



## Conditions générales du service de tutorat

(en vigueur au 1er janvier 2017)

### Définition et présentation du service

Le Service Privé d'Aide aux Études N&R inc. (SPAÉ) est une agence de tutorat scolaire. L'agence est un intermédiaire entre un ensemble de tuteurs 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 tuteur qui correspond le mieux au profil de l'étudiant en fonction de son lieu de résidence, de la matière concernée et de son niveau scolaire. Le client et le tuteur établissent alors une entente de service professionnel selon les conditions et modalités prévues par l'agence. L'agence SPAÉ fournit un cadre général aux parties afin de favoriser un tutorat professionnel et standardisé.

Le client accepte ce qui suit :

### Résumé des caractéristiques du service de tutorat

1. L'utilisation des services de l'agence et ses tuteurs implique l'acceptation des conditions générales de tutorat.
2. Les tarifs sont dégressifs, c.-à-d. basés sur la durée du cours. Les prix sont non négociables et ne peuvent être modifiés par le tuteur 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 tuteur sur le déroulement du mandat ou de l'aide requis par l'étudiant.
6. Le client peut mettre fin au mandat (les cours) 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 au 11e cours complété durant l'année scolaire. **Un cours gratuit :** L'agence vous offre également un cours d'une heure (1h) sans frais pour tout mandat de plus de 15 cours ou 20 heures de cours cumulés pour un même mandat durant l'année scolaire. (détails p. 4)
8. La référence d'un nouveau client par un client existant offre un rabais qui repose sur l'utilisation effective du service de l'agence par le nouveau client. La référence se confirme après le premier cours dispensé par un tuteur 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 tuteur

Le tuteur est un professionnel de la matière qu'il enseigne. Il se déclare compétent dans la matière et le niveau requis par l'étudiant.

Le tuteur 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.

### **Enseignement**

Le tuteur est le seul responsable de son enseignement et il s'engage à respecter le programme, la matière et une approche pédagogique généralement approuvée et/ou reconnue par le Ministère de l'Éducation (MEES). Il pratique son art dans le but d'aider l'étudiant à mieux comprendre les notions et concepts enseignés en classe, il répondre aux questions, teste les connaissances acquises et dispense toutes autres activités d'apprentissages (rattrapage ou perfectionnement) selon les besoins de l'étudiant et/ou attentes formulées. Son travail de tuteur ne peut se substituer à celui du professeur en classe\* et il exerce son jugement dans le meilleur intérêt de l'étudiant.

### **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 prérequis académiques ne permettent pas de faire un pronostic sur les résultats scolaires futurs de l'étudiant. Le tuteur ne peut faire l'étude à la place de l'étudiant qui est le seul garant de ses résultats...

### **Lieu des cours**

Les cours offerts par les tuteurs se font, par défaut, à la résidence du client ou en ligne selon l'option retenue. Dans le cas des cours sur place, le temps et les coûts associés au déplacement ne peuvent être imputés au client. Ils font déjà partie du tarif fixé pour le cours à domicile. Les rencontres, après entente entre le tuteur et le client, peuvent être dispensées en dehors du domicile, comme dans une bibliothèque municipale, au CÉGEP ou certains collèges privés. Même si quelques tuteurs peuvent se montrer ouverts à accueillir des étudiants à leur résidence, ceci ne peut se faire qu'à la demande express du client. Le SPAÉ ne recommande pas cette option à sa clientèle.

### **Surveillance**

Le tuteur 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'enseignement d'une matière.

### **Sélection du tuteur**

Le client se voit offrir les services d'un tuteur à sa demande. Il est libre d'accepter ou de refuser le tuteur selon ses exigences et/ou attentes. Tel que prévu par la loi, un client ne peut en aucun cas refuser les services d'un tuteur basé sur la race, la religion ou l'origine ethnique. Le SPAÉ propose le tuteur 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 le faire la meilleure référence possible. Le client peut cependant exprimer ses préférences concernant l'âge et le sexe du tuteur dans le but de favoriser un meilleur contact et une plus grande complicité entre le tuteur et l'étudiant. Le SPAÉ tentera de répondre à ces préférences selon sa liste de tuteurs 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 lors de l'inscription.

### **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 du SPAÉ" à l'adresse courriel 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 du SPAÉ pour tous les clients inscrits. Puisque les modalités peuvent changer avec le temps, nous vous invitons à visiter notre site de façon régulière.

### **Lien avec le tuteur**

Le client n'est pas lié d'aucune façon au tuteur. Il peut en tout temps demander à l'agence de changer de tuteur. C'est la meilleure garantie de satisfaction que le SPAÉ peut offrir au client puisqu'au-delà de la compétence, le

---

\* Sauf si le mandat le spécifie explicitement. Le tuteur assume alors la prise en charge du programme et la fréquence des cours sera adaptée en conséquence

facteur humain est non négligeable. Cet aspect est très arbitraire et il est laissé à la discrétion du client et du tuteur. Le tuteur peut également demander à l'agence de mettre fin au mandat en tout temps. L'agence proposera, dans la mesure du possible, un autre tuteur qui prendra la relève.

