

# CARTA DE CALIDAD

## Alojamiento en Familia de Acogida



**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)**

## INDICE

<b>Contacto</b>	<b>P. 3</b>
<b>Preámbulo</b>	<b>P. 4</b>
<b>La duración de la estancia y el importe del alojamiento</b>	<b>P. 5</b>
<b>Responsabilidades Estudiante</b>	<b>P. 6 - 7</b>
<b>Responsabilidades Familia de Acogida</b>	<b>P. 8 - 9</b>
<b>Cuestionario de Satisfacción – Estudiante</b>	<b>P. 10 - 13</b>
<b>Cuestionario de Satisfacción – Familia de Acogida</b>	<b>P. 14 - 15</b>
<b>Ficha de Reclamación</b>	<b>P. 16</b>
<b>Tarifas</b>	<b>P. 17</b>
<b>Aprendan las lenguas de sus huéspedes</b>	<b>P. 18</b>
<b>¿De dónde vienen nuestros estudiantes ?</b>	<b>P. 18</b>



## Contactarnos

### Dirección y datos generales :

**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 abre sus puertas de **8h30 a 21h** de lunes a viernes.

La secretaría está abierta de **8h30 a 21h**, de lunes a viernes.

### Contactarnos directamente :

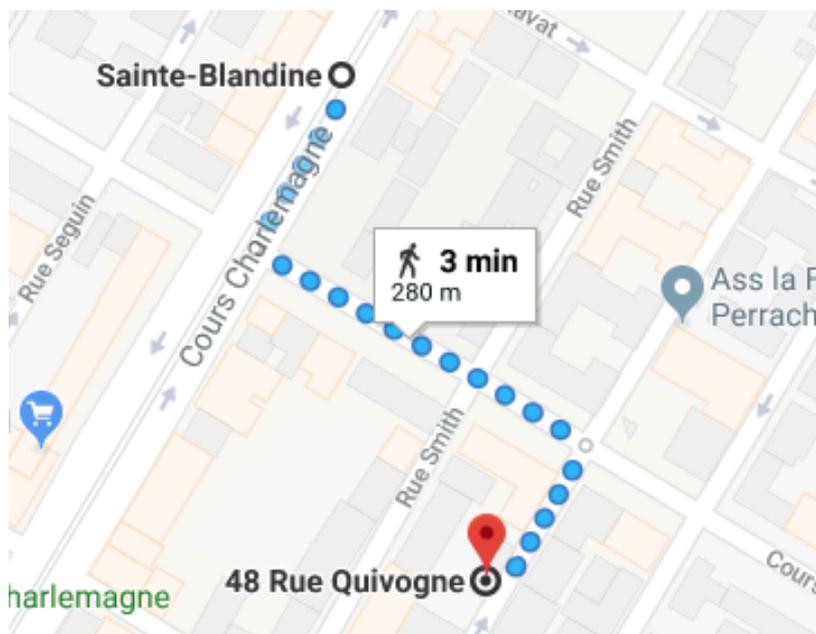
> Director : Arnaud DUQUESNE [arnaud.duquesne@inflexyon.com](mailto:arnaud.duquesne@inflexyon.com)

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

> Skype / Facebook : « inflexyon »

### Situación geográfica :

3 minutos a pie de la parada **Sainte-Blandine**



*«No tenemos la misma bandera, ni  
siquiera el mismo color de piel,  
no tenemos la misma lengua,  
la misma cultura, las mismas imágenes.*

Pero

*Todos tenemos el mismo sol,  
y la misma luna sobre nuestros sueños ».*  
(Autor : Grégoire – Soleil, 2010)

### **El Alojamiento en Familia de Acogida permite :**

- Al estudiante beneficiar de momentos privilegiados para practicar la lengua francesa y descubrir la cultura francesa.
- A la familia de acogida tener la oportunidad de descubrir una cultura nueva gracias a su huésped.

### **Preámbulo :**

Inflexyon elige con cuidado sus familias de acogida. La ética, la buena convivencia, la voluntad de comunicar y la implicación de las familias son los criterios exigidos para todas las familias de acogida de Inflexyon con el fin de convertir la estancia del estudiante en algo más agradable.

Nuestras familias de acogida así como nuestros estudiantes se comprometen a respetar ciertas reglas (vea *Compromisos del Estudiante* y *Compromisos de la Familia de Acogida*).

En particular, cada familia se compromete a respetar las creencias, la intimidad y las costumbres alimentarias del estudiante.

La familia tiene la opción de interrumpir la estancia del estudiante en caso de desacuerdo o de razón mayor, pero siempre habiendo informado a INFLEXYON al menos un mes de antelación, y a alojando al estudiante hasta que se encuentre una nueva solución.

