

## Qui sommes-nous ?

Solution Education & Travel est une équipe de professionnels à votre service qui vous aidera dans votre démarche de recherche d'un jeune au pair. Dans chaque pays avec lequel elle travaille, notre agence a développé des partenariats. Le relais d'agence en agence permet une collaboration, une cohérence, une légalité et une fiabilité sans égale dans la prise en charge et le suivi de votre dossier. **Sérénité** et **sécurité** sont essentielles à la bonne préparation de cette aventure. L'ensemble de notre équipe a elle-même expérimenté les séjours au pair. De ce fait, l'expérience personnelle de chacun de ses membres favorise une excellente compréhension de vos besoins et aspirations.

Nos procédures de travail respectent en tous points les recommandations de l'**UFAAP** (Union Française des Agences Au Pair) dont nous sommes membres depuis Janvier 2006 et **IAPA** (International Association of Au Pair Agencies) dont nous sommes membres depuis 2005. Depuis 1994, cette organisation internationale œuvre à la protection des droits des jeunes au pair et des familles d'accueil, et à la mise en place de directives mondiales régulatrices des programmes d'échanges au pair. De plus, Solution Education&Travel respecte une charte d'obligations administratives, organisationnelles et morales, signe de son engagement sociétal et de son professionnalisme avec l'UFAAP. Cela signifie que vous bénéficierez de l'entière sécurité conférée par l'adoption des modalités de deux organisations mondialement reconnues, qui se consacrent à l'harmonisation et l'amélioration des standards de qualité de la profession.

## Pourquoi choisir Solution Au Pair ?

Parce que notre but est de vous accompagner dans la construction d'une expérience positive et inoubliable, nous assurerons que le dossier de votre jeune au pair réponde aux meilleurs critères qualitatifs. Nous sommes à votre écoute tout au long de cette grande aventure. Nous mettons à votre disposition nos connaissances que ce soit en matière administrative ou de l'organisation de la vie quotidienne avec votre jeune au pair.

**Empathie** et **écoute** sont les mots clefs d'un placement durable. L'agence tient à ce rôle de médiateur, essentiel du début à la fin de cette aventure.

## Le processus pour accueillir un jeune au pair

Accueillir un jeune au pair représente pour nous un engagement solide de votre part. Il est primordial que votre dossier de candidature soit de bonne qualité, car il sera le reflet de votre famille. **Les dossiers incomplets ne seront pas traités.** Afin que votre dossier soit complet, veuillez suivre très précisément notre procédure :

- 1. Le dossier d'inscription pour famille d'accueil** est à compléter le plus précisément possible. Vous y ajouterez une **lettre de bienvenue en français** et d'un **album photo commenté** à destination de votre future au pair. **Ce dossier est à renvoyer par courriel pour un traitement plus rapide à l'adresse [contact@solution-education-travel.com](mailto:contact@solution-education-travel.com). Chaque document ne doit pas excéder une taille de 2mo.**
- 2. Proposition de dossiers de jeune au pair** : dès que vous nous aurez envoyé votre dossier complet, nous vous ferons des propositions de candidats. Nous vous enverrons les lettres de motivation, le dossier, les références et les photos des jeunes au pair. Après confirmation avec nous de votre choix, vous entrez en contact avec ceux qui répondront au mieux à vos attentes.
- 3. Récapitulatif des démarches administratives** : une fois que vous aurez fait votre choix, nous vous enverrons les documents afin que vous puissiez entreprendre les démarches administratives qui accompagnent l'arrivée de votre jeune au pair.

Nous espérons que ces informations vous auront été utiles, c'est avec grand plaisir et hâte que nous serons ravis de vous aider à trouver votre jeune au pair.

Bien cordialement,

Annie DEROO



## Nos formules

---

Afin de mieux répondre à vos attentes nous vous proposons trois formules merci de cocher la formule correspondante :

### Formule n°1 Complète, de 3 à 12 mois

Vous souhaitez que Solution Education&Travel recherche pour vous un.e jeune au pair avec qui elle vous mettra en relation, et vous aide à effectuer l'ensemble des démarches administratives nécessaires à l'accueil du jeune au pair.

Les frais s'élèvent à **895 €/an** et sont à régler en deux versements :

- ⇒ **555€** composé des
  - frais de dossier de 230€, non remboursable et ;
  - frais d'introduction et de recherche à 325€.

Ces frais sont payables des réception et validation de votre dossier par l'agence. La facture correspondante vous sera adressée par e-mail. Aucun dossier de jeune ne sera envoyé avant le paiement de la facture

- ⇒ **340€** de frais de placement. Payable a réception de facture dès confirmation de l'arrivée de votre jeune au pair.