### **Disponibilités**

L'agence ne peut garantir la disponibilité d'un tuteur. La disponibilité est variable et elle repose sur divers critères, dont 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 tuteur ne peut garantir sa disponibilité sur le moyen ou long terme. L'agence pourra faire une recherche afin de proposer un nouveau tuteur 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 tuteurs 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 tuteur. Dans le cas où l'étudiant sera seul avec le tuteur, vous devez en aviser le tuteur au préalable.

### **Paiement des cours**

Le client paie les services au tuteur directement au début de chaque cours et par défaut, en argent comptant ou virement Interac 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. Vous n'avez 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 tuteur. Vous pouvez demander un reçu à chaque fois ou demander un reçu une fois par mois par exemple. Vous en convenez avec le tuteur. Ce reçu est remis par le tuteur qui facture ses services.

### **Reçu et impôts**

Les cours privés et le service de tutorat ne sont pas déductibles de vos revenus selon les lois fiscales fédérale et provinciale en vigueur. Les reçus ne peuvent donc légalement être joints à vos déclarations de revenus. Dans de très rares cas, pour des enfants ayant des problèmes de santé ou souffrant de handicap par exemple, les dépenses en tutorat peuvent être admissibles. Dans ces cas très spécifiques, vous devez obtenir du Ministère du Revenu les autorisations nécessaires selon les critères établis. Les services de l'agence ne sont jamais offerts avec la prétention qu'un crédit d'impôt pourrait réduire le coût du tutorat. En cas de doute sur votre admissibilité, informez-vous à Revenu Québec et à l'Agence du revenu du Canada.

### **Annulation de cours**

Lorsqu'une rencontre avec le tuteur doit être annulée ou reportée, vous devez aviser directement le tuteur 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 tuteur 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 tuteur pour le temps perdu et ses frais de déplacement.

### **Durée des cours, privé ou semi-privé**

Le service de tutorat offert par le SPAÉ 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. Il est cependant possible d'offrir un cours à 2 ou 3 étudiants afin de mieux amortir les coûts du tutorat. Pour permettre un plus grand accès à l'aide aux études, le SPAÉ encourage les parents qui le désirent à former de petits groupes (un ami de classe, un voisin, cousin, etc.) de maximum 3 étudiants, qui ont des besoins similaires pour une même matière. Ceci permet le partage des coûts

pour le client qui demeure toutefois responsable du paiement complet de chaque cours au tuteur. Seule la durée du cours est adaptée: 90 minutes minimum pour deux étudiants et 120 minutes pour trois. Le cours pourra être scindé et individualisé selon les besoins de chacun. Dans le cas où le tuteur dispense plus d'une matière, il est fortement recommandé de prévoir au moins 90 minutes de cours afin de bien couvrir les besoins de chaque matière.

## Tarifs

Nos tarifs sont dégressifs, non taxables et vous n'avez rien à payer d'avance. Ils tiennent compte du temps/coût de déplacement du tuteur à votre domicile. Il est donc plus économique pour vous de prévoir des rencontres de 120 minutes ou de 90 minutes plutôt que 60 minutes.

- En cas de non-disponibilité de tuteur seulement, l'agence pourra vous proposer de payer un léger supplément afin d'offrir une prime de déplacement pour un tuteur 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 tuteur est en droit de demander le remboursement du coût du stationnement pour la durée du cours.
- Le service de tutorat en ligne avec un tuteur dédié est exactement le même cours qu'à domicile. La tarification est cependant particulière et vous permet d'économiser.

Les tarifs de tutorat, 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.spae.ca/fr/tarifs.php](http://www.spae.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 tuteur (au premier tuteur ayant confirmé un mandat si vous avez plus d'un tuteur) en même temps que les frais habituels du cours. 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, le SPAÉ offre des rabais fidélité à ses abonnés:

- **Rabais d'abonnement :** Vous serez admissible à un rabais équivalent aux frais d'abonnement annuel au 11e cours complété 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.
- **Un cours gratuit :** L'agence vous offre un cours d'une heure (1h) sans frais pour tout mandat de plus de 15 cours ou 20 heures de cours cumulés pour un même mandat durant l'année scolaire. Le cours doit être dispensé pour la matière du mandat concerné et à l'intérieur d'une même année scolaire. Pour bénéficier d'un cours de plus d'une heure, vous n'aurez qu'à payer la différence entre le tarif d'une heure et celui de la durée réelle du cours. Un seul cours gratuit par mandat durant l'année.

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. Le rabais et le cours gratuit ne peuvent être payés en argent. Le programme fidélité ne s'applique pas aux mandats en orthopédagogie. 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 ou à un cours gratuit peut être modifié sans préavis. Le site web indique en tout temps les modalités en vigueur.