El estudiante tiene también la opción de interrumpir su estancia en la familia de acogida en caso de desacuerdo o de fuerza mayor, pero siempre habiendo informado a INFLEXYON al menos un mes de antelación. En este caso el estudiante deberá pagar el alquiler hasta que se encuentre una nueva solución

### **IMPORTANTE :**

INFLEXYON pone en contacto a una familia y un estudiante pero no se responsabiliza en ningún caso del pago de la estancia, ya que esto es responsabilidad exclusiva del estudiante ; ni de la conformidad de la familia hacia la administración francesa, ya que es responsabilidad exclusiva de la familia.

INFLEXYON queda, sin embargo, como el referente principal entre la familia de acogida y el estudiante, y puede intervenir en calidad de mediador en caso de litigio.

### La duración de la estancia y el importe de la indemnización :

La duración de la estancia puede variar entre una semana y un año. Generalmente, el estudiante puede llegar a su familia de acogida el domingo anterior al comienzo del curso (lunes). La familia estará disponible para acoger al estudiante y se compromete a acogerle aunque él o ella llegue muy tarde en la noche.

El estudiante puede permanecer en su familia de acogida hasta el primer sábado después de finalizar su curso. Él o ella se comprometerá a dejar la habitación antes del medio día.

Es por eso que pedimos a nuestras familias de ser comprensibles y flexibles. Nuestros estudiantes no tienen siempre la posibilidad de elegir un vuelo que llegue un domingo por la tarde. Por consiguiente, si la situación lo permite, pediremos a nuestras familias de acoger a nuestros estudiantes un día antes o de alojarlos un día más sin pedirles una compensación financiera.

La familia proporcionará al estudiante los documentos necesarios para la obtención del permiso de residencia o la apertura de una cuenta bancaria.

***Esperamos que esta carta les sirva de guía. Quisiéramos recordarles que los usos y costumbres varían de un país al otro y por consiguiente, la buena comunicación y la aceptación de las diferencias culturales son necesarios para que la acogida de nuestros estudiantes en familia se pase bien para las dos partes concernidas. Sin embargo, las reglas de respeto mutuo y de ética son las mismas en todas las culturas.***

***Quedamos a su disposición para toda información complementaria,***

***Todo el equipo de Inflexyon***

## Compromisos del Estudiante

*Querido(a) estudiante,*

*Ha elegido un alojamiento en familia de acogida.*

*Es muy buena elección porque este tipo de alojamiento le permite practicar la lengua francesa en la vida cotidiana y descubrir mejor la cultura francesa.*

*Para que su estancia en familia de acogida transcurra bien, **PIENSE A**:*

Antes de su llegada a la familia de acogida :

- Contactar la familia de acogida por email lo más rápido posible para presentarse y precisar el día, la hora y el lugar de su llegada a Lyon (estación de tren, aeropuerto).

Durante su estancia :

- Hacer el esfuerzo de comunicarse en francés.
- Mantener su habitación limpia.
- Respetar a los otros ocupantes del apartamento, es decir : dejar la cocina y los baños limpios después de cada utilización, no hacer ruido entre las 22h y las 7h (ej. evitar hablar por skype, ver películas o escuchar música sin auriculares o tomar una ducha entre las 22h y las 7h).
- Respetar el medio ambiente, es decir, no tomar duchas demasiado largas y utilizar la lavadora (hacer la colada) una vez por semana.
- Respetar las reglas de utilización de la cocina, de los cuartos de baño y de la lavadora.

- Respetar el ritmo de vida de la familia (las horas de las comidas, las costumbres, los usos y la intimidad).
- En caso de media pensión, informar a su familia de acogida al menos 2 horas antes de la cena si no desea tomar la cena con ellos.
- No cocinar ni guardar ninguna comida en su habitación.
- Pagar el primer mes de compensación a la llegada, después cada 4 semanas.
- Si sale durante algunos días, precisar a su familia de acogida la fecha exacta de su salida y de su regreso y los medios para localizarle (teléfono, email).
- Pedir la autorización a su familia de acogida si desea invitar a un (a) amigo (a) (la familia no tiene porque aceptarlo).
- No fumar en el apartamento (salvo que la familia de acogida lo apruebe).
- Respetar las fechas de reserva de su alojamiento ; en caso de salida anticipada, debe informar a la familia de acogida y a Inflexyon al menos un mes con antelación.
- Si se queda más de un mes en Francia, le aconsejamos contratar un seguro « Multirisque habitation » para estar asegurado en caso de robo, accidente doméstico u otros daños.