### Formule n°2 Prematch, jusqu'à 12 mois

Vous connaissez déjà un jeune au pair que vous souhaitez faire venir chez vous mais vous souhaitez que nous vous guidions dans les démarches administratives. En cas de remplacement avant l'échéance du contrat les frais d'introduction et de recherche et seront à payer intégralement. Votre au pair fera partie intégrante de notre équipe.

Les frais s'élèvent à **675 €/an** :

- ⇒ **230€** de frais de dossier, non remboursable ;
- ⇒ **445€** de frais de placement.

### Formule n°3, séjour inférieur à 3 mois

Dans le même cas de figure que pour la 1<sup>ère</sup> formule sauf que la durée est inférieure à 3 mois. Dans le cas d'un placement d'été par exemple.

Les frais s'élèvent à **395 €** :

- ⇒ **230€** de frais de dossier, non remboursable ;
- ⇒ **165€** de frais d'introduction et de recherche.

### Optionnelle, pour toutes les formules « démarches administratives incluses »

Nous complétons pour vous toutes les démarches administratives dont la demande de visa, la 1<sup>er</sup> déclaration CPAM et URSAAF. *A noter que l'enveloppe Chronopost (si nécessaire) est à votre charge.*

- ⇒ **170€**

**Pour l'assurance** nous vous conseillons de consulter notre site à la page **Assurance pour les garanties spécifiques Famille d'Accueil** : <https://www.solution-education-travel.com/assurances-a-letranger/>

### Confirmation d'inscription

Après réception de votre dossier par email, nous vous **confirmerons notre engagement**. Cette confirmation déclenchera vos règlements par virement ou carte bancaire. **Les frais de dossier** donnent droit à l'ouverture d'un dossier de candidature pour un placement pour la durée demandée dans votre dossier. Ils sont non remboursables et encaissables dès réception du dossier complet par l'agence. Le dossier est renouvelable et modifiable après paiement des frais. **Les frais d'introduction et de recherche** correspondent à la présentation de candidatures les plus pertinentes, la mise en relation, l'aide et conseils aux étapes administratives et l'obtention du visa si applicable. Ils donnent droit à la présentation de dossiers de candidatures de jeunes au pair à la famille ; avec prises de contact (écrites, téléphoniques, Visio ou physiques). **Les frais de placement (ou suivi)** sont l'assistance à l'accueil et le suivi pendant la durée du séjour, les conseils sur les démarches administratives, l'OFII, l'URSSAF, la CPAM et l'aide à l'organisation de votre vie quotidienne avec votre au pair. La participation de votre au pair à nos rencontres trimestrielles. Ils donnent droit au placement de la personne au pair étrangère au sein de la famille d'accueil et aux conseils de l'agence sur l'ensemble des démarches administratives à effectuer.

### Délais

Une famille qui se verra proposer une candidature devra donner sa réponse sous huit jours. Une confirmation écrite de l'accord sera établie et envoyée par email à l'agence dans un délai de 72h après le contact téléphonique avec le/la candidate. Le non-respect d'une de ces deux dispositions, les délais écoulés, l'agence sera en droit d'accepter le placement du candidat dans une autre famille.

### Modalités de paiement

Les frais de dossier, d'introduction et de recherche sont payables à réception de la facture émise dès la validation du dossier de candidature. Les frais de placement sont payables à la réception de la facture émise dès l'arrivée de votre au pair. Pour tout renouvellement, avec un.e nouvel.le au pair, la totalité des frais sont dus. En cas de renouvellement de la même personne au pair au-delà des douze premiers mois, vous vous engagez à en informer l'agence et nous consulter au moins 4 mois avant l'expiration de son visa.

Dans ce cas, les frais de dossier et de suivi sont dus à 50%. Ils seront facturés dès confirmations de la prolongation et des démarches administratives correspondantes.

### Modalités de remboursement

**Avant toute proposition** de notre part la famille pourra prétendre au remboursement complet des frais de recherche et d'introduction, de placement et d'accompagnement. Seuls les frais de dossiers seront retenus. **Après proposition de candidats** de notre part, la famille pourra prétendre au

remboursement complet des frais de placement seulement. La totalité des frais de recherche et d'introduction ainsi que les frais de dossier seront retenus. **Après acceptation réciproque** des deux parties soit la famille et l'au pair, 50% des frais de placement seront retenus. **Après signature des accords de placement**, la famille ne pourra prétendre à aucun remboursement. En cas de non-obtention de visa de votre jeune au pair vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement. D'autres candidatures vous seront alors proposées.

