



## Conditions générales du service de pédagogie

(en vigueur depuis le 1er septembre 2012)

### Définition et présentation du service

ÉducaPlus est une agence de services pédagogiques et de tutorat scolaire. L'agence est un intermédiaire entre un ensemble de pédagogues autonomes et les clients qui souhaitent bénéficier d'un soutien académique (pour eux-mêmes ou un proche).

Se basant sur la demande du client et le profil de l'étudiant, l'agence propose le pédagogue qui correspond le mieux au profil de l'étudiant en fonction de son lieu de résidence, de son trouble d'apprentissage, de la matière concernée et de son niveau scolaire. Le client et le pédagogue établissent alors une entente de service professionnel selon les conditions et modalités prévues par l'agence. L'agence ÉducaPlus fournit un cadre général aux parties afin de favoriser un service professionnel et standardisé.

Les parties reconnaissent ce qui suit :

### Résumé des caractéristiques du service pédagogique

1. L'utilisation des services de l'agence et ses pédagogues implique l'acceptation des conditions générales de pédagogie.
2. Les tarifs sont non négociables et ne peuvent être modifiés par le pédagogue sauf s'il y a eu entente express préalable entre le client et l'agence.
3. L'abonnement annuel est payable une fois par année lors du premier cours. Un abonnement par famille ou adresse du client pour un maximum de 3 étudiants. (détails p. 4)
4. À moins d'indication contraire, une année représente la période scolaire comprise entre le 1er septembre et le 31 août.
5. Le client est le seul à déterminer la fréquence et la durée des cours, et ce, indépendamment des suggestions du pédagogue sur le déroulement du mandat ou de l'aide requis par l'étudiant.
6. Le client peut mettre fin au mandat (les séances) en tout temps. Aucun contrat ni engagement avec un nombre de cours préétablis.
7. Programme fidélité : **Rabais d'abonnement:** Vous serez admissible à un rabais équivalent aux frais d'abonnement annuel après le 10e cours complétés pour un même mandat durant l'année scolaire (détails p. 4)
8. La référence d'un nouveau client et le rabais associé reposent sur l'utilisation effective du service de l'agence. La référence se confirme après le premier cours dispensé par un pédagogue pour ce nouveau client. Le rabais est alors consenti sur le prix d'un cours subséquent pour l'abonné ayant référé à l'agence ce nouveau client.
9. Les conditions générales, les modalités du service, la tarification et les différentes promotions peuvent changer sans préavis. Le site web présente en tout temps l'information à jour.

### Le pédagogue

Le pédagogue est un professionnel et son rôle consiste à prévenir, identifier et corriger les troubles d'apprentissage scolaire chez les enfants et les adolescents, il se déclare compétent dans la matière et le niveau requis par l'étudiant.

Le pédagogue a un statut de « travailleur autonome » et offre ses services directement au client. Il est libre d'accepter ou non un mandat proposé. Il facture ses services auprès du client qui lui paie ses honoraires au début de chaque cours.

### **Services pédagogiques**

Le professionnel est le seul responsable de son approche et s'engage à respecter les standards acceptables en matière de pédagogie, d'orthopédagogie et d'éducation scolaire au Québec ou selon l'Ordre dont il fait partie. Son rôle est d'évaluer différentes problématiques et de proposer des solutions propres aux besoins de chacun des individus à qui il vient en aide. Il fait entre autres des évaluations et élabore des plans d'intervention en plus de concevoir et d'animer des programmes adaptés aux besoins des clients. Il reconnaît que son rôle dépasse largement les notions académiques en mettant l'accent sur les stratégies d'apprentissages, les outils et techniques permettant de pallier à un handicap ou une difficulté d'apprentissage. Les rencontres impliquent aussi et entre autres, la motivation, l'encadrement et la réalisation du potentiel de l'étudiant à apprendre et comprendre afin de favoriser son cheminement scolaire.

### **Obligation de moyen et non de résultat**

Puisque chaque étudiant est unique, le degré de motivation, la capacité ou le niveau d'effort, la disponibilité, l'historique d'étude et les pré requis académiques ne permettent pas de faire un pronostic sur les résultats scolaires futurs de l'étudiant. Le pédagogue ne peut faire l'étude à la place de l'étudiant qui est le seul garant de ses résultats...

### **Lieu des cours**

Les séances offertes par les professionnels se déroulent par défaut à la résidence du client. Le temps et les coûts associés au déplacement ne peuvent être imputés au client. Certains professionnels ne se déplacent pas et reçoivent le client en dehors du domicile, comme au bureau ou à la résidence du professionnel aménagée pour cela dépendamment du service.

### **Surveillance**

Le pédagogue n'est pas un gardien d'enfants et ne peut en aucun cas avoir la responsabilité ou faire la surveillance de l'étudiant durant le cours. Ses services se limitent à l'intervention auprès d'élèves qui éprouvent des difficultés d'adaptation et/ou d'apprentissage scolaire.

