

## CHARTRE DE QUALITÉ / QUALITY CHARTER

Juin 2024

La charte de qualité fixe les conditions d'accueil par l'intermédiaire de Host Families in Paris (HFP). Elle repose sur des principes de tolérance réciproque et de respect de l'autre, et permet ainsi à l'hôte une immersion linguistique et culturelle réussie et à la famille d'accueil des échanges et une relation enrichissante. *This Quality Charter sets out the conditions of hospitality through Host Families in Paris (HFP). It is based on principles of mutual tolerance and respect for others and allows the guest to experience a successful linguistic and cultural immersion and the host to have an enriching relationship.*

Nous recommandons de prévoir un moment pour faire le point sur la cohabitation quelques jours ou semaines après l'arrivée de l'hôte avec tous les membres de la famille d'accueil. *We recommend that a few days or weeks after the arrival of the guest, you schedule a meeting with all family members in order to take stock of how the cohabitation is progressing.*

### En tant qu'hôte, vous vous engagez à / As a guest, you agree to :

- Prendre contact avec votre famille d'accueil dans les deux semaines avant votre arrivée pour initier un premier contact et lui communiquer / At least two weeks before your arrival, you are strongly advised to send your host a letter of introduction containing :
  - Une brève description de vous-même. *A brief personal profile*
  - Vos jour et heure d'arrivée à l'aéroport (et le numéro de vol) *Your date and time of arrival at the airport (including flight number)*
  - Les motivations de votre visite en France et de votre séjour en famille d'accueil. *Your motivations for coming to France and staying with a host*
  - Un numéro de téléphone portable pour vous joindre. *A cell phone number to reach you*
- Respecter les usages, rythmes et habitudes de vie de la famille d'accueil, faire l'effort de s'y adapter et de participer de bonne volonté à la vie familiale et en communauté. Vous devez également respecter l'intimité de votre famille d'accueil. *Respect the practices, rhythms, and habits of the host; make an effort to adapt to and participate with good will in the family life. Make sure to respect the host's right to privacy.*
- Veiller à ne pas nuire à la tranquillité de la maison avec des nuisances sonores (musique trop forte et tardive dans la chambre, par exemple) ou en occupant inutilement certains espaces communs. *Do not disturb the peace and quiet of the home through excessive noise (too loud and late music in your room for example) or by unduly occupying certain common areas.*
- Adhérer aux règles de politesse élémentaires : faites l'effort de dire "bonjour", "merci", "au revoir" ou proposez d'aider à débarrasser la table, de faire la vaisselle après le dîner, etc. *Adhere to the elementary rules of politeness: make an effort to say "bonjour", "merci", "au revoir" or to offer to help clear the dinner table, wash the dishes after dinner, etc.*
- Valider la propreté de la chambre à l'arrivée, qu'il n'y a par exemple pas d'insecte (type punaises de lit). *Verify that the room is clean upon arrival, for example that there are no insects (such as bed bugs).*
- Laisser les parties de l'habitation que vous occupez dans un état de propreté et d'hygiène satisfaisant / *Maintain the areas of the home you occupy in a clean and hygienic state:*
  - Faites votre propre lit, aérez la chambre au moins 10 minutes par jour et maintenez-la en ordre afin que le ménage puisse être effectué par les soins de la famille d'accueil. *Make your own bed and keep your room tidy and personal effects in order so that the house cleaning can be carried out by the family.*
  - Laissez la cuisine, la salle de bains et les WC propres après utilisation. Pour chacune de ces pièces, rangez vos affaires personnelles à l'endroit indiqué par la famille d'accueil. *Leave the kitchen, bathroom, and toilets clean after use. For each of these rooms, store your personal belongings in the place designated by the host.*
  - En particulier pour la cuisine et la salle de bains, respecter les règles et horaires d'accès fixés par la famille d'accueil. *For the kitchen and the bathroom, respect the rules and schedules of access fixed by the host.*