***Le deseamos una muy buena estancia y quedamos a su disposición para cualquier información complementaria.***

***Todo el equipo de Inflexyon***

## Compromisos de la familia de acogida

*Querida Familia de acogida,*

*Les agradecemos su deseo de acoger a nuestros estudiantes en sus casas.*

*Nos gustaría recordarles que al acoger a los estudiantes extranjeros de Inflexyon, se comprometen a :*

### Antes de la llegada del estudiante :

- Responder sus emails para presentar a su familia y prepararse para su llegada.

### Desde su llegada y durante su estancia :

- Acoger al estudiante con una bienvenida calurosa a su llegada (el domingo a medio día o a la tarde). Si es posible, bajar y acoger al estudiante en la puerta de su casa o edificio.
- Comunicarse esencialmente en francés y animar al estudiante a hacer el esfuerzo de explicarse en francés.
- Enseñarle la vivienda y autorizarle a usar los cuartos de baño y la cocina respetando las reglas de la casa.
- Dejarle la posibilidad de avisar a su familia que él o ella ha llegado bien.
- Darle las llaves del apartamento.
- Alojarle en una habitación individual limpia y en buen estado, equipada de una cama, de un armario, de un escritorio o de una mesa que haga la función de escritorio, de una o varias sillas, de una mesita de noche y de una conexión wifi.

- Proporcionarle unas sábanas, una almohada, un edredón y una toalla de baño y cambiarlos dos veces al mes. Para las toallas, ver con el estudiante.
- Enseñarle las tiendas, las paradas de TCL próximas a la vivienda, indicarle el camino para venir a Inflexyon.
- Dejar a su disposición el desayuno los 7 días de la semana, la composición del desayuno se acuerda con el estudiante ; la familia de acogida no está obligada a desayunar con el estudiante.
- En caso de media pensión, preparar cenas variadas y equilibradas, y cenar con el estudiante los 7 días de la semana intentando comunicarse con él en francés ; si la familia debe ausentarse, dejará preparada la cena para el estudiante.
- Autorizar al estudiante a utilizar la lavadora al menos una vez por semana.

*Nos gustaría precisar que no están obligados a ir a buscar al estudiante al aeropuerto ni a la estación. Sin embargo, si desean hacerlo, los estudiantes así como sus familias se sentirán tranquilos y apreciarán vuestra preciada ayuda.*

*Igualmente, no obligamos a nuestras familias de acogida a pasar sus fines de semana con nuestros estudiantes. Sin embargo, si proponen al estudiante una visita por Lyon, una salida al teatro o al campo, eso podría ayudarles a conocer mejor a su invitado y a desarrollar una relación convivial.*

*Les deseamos que pasen agradables momentos con nuestros estudiantes. Les agradecemos por la calidad de su acogida y disponibilidad.*

*Quedamos a su disposición para toda información complementaria,*

**Todo el equipo de Inflexyon**

## Cuestionario de Satisfacción – Estancia en Familia de Acogida

(A rellenar por el Estudiante)

### 1) ¿La búsqueda de su alojamiento ha sido rápida y

eficaz? Si  No

Observaciones :

### 2) ¿Ha recibido suficiente información de nuestra parte para organizar su estancia en su familia de acogida?

Si  No

Observaciones :

### 3 a) ¿Ha contactado con su familia de acogida antes de su llegada?

Si, por email  Si, por teléfono o skype  No

### 3 b) En caso afirmativo, ¿ha recibido respuesta?

Si  No

### 3 c) Si ha recibido una respuesta, ¿es que la respuesta de la familia le ha ayudado?

Si  No

Observaciones :

### 4) ¿Cómo ha llegado a su familia de acogida desde el aeropuerto o la estación de tren?

Transporte en común  Servicio de recogida (Pick-up) d'Inflexyon  Taxi

La familia de acogida ha venido a buscarme  Otros, precisad : .....

Observaciones :

## 5) ¿Cómo ha encontrado :

- la calidad de acogida de su familia ?

Excelente  Muy buena  Buena  Media  Mala 

- la comunicación con su familia ?

Excelente  Muy buena  Buena  Media  Mala 

- el intercambio intercultural ?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Medio  Malo 

- la alimentación propuesta por la familia de acogida ?

Excelente  Muy buena  Buena  Media  Mala 

- el estado y la limpieza del apartamento ?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Medio  Malo 

- la comodidad de su habitación ?

Excelente  Muy buena  Buena  Media  Mala 

Observaciones :

**6) ¿Ha sido fácil llegar a Inflexyon?**

Muy fácil 

Fácil 

Un poco difícil 

Muy difícil 

Observaciones :

**7) ¿Ha habido situaciones difíciles a gestionar durante su estancia?**

Si  No 

En caso afirmativo, ¿puede precisarnos?

