

# CHARTRE DE QUALITÉ LET'S SPEAK

**Cette chartre de qualité LET'S SPEAK fixe les droits et les devoirs des personnes hébergées par l'intermédiaire de LET'S SPEAK.**

**Elle repose sur les principes de tolérance réciproque et de respect de l'autre et permet ainsi à la personne hébergée une immersion familiale et linguistique réussie.**

## Vie quotidienne

- La famille d'accueil s'engagera à faciliter l'accès de l'hôte hébergé à une culture, un mode de vie qu'il ne connaît peut-être pas encore, et lui réservera un accueil convivial et familial. Elle respectera ses croyances, ses habitudes alimentaires et rituelles. Elle respectera son sommeil et sa tranquillité. Néanmoins, la pleine participation de l'hôte hébergé à la vie familiale sera laissée à la discrétion de la famille. Celle-ci pourra se « réserver » certaines pièces de l'habitation (étant entendu que les parties « réservées » sont, sauf rares exceptions définies à l'avance par la famille en concertation avec LET'S SPEAK, et ne comprennent pas la cuisine, les sanitaires et la salle d'eau sauf si l'habitation en dispose de plusieurs).
- L'hôte hébergé respectera les usages et les habitudes de la vie de la famille qui le recevra, et en respectera entièrement l'intimité ; il veillera avec soin à ne pas nuire à la tranquillité de l'habitation par trop de nuisances sonores (musique trop forte et tardive dans sa chambre par exemple) ou autres.
- L'hôte hébergé maintiendra les parties de l'habitation qu'il occupera dans un état de propreté et d'hygiène satisfaisant. Il devra donc lui-même faire son lit et ranger ses affaires afin que le ménage puisse être fait. Il aura soin de laisser la salle de bain et les sanitaires propres après chaque utilisation. Le linge de maison sera fourni en quantité suffisante (draps, serviettes de toilette et de table). Ce linge sera entretenu et changé toutes les semaines et à la demande.  
L'hôte hébergé pour un week-end devra apporter suffisamment de linge personnel pour le séjour, il ne pourra pas demander à la famille d'accueil de le laver. Par contre en cas de séjour d'une semaine ou plus, il pourra demander à la famille d'accueil de lui faire une lessive standard 40°. Ne pas apporter du linge trop fragile, LET'S SPEAK n'acceptera aucune réclamation au niveau des effets personnels.
- La formule week-end comprend l'hébergement et tous les repas du vendredi 18h au dimanche suivant 18h. La formule semaine comprend l'hébergement et tous les repas du vendredi 18h au vendredi suivant 18h.
- L'hôte hébergé ne recevra pas de visite personnelle (sauf cas exceptionnel ou de force majeure) pendant le séjour.
- La famille d'accueil s'engagera à ne recevoir qu'un seul hôte à la fois, exception faite de quelques cas particuliers (mineur accompagné de père ou mère ou tuteur, ou d'un frère ou une sœur de +18 ans ; et une personne à mobilité réduite accompagnée d'un adulte susceptible de l'aider dans ses déplacements et gestes quotidiens).

## Repas

- Au moins une personne de la famille d'accueil devra prendre les repas du midi et du soir en compagnie de l'hôte hébergé, au moins une personne de la famille d'accueil devra rester en sa présence lors du petit-déjeuner, et de 9h à 22h (sauf brefs moments d'intimité personnelle).
- Les repas devront être copieux et conviviaux. Il est conseillé à la famille de fixer en accord avec l'hôte hébergé et ce, dès son arrivée les éléments du petit-déjeuner (thé, café etc ...) ainsi que quelques aliments éventuellement à éviter aux repas.
- Les repas et aliments proposés par la famille d'accueil devront être le plus près possible de la tradition britannique ou américaine de façon à faire participer l'hôte hébergé à la culture britannique ou américaine.
- La famille s'engage à proposer des plats équilibrés midi et soir. La variété des plats proposés sera un élément fort de convivialité.