  - Vos affaires personnelles sont lavées à la maison, la pratique normale est d'une fois par semaine. L'utilisation du lave-linge est à déterminer avec la famille d'accueil. Les draps et serviettes de toilette sont fournis et lavés par ses soins. Ce linge sera entretenu et changé toutes les deux semaines pour les draps et une fois par semaine pour les serviettes. Demandez où vous pouvez étendre votre linge. Vous aurez accès à la planche et au fer à repasser. *Your personal belongings are washed at home, the normal practice is once a week. Use of the washing machine is to be determined with the host. Sheets and towels are provided and washed by the host. Laundry will be maintained and changed every two weeks for the sheets and once a week for the towels. Ask where you can hang them.*
  - Il est interdit de manger dans la chambre ou d'y accrocher des choses au mur. *It is forbidden to eat in the bedroom or to hang things on the wall.*
  - Les coûts des éventuelles réparations et/ou mise en état des lieux pourraient être déduits du dépôt de garantie. *The cost of any repairs and/or restoration of the premises may be deducted from the security deposit.*
- Respecter les indications concernant les repas compris dans la formule / *Respect the indications concerning the meals included in the formula:*
  - Le petit-déjeuner "à la française" peut être constitué d'une boisson chaude (thé/café/lait), de fruits/jus de fruits, de céréales ou de pain, beurre et confiture. Si vous avez besoin de manger autre chose pour ce repas, vous devrez l'acheter vous-même. Vous ne serez pas tenu de prendre le petit-déjeuner avec la famille d'accueil : les horaires de travail et/ou d'étude n'étant pas toujours compatibles avec un petit-déjeuner pris en commun. Il est conseillé à la famille d'accueil de fixer en accord avec vous et ce, dès votre arrivée, les horaires du petit déjeuner. *The French breakfast may consist of a hot drink (tea/coffee/milk), fruit/fruit juice, cereal or bread, butter and jam. If you need to eat something else for this meal, you will have to buy it yourself. You will not be required to eat breakfast with the host, as work and/or study schedules are not always compatible with eating breakfast together. The host is advised to agree with you on the breakfast schedule upon your arrival.*
  - Le déjeuner est de votre responsabilité. *Lunch is your own responsibility.*
  - L'accès à la cuisine se fera avec discrétion. Mettez-vous d'accord avec votre famille d'accueil sur l'utilisation de la cuisine et les horaires. *Access to the kitchen will be done with discretion. Check with the host on kitchen availability and time frame.*
  - Prévenez suffisamment à l'avance si vous ne pouvez pas venir dîner ou si vous êtes en retard afin que la famille d'accueil puisse faire le nécessaire. Le nombre de dîners par semaine est défini par la formule ½ pension choisie. *Let know well in advance if you cannot be present or will be late for dinner, so that the host can make the necessary arrangements. The number of dinners depends on the chosen ½ board formula.*
  - En dehors des repas prévus en commun, vous devez acheter vos propres aliments et pouvez les stocker dans un endroit réservé. Ne vous servez pas des produits de la famille d'accueil, sauf si on vous en a donné l'autorisation. *Outside of scheduled meals, you must purchase your own food and may store it in a designated area. Do not use the host's products unless they have given you permission to do so.*
  - Allergies et habitudes alimentaires : il est de votre responsabilité d'expliquer clairement à la famille d'accueil quelles sont vos allergies, restrictions alimentaires et/ou considérations médicales et ce, dès votre arrivée. Ces dernières peuvent être soumises à un supplément dans la formule ½ pension. *Allergies and dietary habits: it is your responsibility to clearly explain to the host any allergies, dietary restrictions and/or medical considerations upon arrival. Supplemental costs may be added to your ½ board formula.*
- Respecter les règles d'accès à la salle de bains et mettez-vous d'accord sur les horaires. Dans la plupart des maisons, la salle de bains est à partager avec les autres membres de la famille, il est donc important de ne pas occuper cet espace trop longtemps. Les douches longues et multiples dans la journée ne sont