### Annulation et désistement

#### De la famille :

La demande de désistement doit être confirmée par écrit avec envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. Si la famille demande le départ immédiat de l'au pair alors la famille s'acquittera des sommes qui lui sont dues, le préavis sera payé en intégralité et la famille s'acquittera le coût de deux semaines d'hébergement à son au pair.

#### De l'au pair :

Une fois arrivé dans sa famille, l'au pair doit respecter l'accord de placement signée. Si la personne placée au pair rompt l'accord, elle doit donner un préavis de deux semaines à la famille qui s'acquittera des sommes qui lui sont dues.

### Remplacement

En cas de désistement ou annulation de la personne au pair avant son arrivée dans la famille, l'agence proposera d'autre candidature sans frais supplémentaire. Dans le cas où l'au pair ne répondrait pas aux attentes de la famille à l'issue de la période d'adaptation de 6 semaines et ce après plusieurs tentatives de médiation, alors l'agence propose de nouvelle candidature sans frais supplémentaire. Un délai peut être cependant nécessaire selon la période de l'année. L'agence assure le remplacement de la personne au pair où cas où elle se désisterait ou ne répondrait pas aux attentes de la famille à l'issue de la période d'adaptation de 6 semaines (dans ce dernier cas la limite est fixée à deux remplacements annuels). Cependant un délai peut être nécessaire selon la période de l'année. La famille ne peut prétendre à aucun remboursement si elle refuse plus de deux remplacements proposés ou si elle annule sa demande de remplacement. La famille s'engage, le cas échéant, à garder la personne au pair à son domicile jusqu'à ce qu'une autre famille puisse l'accueillir ou qu'elle retourne dans son pays d'origine. L'agence organisera les modalités de son départ dans les meilleurs délais.

Initiales: \_\_\_\_\_

**Responsabilité****Responsabilité de la famille**

La famille s'engage à effectuer toutes les démarches administratives nécessaires à l'accueil d'une personne placée au pair auprès des administrations dont elle dépend. Elle s'engage à contracter une assurance pour la personne au pair couvrant les risques maladie et accident, le diagnostic de maternité, la responsabilité civile et le rapatriement. La famille s'engage à accompagner le jeune au pair dans ses démarches d'inscription dans une école de langue ou autre (sauf au pair estival) si le jeune au pair en fait la demande. Dans tous les cas, elle s'engage à l'aider dans ses démarches pour son inscription définitive. La famille s'engage à avoir pris connaissance et signée la charte de réussite d'un accueil au pair, ainsi que la mettre en application. La famille qui met un véhicule à la disposition de la personne au pair s'engage à sensibiliser l'au pair à la conduite en France ; soit par elle-même soit par le biais d'une autoécole. La famille s'engage à contracter toute assurance appropriée et ne prétendra à aucune indemnisation en cas de dommages, si l'utilisation du véhicule est requise pour les services de la famille. En cas de dommages lors d'une utilisation pour ses loisirs, la personne au pair pourra s'attendre à payer le montant de la franchise. Il appartient à la famille de l'en informer dès son arrivée.

**Responsabilités de Solution Education&Travel**

L'agence ayant une responsabilité de moyens, s'engage à présenter un ou des candidats à l'approbation de la famille. Bien que tous les efforts soient faits par l'agence pour garantir le respect d'intégrité et de fiabilité des personnes au pair l'agence ne serait être tenue, ni en partie ni en totalité responsable en cas de pertes, dépenses, dommages, ou inconvénients causés à la famille ou tout autre personne résultant d'une défaillance d'un au pair dans l'exécution de sa tâche. En aucune circonstance, la responsabilité de l'agence ne pourra être mise en cause. L'agence agit exclusivement

comme agent et donc seule la famille est tenue responsable de toutes obligations légales. L'agence mettra à disposition de la famille un guide d'information pour l'aider dans toutes les démarches. La famille bénéficiera de toute information nouvelle en matière de réglementation ou de jurisprudence. L'agence ne sera en aucun cas responsable des manquements de la famille en cas de non-respect des procédures ci-dessus mentionnées ou des conflits entre les deux parties qui en découleraient. En cas de refus du visa, la responsabilité de l'agence ne peut être engagée. L'agence proposera alors un remplacement dans un délai raisonnable (uniquement pour la formule 1). Concernant la Formule 2, l'agence pourra proposer un autre candidat, la famille s'engagera dans ce cas à verser les frais d'introduction et de recherches. L'agence n'est pas responsable en cas de dommage ou préjudice de toute nature causé par la personne au pair durant son séjour.