## Téléphone, TV, internet ....

- La personne accueillie pourra utiliser le téléphone de la famille d'accueil pour recevoir des communications ; elle devra utiliser une carte téléphonique prépayée afin de prendre à sa charge les communications qu'elle passera ou utiliser son téléphone portable personnel. Ces communications seront brèves afin de ne pas monopoliser la ligne. La personne hébergée devra éviter de passer ou de recevoir des appels trop matinaux ou trop tardifs. Une plage horaire de 9h à 21h est la règle.
- Il est recommandé d'utiliser le téléphone le moins possible : le passage trop fréquent ou trop prolongé de la langue anglaise à la langue française est particulièrement nuisible à l'apprentissage de l'anglais (l'objectif de la personne accueillie étant un bain linguistique complet, il s'agit de ne pas tout gâcher !)
- La personne hébergée pourra regarder la télévision (des programmes en anglais) et pourra en outre avoir accès aux autres moyens de communication disponibles – télécopie, internet par exemple (mais seulement dans un cadre professionnel indispensable et le moins longtemps possible (il est fortement déconseillé aux adolescents en particulier de l'utiliser pour des jeux, MSN, mail etc ...) après en avoir reçu l'autorisation et en avoir défini les modalités d'usage avec sa famille d'accueil.

### **Médicaments, tabac, cigarettes, stupéfiants ...**

- En principe, les personnes hébergées ne sont pas autorisées à fumer dans leur famille d'accueil, cependant liberté est donnée à chaque famille de déroger à la règle, et d'en définir les modalités (fréquence, plages horaires et espaces réservés). Les membres de la famille d'accueil veilleront à ne pas importuner leur hôte par une consommation excessive de tabac.
- Toute détention ou usage de drogues, stupéfiants etc ... sont strictement interdits dans la famille d'accueil et à proximité.
- Pour les mineurs : Les boissons alcoolisées et les cigarettes sont strictement interdites dans la famille d'accueil ou à proximité. En cas de prise de médicaments, une ordonnance du médecin est obligatoire.

### **Sorties, visites ...**

- Les jeunes de moins de 18 ans ne sont pas autorisés à sortir après le repas du soir sans être accompagnés d'un adulte de la famille d'accueil.
- Si des sorties ou des visites payantes sont organisées, elles devront être proposées à l'avance par la famille d'accueil qui en précisera le prix exact à la personne accueillie, ces sorties peuvent être acceptées ou refusées par l'hôte hébergé. Au cas où elle est acceptée, chacun (hôte et personne accueillie) paiera sa place.
- Si la famille d'accueil propose à son hôte d'aller prendre une boisson dans un café, ou un repas au restaurant, ceci sera à la charge de la famille d'accueil.

### **Communication en anglais**

- Les membres de la famille d'accueil devront se mettre à la portée de leur hôte en fonction de son aisance à s'exprimer et de sa compréhension. Ils feront les corrections adaptées au niveau de la structure des phrases, de la prononciation et de l'intonation.
- Les membres de la famille d'accueil s'attacheront à garder le dialogue tant dans les tâches quotidiennes que dans les visites, sorties, jeux de société, visionnage de films etc ...et mettront un dictionnaire français/anglais à disposition. De même des livres, magazines, brochures ... en anglais pourront être proposés.
- La personne accueillie devra maintenir ses efforts de conversation et éviter de rester seule dans son coin.

### **Objets cassés ou détériorés**

- Si la personne accueillie casse ou abîme quelque chose, elle doit aussitôt en faire part à la famille d'accueil. La personne accueillie pourra soit le rembourser, soit faire intervenir son assurance Responsabilité Civile.
- Si un membre de la famille d'accueil casse ou détériore un objet de la personne accueillie, la famille d'accueil devra également le rembourser ou faire intervenir son assurance Responsabilité Civile.

### **Maladie, accident ...**

- La famille d'accueil agira envers son hôte comme s'il était de la famille (téléphone au médecin traitant, ambulance, SAMU etc ...) La famille de la personne accueillie sera prévenue dans les meilleurs délais.
- Il est recommandé aux personnes qui prennent des médicaments de ne pas les laisser traîner, il peut y avoir de jeunes enfants dans les familles d'accueil.

**LET'S SPEAK s'emploie systématiquement à mettre en relation des familles d'accueil et des hôtes dont les désirs et habitudes de vie respectives se correspondent le mieux.**

**Nous recommandons toutefois à l'hôte hébergé de préciser avec sa famille d'accueil tous les points particuliers pouvant contribuer à améliorer leurs relations dès leur arrivée au domicile d'accueil.**