforts pour s'exprimer en français.

--- Lui montrer l'appartement et l'autoriser à utiliser la salle de bain, les WC et la cuisine en respectant les règles de la maison.

--- Lui laisser la possibilité de prévenir sa famille qu'il (elle) est bien arrivé(e).

--- Lui remettre les clés de l'appartement.

--- Le loger dans une chambre individuelle propre et en bon état, équipée d'un lit, d'un placard de rangement, d'un bureau ou d'une table « bureau », d'une ou plusieurs chaises, d'une table de chevet et d'une connexion wifi.





- Lui fournir une paire de draps, un oreiller, une couette et une serviette de bain ; renouveler le linge deux fois par mois. Pour les serviettes, voir avec l'étudiant(e).
  
- Lui montrer les commerces, les arrêts TCL à proximité de l'appartement, lui indiquer le chemin pour venir à Inflexyon.
  
- Laisser à sa disposition un petit déjeuner 7j / 7j, la composition du petit---déjeuner est à définir avec l'étudiant(e) ; la famille d'accueil n'est pas obligée de prendre le petit déjeuner avec l'étudiant(e).
  
- En cas de demi---pension, préparer des dîners variés et équilibrés et dîner avec l'étudiant(e) 7j / 7j en essayant de communiquer avec lui en français ; si la famille doit s'absenter, elle préparera le dîner pour l'étudiant(e).
  
- Autoriser l'étudiant(e) à utiliser la machine à laver au moins une fois par semaine.

***Nous voudrions préciser que vous n'êtes pas obligés d'aller chercher l'étudiant(e) à l'aéroport ni à la gare. Cependant, si vous souhaitez le faire, les étudiants ainsi que leurs familles se sentiront rassurés et apprécieront votre aide précieuse.***

***De même, nous n'obligeons pas nos familles d'accueil à passer leurs week---ends avec nos étudiants. Néanmoins, si vous proposez à l'étudiant(e) une visite de Lyon, une sortie au théâtre ou à la campagne, cela pourrait vous aider à mieux connaître votre invité(e) et développer des relations conviviales.***

***Nous vous souhaitons d'agréables moments de rencontres et de partages avec nos étudiants. Nous vous remercions pour la qualité de votre accueil et votre disponibilité.***

***Nous restons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires,***



## Questionnaire de Satisfaction – Séjour en Famille d’Accueil

(A remplir par l’Etudiant(e))

### 1) La recherche de votre logement a---t---elle été rapide et efficace ?

Oui ✍ Non ✍

Remarques :

### 2) Avez---vous reçu suffisamment d’informations de notre part pour organiser votre séjour dans votre famille d’accueil ?

Oui ✍ Non ✍

Remarques :

### 3a) Avez---vous contacté votre famille d’accueil avant votre arrivée ?

Oui, par email ✍      Oui, par téléphone ou Skype ✍      Non ✍

### 3b) Si oui, avez---vous reçu une réponse?

Oui ✍ Non ✍

### 3c) Si vous avez reçu une réponse, est---ce que la réponse de la famille vous a aidé(e) ?

Oui ✍ Non ✍

Remarques :

### 4) Comment êtes---vous arrivé(e) dans votre famille d’accueil de l’aéroport ou de la gare ?

Transport en commun ✍      Service Pick---up d’Inflexyon ✍      Taxi ✍

La famille d’accueil est venue me chercher ✍ Autre, précisez : .....

5) Comment avez---vous trouvé :

- La qualité de l'accueil de votre famille ?

Excellente ✎ Très bonne ✎ Bonne ✎ Moyenne ✎ Mauvaise ✎

- La communication avec votre famille ?

Excellente ✎ Très bonne ✎ Bonne ✎ Moyenne ✎ Mauvaise ✎

- L'échange interculturel ?

Excellent ✎ Très bon ✎ Bon ✎ Moyen ✎ Mauvais ✎

- L'alimentation proposée par la famille d'accueil ?

Excellente ✎ Très bonne ✎ Bonne ✎ Moyenne ✎ Mauvaise ✎

- L'état et la propreté de l'appartement ?

Excellent ✎ Très bon ✎ Bon ✎ Moyen ✎ Mauvais ✎


- Le confort de votre chambre ?


Excellent ✎ Très bon ✎ Bon ✎ Moyen ✎ Mauvais ✎


Remarques :




**6) Etait---il facile de vous rendre à Inflexyon ?**

Très facile 

Facile 

Un peu difficile 

Très difficile 

Remarques :

**7) Y a---t---il eu des situations difficiles à gérer pendant votre séjour ?**

Oui  Non 

Si oui, pouvez---vous préciser ?