**Droits de l'agence**

L'agence se réserve le droit de :

- Refuser la demande de candidature d'une famille sans avoir à en donner les motifs.
- Interrompre ses services sans remboursement, même partiel, pour les motifs suivants :
  - ⇒ Plaintes répétées des jeunes placés dans la famille
  - ⇒ Conditions d'accueil différentes de celles énoncées dans le dossier
  - ⇒ Retard ou défaut de versement de l'argent de poche à la personne placée au pair
  - ⇒ Dépassement important du nombre d'heures
  - ⇒ Renvoi abusif sans préavis ou sans l'accord de l'agence
  - ⇒ Problèmes ou mésentente de couple se répercutant sur l'accueil au pair

Le \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_

Signatures, précédées de la mention « lu et approuvé »

## La charte de la réussite d'accueil au pair

1. La jeune personne au pair devra être considérée comme un membre de la famille. Traitez-la comme vous aimeriez que soient traités vos propres enfants dans une situation analogue. Un jour ce seront peut-être eux qui partiront à l'étranger séjourner dans une famille d'accueil !
2. La famille d'accueil devra accueillir la jeune personne au pair à l'aéroport international le plus proche de son domicile. Afin de faciliter l'intégration de votre jeune au pair, il est recommandé idéalement une arrivée en fin de semaine, le jeudi ou le vendredi. Dans l'impossibilité d'un accueil sur le lieu d'arrivée, tout transfert (taxi, transports en commun...) sera à la charge financière de la famille. La famille doit également raccompagner la jeune personne au pair lors de son départ définitif.
3. La jeune personne au pair disposera de sa propre chambre, si possible d'une salle de bain individuelle à défaut une salle de bain qu'elle partagera avec les membres de la famille et, une clé de la maison lui sera remise.
4. L'emploi du temps devra être précis et délimitera au mieux les 25 heures de présence incluant maximum deux soirées de baby-sitting hebdomadaires, en distinguant bien la garde d'enfants et les tâches ménagères.
5. Elle ne devra pas assurer une présence (active ou passive) du matin au soir en continu. Si la jeune personne au pair assure une garde sur une journée complète (le mercredi, parce qu'il n'y a pas d'école par exemple), la famille n'est pas en droit le même jour de lui demander une soirée de baby-sitting.
6. Si la famille d'accueil venait à lui demander d'assurer un nombre d'heure de présence plus conséquent, ce pour cause exceptionnelle (maladie d'un enfant, contretemps professionnel, etc) ou pour une période courte planifiée (vacances scolaires), il est d'usage de la décharger au maximum des tâches ménagères quotidiennes (sauf repas des enfants) et des soirées de baby-sitting. Toute heure de présence supplémentaire lors des circonstances ci-dessus sera rétribuée 8€ de l'heure ou donnera droit à des heures de repos supplémentaires dans le mois suivant.
7. La personne au pair devra être entièrement libre les week-ends (du vendredi soir au dimanche soir inclus). Exceptionnellement, en accord avec l'agence et uniquement pour des motifs liés à l'activité professionnelle des parents, elle pourra être appelée à s'occuper des enfants certains week-ends, à condition de bénéficier de 2 jours de repos consécutifs dans une autre semaine du mois en cours et au moins d'un week-end de libre par mois.
8. L'aménagement de l'emploi du temps sera alors obligatoirement accompagné d'une lettre explicative. Vous lui accorderez en outre 1 semaine de vacances payées après 6 mois de présence en continue au sein de votre famille.
9. La jeune personne au pair devra avoir la possibilité de suivre des cours de son choix (sauf séjour estival). La famille devra être en mesure de dégager assez de temps libre dans l'emploi du temps pour qu'elle puisse pleinement y participer. Il est recommandé de prendre contact avec des organismes dont la formation linguistique ou autre est reconnue dans la poursuite d'études.
10. Elle devra recevoir tous ses repas, ce même si la famille s'absente. Elle aura la possibilité de laver ses vêtements et de prendre au moins une douche tous les jours. Si le logement de la personne au pair est indépendant de la maison familiale, la famille d'accueil doit en assurer le loyer, la totalité des charges qui y sont liés ainsi que la nourriture à raison de 3 repas par jour, 7 jours sur 7.
11. L'argent de poche pour l'année en cours est fixé à 85€ par semaine. Si la personne placée au pair doit garder un enfant âgé de moins de 30 mois, un bonus de 15€ lui sera octroyé chaque semaine, elle recevra alors 100€ hebdomadaire. Il est convenu que l'argent de poche soit donné à chaque fin de semaine. Nous vous conseillons à ce moment-là de faire le point sur la semaine écoulée et de préciser tout changement éventuel de l'emploi du temps de la semaine suivante. Pour tous les placements d'été l'argent de poche est fixé à 125€/semaine et ces tarifs s'appliquent également aux au pairs qui sont arrivés en cours d'année mais qui restent dans la famille pour la période des vacances scolaires. Cette somme s'applique également si le jeune au pair a la charge intégrale des enfants pendant les petites vacances.
12. La famille d'accueil ne devra en aucun cas, même en tant que mesure disciplinaire, diminuer ou supprimer l'argent de poche. Tout dilemme ou désaccord devra être signalé à l'agence. Aucune sanction ou renvoi de la personne au pair ne peut être engagé sans nous en référer au préalable. La famille ne peut, en aucun cas, retenir le passeport de la personne placée au pair.
13. L'agence de placement Solution Education&Travel a une obligation de moyens et non de résultat.
14. L'accès ainsi que les conditions d'utilisation d'Internet, de la voiture, etc (Liste non exhaustive) est de l'entière responsabilité de la famille. L'agence se dégage de toute responsabilité liée à un éventuel litige concernant une utilisation abusive de l'ensemble des biens et services mis à disposition de la personne placée au pair. Aucune réclamation ne pourra être formulée après le départ de la personne au pair.
15. Certaines familles mettent à la disposition de la personne au pair un téléphone portable avec mini forfait. En fin de séjour, l'au pair sera dans l'obligation de vous restituer l'appareil.