- pas dans les habitudes locales. *Respect the rules of access to the bathroom and agree on times. In most homes, the bathroom is shared with other family members, so it is important not to occupy this space for extended periods. Long, multiple showers during the day are not a local custom.*
- Vous assurer d'avoir les prises appropriées pour vos appareils électriques. *Make sure you have the appropriate plugs for your electrical appliances.*
  - Demander systématiquement l'autorisation pour inviter et recevoir des invités. En cas d'accord des membres de la famille, les horaires, la fréquence et invités doivent être approuvés par la famille d'accueil et ce à chaque fois, y compris en son absence. *Always ask permission to invite and receive guests. If family members agree, the times, frequency and guests must always be approved by the host, even in their absence.*
  - Respecter le fait que la famille d'accueil puisse "réserver" certaines pièces de l'habitation à son usage exclusif. *Respect the fact that the host can "reserve" certain rooms of the house for its exclusive use.*
  - Respecter le fait que la famille puisse avoir des invités à elle, sans que votre présence soit souhaitée. *Respect the fact that the family may have guests of their own, outside of your presence.*
  - Toute communication téléphonique doit se faire sur des plages horaires raisonnables. Évitez tout type d'appels (téléphone, skype, zoom etc) entre 23h et 6h du matin (sauf urgence). *All telephone communication should be made within reasonable hours. Avoid all type of calls (phone, skype, zoom, etc) between 11p.m. and 6:00 a.m. (except in case of emergency).*
  - Demander la permission d'utiliser l'imprimante de la famille d'accueil. Ayez la sensibilité de remplacer les cartouches et de réapprovisionner le papier de temps en temps. *Ask permission to use the host's printer. Participate in replacing cartridges and replenishing paper from time to time.*
  - Ne pas fumer dans la maison, sauf accord contraire. *No smoking in the house, unless otherwise agreed.*
  - Fournir un certificat d'assurance "responsabilité civile - multirisque habitation" obligatoire. Concernant les biens de votre famille d'accueil, vous êtes responsable pour tout dommage que vous auriez causé. *A certificate of insurance – "responsabilité civile-multirisque habitation" – is mandatory. You are responsible for any damage to your host's property that you may cause.*
  - Éteindre la lumière quand vous quittez une pièce en dernier et baisser le chauffage quand vous quittez votre chambre. Demandez à la famille d'accueil comment l'économie d'énergie fonctionne à la maison. Baissez le chauffage la nuit ; si vous avez froid, demandez plutôt une couverture supplémentaire. *Turn off the lights when you are the last to leave a room, and turn down the heat when you leave your own room. Ask your host how energy saving works at home. Turn down the heat at night; if you are cold, ask for an extra blanket instead.*
  - Prendre ses responsabilités en cas de perte des clés/ *You are responsible for replacing any lost key :*
    - La perte des clés peut occasionner le remplacement de la serrure. Vous serez tenu responsable financièrement pour le remplacement des clés et serrures (attention car ceci peut coûter jusqu'à 1200€). *The loss of the house keys may result in the replacement of the lock. You will be held financially responsible for the replacement of the keys and lock (be careful as this can cost up to 1200€).*
    - Le jeu de clés reçu à l'arrivée doit être remis à votre départ. *The set of keys received on arrival must be returned on departure.*
  - N'entretenir aucune relation financière, pour quelque raison que ce soit, avec la famille d'accueil. *Do not engage in any financial dealings with the host.*
  - Ne transmettre aucune information concernant la famille à des tiers (dans le but de futurs hébergements par exemple). De même, demandez la permission avant de poster toutes informations et/ou photos sur l'hébergement et/ou les membres du foyer sur les réseaux sociaux. *Do not pass on any information about the host to third parties (e.g., for the purpose of securing future accommodations with them). Also, ask for permission before posting any information and/or photos about the accommodation and/or members of the household on social media.*
  - Renouveler ou prolonger votre séjour doit se faire d'un commun accord avec HFP. *Renewing or extending your stay must be done by mutual agreement with HFP.*

Si vous avez besoin d'aide, il ne faut pas hésiter à demander des conseils à la famille d'accueil. Il est toujours plus simple de communiquer directement pour régler une question, surtout matérielle (du bruit, un robinet qui fonctionne mal, un matelas qui n'est pas confortable, le contenu des repas, etc.). Il est normal de rencontrer des différences par rapport à votre pays (cadre de vie différent, appartement plus petit, etc.), cela fait partie de l'expérience. Nous espérons que chacun participe à cette expérience avec un esprit ouvert et flexible. Si nécessaire, HFP peut intervenir sur demande d'une des deux parties. *If you need help, do not hesitate to ask the host for advice. It is always easier to communicate directly to solve any issues (e.g., noise, malfunctioning faucet, uncomfortable mattress, the composition of meals, etc.). It is normal to encounter differences comparing to your country (different living environment, smaller apartment, etc.); this is part of the experience. We hope that everyone participates in this experience with an open and flexible mind. If necessary, HFP can intervene at the request of either party.*