**8) Pourquoi avez---vous choisi l'hébergement en famille d'accueil ?**



**9) Le logement proposé par Inflexyon a t---il correspondu à votre demande ?**

Oui ✎ Non ✎

Remarques :

**10) Conseilleriez---vous votre famille d'accueil à vos amis ? Pourquoi ?**

Oui ✎ Non ✎

Remarques :

**11) Que pouvons---nous faire pour améliorer notre service logement ?**

Vos remarques et suggestions sont les bienvenues :

*Nous vous remercions d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire.*

*Toute l'équipe d'Inflexyon*



## Questionnaire de Satisfaction – Séjour en Famille d’Accueil

(A remplir par la Famille d’Accueil)

**1) Avant l’arrivée de l’étudiant(e), avez---vous eu suffisamment d’informations de la part d’Inflexyon pour organiser son séjour ?**

Oui ✍ Non ✍

Remarques :

**2a) L’étudiant(e) a---t---il (elle) pris contact avec vous avant son arrivée ?**

Oui, par email ✍      Oui, par téléphone ou skype ✍      Non ✍

Remarques :

**2b) Si oui, avez---vous répondu ?**

Oui ✍ Non ✍

Remarques :

**3) Comment avez---vous trouvé :**

- La communication avec l’étudiant(e) ?

Excellente ✍    Très bonne ✍    Bonne ✍    Moyenne ✍    Mauvaise ✍

- L’échange interculturel ?

Excellent ✍    Très bon ✍    Bon ✍    Moyen ✍    Mauvais ✍



- Le respect des règles de la maison (heures de repas, utilisation de pièces communes et de la machine à laver, etc.) par l'étudiant(e)?

Excellent ✎ Très bon ✎ Bon ✎ Moyen ✎ Mauvais ✎

- Le respect de la propreté de l'appartement par l'étudiant(e)?

Excellent ✎ Très bon ✎ Bon ✎ Moyen ✎ Mauvais ✎

- Le respect de votre intimité par l'étudiant(e)?

Excellent ✎ Très bon ✎ Bon ✎ Moyen ✎ Mauvais ✎

Remarques :

**4) Y a-t-il eu des situations difficiles à gérer pendant son séjour?**

Oui ✎ Non ✎

Si oui, pouvez-vous préciser ?

**5) Que pouvons-nous faire pour améliorer notre service logement?**

Vos remarques et suggestions sont les bienvenues :

***Nous vous remercions d'avoir pris de temps de remplir ce questionnaire.***



## > Fiche de réclamation

Si vous rencontrez des difficultés concernant votre logement, nous sommes là pour vous écouter et favoriser le dialogue afin de trouver la meilleure solution possible. Nous vous invitons vivement à venir parler avec le responsable des logements, le directeur, le personnel d'accueil ou encore les professeurs.

Une boîte à idées est à la disposition des élèves, elle sert à s'exprimer en toute liberté et confidentialité. Vous pouvez y laisser toute sorte de message ou une réclamation par écrit.

Le formulaire de réclamation figurant ci---dessous est à remplir, découper et mettre dans la boîte ou à remettre au secrétariat.

Vous pouvez également nous contacter par email : [logement@inflexyon.com](mailto:logement@inflexyon.com).



Nom :

Prénom :

Date du dépôt de la réclamation auprès de la Direction :

### **Objet de la réclamation :**

Demande d'entretien avec la Direction : OUI / NON

Demande de réponse écrite de la Direction OUI / NON

-----

Date de réponse de la Direction :

Compte-rendu de l'entretien Direction/Étudiant :

Réponse écrite de la Direction :

**Signature de la Direction :**

**Signature de l'étudiant :**



**Hébergement en famille d'accueil**

|                                    | Tarif semaine     | Tarif semaine      | Tarif semaine       | Tarif semaine       |
|------------------------------------|-------------------|--------------------|---------------------|---------------------|
|                                    | de 1 à 3 semaines | de 4 à 12 semaines | de 13 à 24 semaines | 25 semaines et plus |
| Chambre simple en demi-pension     | 190 €             | 180 €              | 175 €               | 170 €               |
| Chambre simple avec petit déjeuner | 140 €             | 135 €              | 130 €               | 125 €               |

Apprenez les langues de vos hôtes à



Cours d'anglais



Cours de coréen



Cours d'espagnol



Cours de japonais



Cours de portugais

S'appuyant sur le savoir---faire reconnu d'Inflexyon et ses installations modernes, notre département des Langues Etrangères **Lyon---Langues** combine un enseignement de qualité et échanges interculturels pour offrir à ses étudiants une expérience linguistique riche et inédite.

**Lyon---Langues** vous permettra de rencontrer tous les jours nos étudiants du monde entier apprenant le français. Grâce à cet environnement interculturel vous pourrez découvrir d'autres cultures et mettre en pratique les connaissances apprises en cours !

Pour plus de renseignements, visitez notre site internet <http://lyon---langues.com> ou écrivez nous à [contact@lyon---langues.com](mailto:contact@lyon---langues.com).

## D'où viennent nos étudiants ?

Nos étudiants viennent du monde entier et créent un environnement réellement international. Plus de 120 pays se sont déjà rencontrés à Inflexyon.