**8) ¿Por qué ha elegido el alojamiento en familia de acogida?**

**9) ¿El alojamiento propuesto por Inflexyon corresponde a su demanda?**

Si  No

Observaciones :

**10) ¿Qué podemos hacer para mejorar nuestro servicio de alojamiento?**

Sus comentarios y sugerencias son bienvenidos :

**11) ¿Aconsejaría su familia de acogida a sus amigos? ¿Por qué?**

Si  No

Observaciones :

***Le agradecemos el haber tomado su tiempo en rellenar este cuestionario.***

***Todo el equipo de Inflexyon***

## Cuestionario de Satisfacción – Estancia en Familia de Acogida

(A rellenar por la Familia de Acogida)

### 1) Antes de la llegada del estudiante, ¿han tenido suficiente información por parte de Inflexyon para organizar su estancia?

Si  No

Observaciones :

### 2 a) ¿El estudiante se ha puesto en contacto con ustedes antes de su llegada?

Si, por email  Si, por teléfono o skype  No  Observaciones :

### 2 b) En caso afirmativo, ¿le han respondido?

Si  No

Observaciones :

### 3) ¿Cómo han encontrado :

- la comunicación con el estudiante ?

Excelente  Muy buena  Buena  Media  Mala

- el intercambio intercultural ?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Medio  Malo

- el respeto de las reglas de la casa (horas de las comidas, utilización de las zonas comunes y de la lavadora, etc.) por parte del estudiante ?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Medio  Malo 

- el respeto de la limpieza del apartamento por parte del estudiante ?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Medio  Malo 

- el respeto de su intimidad por parte del estudiante ?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Medio  Malo 

Observaciones:

#### **4) ¿Ha habido situaciones difíciles a gestionar durante su estancia?**

Si  No 

En caso afirmativo, ¿puede precisarnos?

#### **5) ¿Qué podemos hacer para mejorar nuestro servicio de alojamiento?**

Sus comentarios y sugerencias son bienvenidos :

***Les agradecemos el haber tomado su tiempo en rellenar este cuestionario.***

## > Ficha de reclamación

Si encuentra dificultades referentes a su alojamiento, estamos aquí para escucharle y favorecer el diálogo con el fin de encontrar la mejor solución posible. Le invitamos a venir a hablar con el responsable de alojamiento, el director, el personal de recepción o los profesores.

Un buzón de sugerencias se encuentra a disposición de los alumnos, para expresarse con toda libertad y confidencialidad. Pueden dejar en él todo tipo de mensajes así como una reclamación por escrito.

El formulario de reclamación figurante aquí abajo es a rellenar, recortar y meterlo en el buzón o entregarlo en la recepción.

Pueden igualmente contactarnos por email : [logement@inflexyon.com](mailto:logement@inflexyon.com).

Apellidos :

Nombre :

Fecha del depósito de la reclamación ante la Dirección :

### **Objeto de la reclamación :**

Solicitud de entrevista con la Dirección :

SI / NO

Solicitud de respuesta escrita de la

Dirección : SI / NO

-----

Fecha de respuesta de la Dirección :

Informe de la entrevista Dirección/Estudiante :

Respuesta escrita de la Dirección :

**Firma de la Dirección :**

**Firma del estudiante :**

**Alojamiento en familia de acogida**

	Tarifa semanal	Tarifa semanal
<b>Fórmula</b>		
	de 1 a 12 semanas	13 semanas y más
Habitación simple en media pensión	200 €	190 €
Habitación simple con desayuno	145 €	140 €
Habitación simple	Contactarnos	

Aprendan las lenguas de sus huéspedes en



Apoyándose en la habilidad reconocida de Inflexyon y sus instalaciones modernas, nuestro departamento de Lenguas Extranjeras **Lyon-Langues** combina una enseñanza de calidad e intercambios interculturales para ofrecer a sus estudiantes una experiencia lingüística rica y única.

**Lyon-Langues** le permitirá encontrar todos los días a nuestros estudiantes del mundo entero aprendiendo el francés. Gracias a este ambiente intercultural podrá descubrir otras culturas y poner en práctica los conocimientos aprendidos en clase.

Para más información, visite nuestra página de internet <http://lyon-langues.com> o escríbanos a [contact@lyon-langues.com](mailto:contact@lyon-langues.com).

## ¿De dónde vienen nuestros estudiantes?

Nuestros estudiantes vienen del mundo entero y crean un ambiente realmente internacional. Más de 120 países ya se han reencontrado en Inflexyon.