Plus vous vous investissez dans la relation avec votre famille d'accueil, meilleure sera votre expérience ! N'attendez pas que l'on vienne vous chercher dans votre chambre, prenez les devants en montrant que vous vous intéressez aux personnes chez qui vous habitez, sans forcément vous sentir obligé de passer tout votre temps ensemble. *The more you invest in the relationship with your host, the better your experience will be! Don't expect your host to come to you; take the lead by showing that you care about interacting with them, without necessarily feeling obliged to spend all your time together.*

En tant que famille d'accueil, vous vous engagez à / As a host, you agree to :

- Faciliter l'accès de l'hôte à une culture, un mode de vie et à un pays qu'il ne connaît peut-être pas encore. Vous vous organiserez pour l'accueillir à son arrivée et lui réserver un accueil convivial et familial. Soyez disponible en début de séjour. Les premiers jours sont très importants pour qu'il prenne ses marques avec et chez vous. Afin de favoriser l'adaptation de votre hôte, nous vous conseillons d'être présent les deux premiers week-ends de son séjour chez vous. *Facilitate the access of the guest to a culture, way of life, and country that they may not know yet. Make sure to welcome the guest upon arrival and give them a friendly, familial welcome. Be available at the beginning of the stay. The first few days are very important for your guest to get used to your home. To facilitate the adaptation of your guest, we advise that you be present the first two weekends of their stay with you.*
- Prévoir une brève orientation du quartier pour montrer entre autres le chemin vers le métro/bus le plus proche. Vous inviterez l'hôte à venir faire des courses ou à participer à l'organisation des repas (afin qu'il se familiarise avec le quartier et vos propres habitudes). *Provide a brief orientation of the neighborhood, including directions to the nearest subway/bus. Invite the guest to join you in grocery shopping or help with the organization of meals (so they become familiar with the neighborhood and your routines).*
- Respecter les croyances, les habitudes alimentaires et rituelles de votre hôte. Vous tiendrez compte de ses allergies, restrictions alimentaires et/ou considérations médicales éventuelles. Ces dernières peuvent être soumises à un supplément dans la formule ½ pension. *Respect the beliefs, dietary habits, and rituals of your guest. Consider any allergies, dietary restrictions, and/or medical considerations. The latter may be subject to an additional charge in the ½ board formula.*
- Respecter l'intimité, le sommeil et la tranquillité de l'hôte en accord avec le rythme normal d'une journée de travail. *Respect the privacy, sleep, and tranquility of the guest in accordance with the normal rhythm of a working day.*
- Garder à l'esprit que l'hébergement est de deux types : en chambre simple ou en chambre double. La chambre simple est une chambre à destination exclusive de l'hôte. La chambre double est une chambre à deux lits, partagée par deux personnes (généralement d'un même groupe). *Keep in mind that there are two types of accommodation: single and double rooms. A single room is a room for the exclusive use of one person. The double room is a room with two beds, shared by two persons (usually from the same group).*
- Dès le début du séjour, discuter avec l'hôte de la participation à la vie familiale que vous souhaitez lui laisser. En dehors de sa propre chambre, il a accès à la cuisine, à la salle de bains et aux sanitaires de l'appartement. Mettez-vous d'accord sur les horaires de l'utilisation de ces pièces communes. L'accès aux autres parties du logement est soumis à votre autorisation. Vous pouvez ainsi vous "réserv" certaines pièces de l'habitation. *Right at the beginning, discuss with the guest how much participation in family life you wish to allow them. Apart from their own room, they have access to the kitchen, bathroom, and toilets in the home. You should agree on the time of day when these common areas can be used. Access to other parts of your home is subject to your authorization. You can therefore "reserve" certain rooms for your exclusive use.*
- Vous assurer que la chambre de l'hôte est très propre (irréprochable) à son arrivée et qu'il n'y a pas d'insecte (type punaises de lit). *Make sure that the guest's room is very clean (impeccable) upon arrival and that there are no insects (such as bed bugs).*
- Assurer l'entretien et le nettoyage régulier du logement, y compris de la chambre, voire de la salle de bains, de l'hôte. Il est possible que vous receviez des instructions contraaires de la part de HFP par exemple pour des raisons sanitaires. *Ensure the regular maintenance and cleaning of the accommodation, including the room, and even the guest's bathroom. You may receive additional instructions from HFP, for example for sanitary reasons.*