### **Sélection du pédagogue**

Le client se voit offrir les services d'un pédagogue à sa demande. Il est libre d'accepter ou de refuser le pédagogue selon ses exigences et/ou attentes. Tel que prévu par la loi, un client ne peut en aucun cas refuser les services d'un pédagogue basé sur la race, la religion ou l'origine ethnique. ÉducaPlus propose le pédagogue qui convient le mieux au profil de l'étudiant sans aucune considération raciale, religieuse ou ethnique. La compétence, l'expérience et la satisfaction des clients précédents permettent à l'agence de faire la meilleure référence possible. Le client peut cependant exprimer ses préférences concernant l'âge et le sexe du pédagogue dans le but de favoriser un meilleur contact et une plus grande complicité entre le pédagogue et l'étudiant. ÉducaPlus tentera de répondre à ces préférences selon sa liste de pédagogues potentiels sans diminuer la pertinence ou la qualité de la référence. Si ces préférences sont, en fait, des conditions, le client doit en faire part de façon explicite.

### **Modalités du service**

Lors de l'inscription d'un étudiant (par téléphone ou par internet), l'agence envoie par courriel un document "Modalités de tutorat d'ÉducaPlus" à l'adresse fournie par le client. Il contient les modalités spécifiques régissant le service de tutorat en plus d'être un guide pratique. Ce document est également disponible en téléchargement sur le site web d'ÉducaPlus pour tous les clients inscrits. Puisque les modalités peuvent changer avec le temps, nous vous invitons à visiter notre site de façon régulière. Le client ne disposant pas d'accès internet ou de courriel peut demander à recevoir par fax une copie du même document. Contactez le secrétariat pour en faire la demande.

### **Lien avec le pédagogue**

Le client n'est pas lié d'aucune façon au pédagogue. Il peut en tout temps demander à l'agence de changer de pédagogue. C'est la meilleure garantie de satisfaction que ÉducaPlus peut offrir au client puisqu'au-delà de la compétence, le facteur humain est non négligeable. Cet aspect est très arbitraire et il est laissé à la discrétion du client et du pédagogue. Le pédagogue peut également demander à l'agence de mettre fin au mandat en tout temps. L'agence proposera, dans la mesure du possible, un autre pédagogue qui prendra la relève.

### **Disponibilités**

L'agence ne peut garantir la disponibilité d'un pédagogue. La disponibilité est variable et elle repose sur divers critères, d'ont la proximité, le niveau, la matière, les préférences du client, l'horaire, la fréquence des cours demandée par l'ensemble des clients, la période de l'année ou la nature du mandat par exemple. En acceptant un mandat, le pédagogue ne peut garantir sa disponibilité sur le moyen ou long terme. L'agence pourra faire une recherche afin de proposer un nouveau pédagogue à la demande du client selon les ressources disponibles, s'il y a lieu.

### **Environnement et présence**

Le client doit s'assurer, lors de chaque cours, que l'environnement du lieu d'étude est favorable à l'apprentissage et à la concentration. Un endroit calme, bien éclairé et confortable est toujours plus propice à un meilleur apprentissage.

Le client a la responsabilité d'assurer la présence d'un adulte responsable durant chaque cours. Certains pédagogues peuvent refuser de donner un cours sans la présence d'une tierce personne, majeure de préférence. Ceci a pour but de maintenir un haut niveau de confiance et constitue une garantie de sécurité pour l'étudiant, le parent et le pédagogue. Dans le cas où l'étudiant sera seul avec le pédagogue, vous devez en aviser le pédagogue au préalable.

### **Paiement des cours**

Le client paie les services au pédagogue directement au début de chaque cours et par défaut, en argent comptant pour éviter tout problème de paiement. Vous devez ainsi prévoir la somme nécessaire d'avance et la remettre à l'étudiant en cas d'absence d'un adulte responsable. Le client n'a rien à payer d'avance, mais aucun crédit n'est possible. L'agence pourra suspendre tout nouveau service au client qui sera en créance avec un pédagogue. Vous pouvez demander un reçu à chaque fois ou demander un reçu une fois par mois par exemple. Vous en convenez avec le pédagogue. Ce reçu est remis par le pédagogue qui facture ses services.

### **Reçu et impôts**

Certaines compagnies d'assurance et PAE (programmes d'aide aux employés) prennent en charge les frais des séances qui vous seront remboursées (une partie ou la totalité). Renseignez vous auprès de votre compagnie d'assurance et/ou PAE.

Selon les lois fiscales fédérale et provinciale, vous pouvez déduire certains frais offerts par ÉducaPlus et SPAÉ. Veuillez noter que ceci est à titre indicatif, renseignez vous auprès de votre comptable ou des autorités fiscales afin de voir si cela s'applique à vous.