- Préciser à l'hôte, dès son arrivée, les règles et horaires d'utilisation de la cuisine, de la salle de bains, des sanitaires. Vous préciserez également les horaires auxquelles auront lieu les repas prévus dans la formule (petits déjeuners et dîners) ainsi que le jour de la semaine consacré au ménage et aux lessives. *You will specify upon the guest's arrival, the rules and times for the use of the kitchen, the bathroom, and the toilets. You will also specify the times at which the meals provided for in the formula will take place (breakfasts and dinners), as well as the day of the week devoted to cleaning and laundry.*
- Fournir à l'hôte un accès Wifi gratuit afin qu'il puisse utiliser Internet librement. *Provide the guest with free Wi-Fi access so that they can use the Internet freely.*
- Fournir les règles liées à la cuisine : en dehors du moment des repas pris en commun, l'accès à la cuisine est autorisé à l'hôte, tant qu'il respecte le rythme normal de la famille d'accueil (respecter les horaires annoncés au départ et ne pas manger trop tard par exemple). L'hôte doit ranger la cuisine et la laisser propre après chaque utilisation. Vous indiquerez un endroit du réfrigérateur et un placard dans lequel il peut ranger sa nourriture personnelle, à part de la vôtre. *Provide rules related to the kitchen: outside of mealtimes, the guest is allowed access to the kitchen, as long as they respect the normal rhythm of the host (e.g., respecting the hours announced at the beginning and not eating/cooking too late). The guest must tidy up the kitchen and leave it clean after each use. You will indicate a place in the refrigerator and a cupboard in which they can store their personal food, separate from yours.*
- Indiquer les règles d'accès à la salle de bains à l'hôte lui permettant une douche quotidienne. Il y aura un accès dans le respect des rythmes d'utilisation de chacun, tout en gardant en tête que des douches longues et multiples dans la journée ne sont pas dans les habitudes locales. *Indicate the rules of access to the bathroom, allowing the guest a daily shower. Access will be provided in respect of the rhythms of both the host and guest, while keeping in mind that long and multiple showers during the day are not in the local habits.*
- Expliquer à l'hôte comment s'organise le lavage de ses vêtements personnels : si vous le faites pour lui, s'il le fait lui-même ; où mettre son linge sale ; le jour de lessive ; l'endroit où étendre son linge les modalités d'utilisation du fer à repasser. Gardez en tête que certains hôtes ne se sentent pas à l'aise de donner leur linge sale personnel à quelqu'un d'autre. N'hésitez pas à en discuter ensemble. *Explain to the guest how to organize the washing of their personal effects: if you do it for them or if they do it for themselves; where to put their dirty clothing; the designated laundry day; where to hang their clothing; how to use the iron. Keep in mind that some guests may not feel comfortable giving their personal, dirty laundry to someone else. Don't hesitate to discuss this together.*
- Proposer à l'hôte une chambre (chauffée à 19°C minimum) munie d'un lit et d'un matelas en bon état ainsi qu'un bureau ou une table de travail avec une chaise, un bon éclairage et des rangements pour ses affaires personnelles. Expliquer à l'hôte comment fonctionne le chauffage dans sa chambre et ce que vous attendez de lui en matière de gestion de celui-ci. *Offer the guest a room (heated to at least 19°C) with a bed and mattress in good condition as well as a desk or worktable with a chair, good lighting, and storage space for personal belongings. Explain to the guest how the heating works in their room and how you expect it to be managed.*
- Fournir le linge de maison en quantité suffisante : draps et serviettes de toilette. Ce linge sera entretenu par vos soins et changé toutes les deux semaines pour les draps et une fois par semaine pour les serviettes. *Provide sufficient household sheets and towels. You will be responsible for cleaning and changing them, every two weeks for sheets and once a week for towels.*
- Prendre le temps de partager des repas avec l'hôte, conformément à la formule choisie par celui-ci. Les repas jouent un rôle essentiel à l'intégration de l'hôte, dans la culture française mais aussi au sein du groupe familial. La formule comprend un petit-déjeuner quotidien et le nombre de dîners par semaine dans la formule choisie. Vous veillerez à ce que ces repas soient équilibrés et variés. *Take the time to share meals with the guest, according to the chosen formula. Meals play an essential role in the integration of the guest, in French culture but also within the family unit. The formula includes a daily breakfast and dinners per week depending on the chosen half-board formula. Make sure that these meals are balanced and varied.*
- Le petit-déjeuner "à la française" est quotidien. Il peut être constitué d'une boisson chaude (thé/café/lait), de fruits/jus de fruit, de céréales ou de pain, beurre et confiture. Vous ne serez pas tenu de prendre le petit-déjeuner avec l'hôte, ni de lui fournir des produits supplémentaires. *French breakfast is served daily. It can consist of a hot drink (tea/coffee/milk), fruit/fruit juice, cereal or bread, butter and jam. You are not required to eat breakfast with the guest, nor will you be required to provide additional items.*

- Dès l'arrivée de l'hôte, établissez un planning des jours de repas pris ensemble et leurs horaires. En cas d'impossibilité de prendre un repas avec la famille, l'hôte avertira le plus tôt possible afin que vous puissiez prendre vos dispositions (lui laisser le repas par exemple). *When the guest arrives, establish a schedule of the days and the times you will eat together. If a scheduled family meal cannot be honored, the guest will warn you as soon as possible so that you can make arrangements (e.g., reschedule the meal or set aside a prepared meal for them).*
- Le dîner est considéré comme le repas principal et un moment de partage privilégié, en présence de la famille d'accueil. Le dîner se fera en fonction des habitudes familiales et comprendra en règle générale une entrée, un plat principal (une source de protéine accompagnée d'un ou plusieurs accompagnements), du fromage et/ou un dessert. *Dinner is considered the main meal and a special time for sharing with the host. Dinner will depend on the family's habits and will generally include an appetizer, a main course (a source of protein accompanied by one or more side dishes), cheese and/or dessert.*
- Sauf votre autorisation (et sauf urgence), l'hôte est amené à éviter tout type d'appels (téléphone, Skype, Zoom etc.) entre 23h et 6h. Il pourra avoir accès aux moyens de communication disponibles dans le logement (télévision, imprimante...) après en avoir reçu l'autorisation et en avoir défini les modalités d'usage avec vous. *Unless you give your permission (and except in the case of emergency), the guest is asked to avoid all type of calls (phone, Skype, Zoom, etc.) between 11p.m. and 6 a.m. They may have access to appliances (landline, television, printer...) after having received authorization and having defined the terms of use with you.*
- En principe, l'hôte n'est pas autorisé à fumer dans la maison. Cependant, liberté est laissée à chaque famille de déroger à la règle, et d'en définir les modalités (fréquence, plages horaires, et espaces réservés). Les fumeurs veilleront à ne pas importuner les autres membres du foyer par une consommation excessive de tabac. *In principle, the guest is not allowed to smoke in the house. However, each family is free to deviate from this rule and to define the modalities (frequency, time slots, and reserved areas). Smokers must be careful not to disturb the other members of the household by excessive smoking.*
- Donner un jeu de clés complet à l'hôte à son arrivée. Lui indiquer où mettre les clés quand il est à la maison. Il est utile de bien expliquer le maniement de la serrure et la démarche à suivre en cas de perte de ce jeu. *Give a full set of keys to the guest upon arrival. Tell them where to put the keys when they are home. It is useful to explain how to use the lock and what to do if the set is lost.*
- L'hôte n'est pas autorisé à accueillir d'invité. Vous pouvez donner la permission de visites ponctuelles et êtes encouragé à en définir clairement la fréquence, la nature ainsi que les pièces non autorisées (chambres ou autres). *The guest is not allowed to have visitors. You may give permission for occasional visits and are asked to clearly define the frequency, and the rooms that are not allowed (bedrooms or other).*
- En tant que personne majeure, laissez votre hôte dîner et dormir à l'extérieur chaque fois qu'il le souhaitera. Il vous en avertira le plus tôt possible afin que vous puissiez prendre vos dispositions. *As an adult, let your guest dine and sleep outside they wish. They will notify you as soon as possible so that you can make arrangements.*
- Prévenir l'hôte de vos absences, que ce soit pour un repas, une soirée, une journée, une nuit ou plusieurs nuits. *Notify the guest of your absence, whether it is for a meal, an evening, a day, a night, or several nights.*
- En cas d'absence d'une ou plusieurs nuits, laissez des coordonnées auxquelles vous resterez joignables en cas d'urgence. Si vous ne pouvez pas être joint facilement, il convient d'indiquer une personne de confiance (gardien d'immeuble, voisin, membre de famille, ami) à contacter en cas d'urgence. Il conviendra de prévenir HFP en cas d'absence de plus de deux jours. *If you are going to be away for one or more nights, be sure to leave contact information where you can be reached in case of emergency. If you cannot be reached easily, you should indicate a trusted person (janitor, neighbor, family member, friend) to contact in case of emergency. HFP should be notified in case of any absence during more than two days.*