Voici les références :

Loi provinciale :

**Orthophonie, Neuropsychologie et Psychoéducation** (membres d'un ordre professionnel du Québec):

<http://www.revenuquebec.ca/documents/fr/publications/in/in-130%282012-10%29.pdf>

(page 28)

**Tutorat et orthopédagogie** :

<http://www.revenuquebec.ca/documents/fr/publications/in/in-130%282012-10%29.pdf>

(page 22)

*La rémunération versée pour des services de tutorat offerts à la personne si, selon l'attestation d'un praticien, elle a besoin de tels services en raison d'une difficulté d'apprentissage ou d'une déficience mentale. La rémunération en question doit être versée à une personne dont l'entreprise habituelle consiste à offrir de tels services à des personnes avec lesquelles elle n'a aucun lien de dépendance.*

Loi fédérale :

**Tutorat et orthopédagogie :**

<http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tg/rc4064/rc4064-12f.pdf>

(page 11)

*Services de tutorat qui s'ajoutent à l'enseignement général, utilisés par les personnes ayant des difficultés d'apprentissage ou une déficience des fonctions mentales, si le coût est payé à une personne non liée dont l'entreprise consiste à fournir de tels services. Un médecin doit attester par écrit que ces services sont nécessaires.*

### **Annulation de cours**

Lorsqu'une rencontre avec le pédagogue doit être annulée ou reportée, vous devez aviser directement le pédagogue au moins 24 heures à l'avance. Laissez-lui un message et contactez également l'agence pour éviter à tout prix un déplacement inutile. Dans le cas où le pédagogue n'a pas été prévenu et qu'il se présente inutilement à la résidence du client, des frais de 25\$ seront payables au prochain cours. Cette pénalité est exigible en début du cours et vise à dédommager le pédagogue pour le temps perdu et ses frais de déplacement.

### **Durée des cours privés**

Le service de pédagogie offert par ÉducaPlus est sur mesure et tire profit d'une approche adaptée aux besoins de l'étudiant, à son rythme, à sa personnalité et à diverses autres contraintes

### **Tarifs**

Nos tarifs sont non taxables et vous n'avez rien à payer d'avance. Ils tiennent compte du temps/coût de déplacement du pédagogue à votre domicile.

- En cas de non-disponibilité de pédagogue seulement, l'agence pourra vous proposer de payer un léger supplément afin d'offrir une prime de déplacement pour un pédagogue qui accepterait de se déplacer au-delà de son secteur habituel. Nous vous demandons préalablement votre accord en vous informant du coût de la prime.
- Pour les cours ayant lieu dans un secteur où le stationnement est rare ou payant, le pédagogue est en droit de demander le remboursement du coût du stationnement pour la durée du cours.

Les tarifs de pédagogie, l'abonnement annuel et les autres programmes promotionnels sont susceptibles de changer sans préavis. **La liste des tarifs à jour se trouve à l'adresse : [www.educaplus.ca/fr/tarifs.php](http://www.educaplus.ca/fr/tarifs.php).**

### **Frais d'abonnement annuel**

Des frais d'abonnement annuel sont payables lors du premier cours de l'année scolaire. Cet abonnement doit être payé au pédagogue (au premier pédagogue ayant confirmé un mandat si vous avez plus d'un pédagogue) en même temps que les frais habituels du cours. Un courriel est envoyé à cet effet au client et au pédagogue simultanément. L'abonnement est valide pour l'ensemble de l'année scolaire, soit du 1er septembre au 31 août. Pour une nouvelle inscription faite entre le 1er juillet et le 31 août, l'abonnement couvre également l'année scolaire suivante. Cet abonnement est valable pour un maximum de 3 étudiants inscrits par un même client. Il inclut les frais administratifs et donne droit à des promotions durant l'ensemble de l'année scolaire. Veuillez vous référer au site web pour le frais d'abonnement en vigueur.

### **Programme fidélité**

Afin de favoriser l'aide aux études et soutenir les étudiants tout au long de l'année, ÉducaPlus offre des rabais fidélité à ses abonnés:

- **Rabais d'abonnement :** Vous serez admissible à un rabais équivalent au frais d'abonnement annuel après le 10e cours complété pour un même mandat durant l'année scolaire. Vous récupérez ainsi l'équivalent des frais d'abonnement annuel tout en conservant votre abonnement. Un seul rabais d'abonnement par client et par année scolaire.

Seuls les cours d'un même mandat sont cumulés, ils ne peuvent être combinés avec plusieurs mandats ou être reportés l'année suivante. Le rabais est applicable lors d'un prochain cours seulement et ne peut être payé en argent. Le programme est offert aux clients dûment abonnés. Les cours dispensés avant le paiement de l'abonnement ne sont pas comptabilisés dans le cumul des cours. Le nombre de cours cumulés donnant droit à un rabais peut être modifié sans préavis. Le site web indique en tout temps les modalités en vigueur.