- Concernant vos biens, l'hôte est responsable pour tout dommage causé. De la même manière, vous êtes responsable en cas de dommages causés à tout bien personnel de l'hôte. *Regarding your property, the guest is responsible for any damage caused. By the same token, hosts are responsible for any damage to the guest's personal items.*
- Renvoyer d'éventuels courriers (non ouverts) reçus à l'attention d'un hôte après son départ, à l'adresse d'expédition en NPAI (N'habite Plus à l'Adresse Indiquée). *Return to the sender any (unopened) mail received at the attention of a guest after their departure (the French for "No longer living at the address indicated" is NPAI).*
- Expliquer à l'hôte vos habitudes de consommation et conservation d'énergie (eau, chauffage, électricité, etc.) ainsi que l'utilisation du chauffage dans sa chambre. Expliquez-bien comment fonctionne le tri sélectif dans votre immeuble et ce qui est important pour vous en matière d'économie d'énergie : éteindre la lumière la nuit, utiliser sa lampe de chevet quand on travaille tard, éteindre la lumière quand on quitte une pièce, ne pas surchauffer, débrancher la prise quand il n'y a plus d'appareil, durée d'une douche, etc. *Explain to the guest your energy consumption and conservation habits (water, heating, electricity, etc.) as well as the use of heating in their room. Explain how the selective recycling system works in your building and what is important for you in terms of energy saving: turn off the light at night, use your bedside lamp when you work late, turn off the light when you leave a room, do not overheat, unplug when no appliance is being charged, duration of a shower, etc.*
- Être conforme aux normes de sécurité et d'hygiène en vigueur, notamment d'équiper le logement d'un détecteur de fumée en règle (obligatoire en France au 8 mars 2015). Il est conseillé de s'équiper d'un extincteur à incendie et en cas de gaz et/ou de chaudière de se munir d'un détecteur de monoxyde de carbone. *Make sure you are in conformity with the required standards of safety and hygiene, in particular, equip the home with a smoke detector (obligatory in France as of March 8, 2015). It is advisable to be equipped with appropriate fire extinguishers and, in case of gas and/or boiler unit, to be equipped with a carbon monoxide detector.*
- Indiquer à l'hôte la procédure à suivre en cas d'urgence d'électricité, de plomberie, etc. Il est également important de lui montrer comment couper l'eau et le gaz, comment fonctionne l'interrupteur d'électricité ainsi que d'indiquer les numéros de téléphone d'urgence et les coordonnées de personnes de confiance. *Instruct the guest on what to do in case of an electrical, plumbing, etc. emergency. It is also important to show them how to turn off the water and gas, how to turn on the main electrical switch, and to provide emergency phone numbers and contact information.*
- N'entretenir aucune relation financière, pour quelque raison que ce soit, avec l'hôte. *Have no financial dealings, for any reason, with the guest.*
- Le renouvellement ou la prolongation du séjour doit être fait conjointement avec HFP. *Renewal or extension of stay must be done in concertation with HFP.*
- Si vous avez quelque chose à dire à votre hôte, faites-le oralement et non par écrit. La communication orale est mieux perçue de manière générale et votre hôte se sentira traité comme un adulte. *If you have something to say to your guest, do it orally, not in writing. Oral communication is generally better perceived, and your guest will feel treated like an adult.*

Une discussion un peu formelle pourrait avoir lieu deux ou trois semaines après l'arrivée de l'hôte pour faire un point sur le déroulement de la cohabitation. L'objectif étant de créer un moment propice à ce que chacun s'exprime en posant les questions sur des points qui ne seraient pas bien compris. Ceci dans un but de s'écouter et d'installer un dialogue ouvert et équilibré. Nous vous remercions d'être sensible à la richesse et la diversité de vos hôtes qui viennent tous d'horizons différents. *A somewhat formal discussion could take place two or three weeks after the arrival of the guest to review the progress of the cohabitation. The objective is to create a moment where everyone can express themselves by asking questions about aspects that are not well understood. The goal is to listen to each other and to establish an open and balanced dialogue. We thank you for being sensitive to the richness and diversity of your guests who all come from different backgrounds.*

**J'ai lu la charte de qualité ci-dessus et m'engage à la respecter / I have read the above quality charter and undertake to respect it:**

Date \_\_\_\_\_ NOM, Prénom/ Name \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_