16. La personne au pair ne peut en aucun cas être assimilé à du personnel de maison, elle n'est pas au service de la famille et ne devra pas être traitée comme telle. Elle bénéficie d'un statut juridique qui la place sur un pied d'égalité avec la famille d'accueil et exclut tout lien de subordination constitutif d'une relation de travail. Si cette situation venait à se produire, l'agence prendrait immédiatement toutes les mesures nécessaires pour retirer sans préavis ni remplacement la personne placée au pair de la famille d'accueil.
17. Les principales tâches qui incombent à la personne au pair sont toutes en relation directe avec la vie quotidienne des enfants. Elle peut les lever, les baigner, les habiller, les emmener ou aller les chercher à l'école, leur donner leurs repas, jouer avec eux, les surveiller, etc (liste non-exhaustive).
18. Elle peut également vous aider dans les travaux ménagers « légers » à savoir : ranger la chambre des enfants, faire leurs lits quotidiennement (sauf s'ils sont en âge de le faire eux-mêmes), faire tourner le lave-linge, repasser le linge des enfants, faire quelques petites courses (pain ou autre produits frais), aider à la cuisine, vider le lave-vaisselle, mettre et débarrasser la table avec l'aide des enfants, etc. Cependant elle n'a pas à préparer tous les repas pour l'ensemble de la famille
19. Elle ne devra pas cirer les parquets, laver les sols, nettoyer les sanitaires, faire les vitres, jardiner, laver les voitures, faire seule un grand ménage hebdomadaire ou autre travaux ménagers « lourds ». De même, elle n'a pas à pénétrer dans la chambre et la salle de bain des parents pour y faire le ménage.
20. La famille d'accueil doit effectuer les démarches auprès de l'administration référente quelle que soit la durée du séjour au pair, et contracter une assurance obligatoire couvrant les risques de maladie, accident, diagnostic de maternité, responsabilité civile et rapatriement. Les démarches d'inscription aux cours sont de la responsabilité de la famille. La famille s'assurera également de la déclaration de ses charges auprès de l'URSSAF.
21. Si la personne au pair est gravement malade, la famille d'accueil devra contacter l'agence immédiatement.
22. La famille d'accueil devra faire preuve de tolérance et se rappeler qu'il faut une période d'adaptation pour s'installer et ne plus ressentir « le mal du pays ». D'après notre expérience, l'agence a constaté qu'il faut compter un mois à la personne au pair pour se sentir à l'aise, c'est pourquoi nous vous demandons d'attendre entre 4 et 6 semaines avant de considérer un éventuel remplacement.
23. Si la personne au pair fait preuve d'un comportement inadapté, l'agence, en accord avec la famille d'accueil, peut décider de la renvoyer dans son pays avec un préavis écourté.
24. La famille s'engage à prendre en charge les frais de transport entre le domicile et le lieu où la personne au pair prendra ses cours (tickets ou carte de transports en commun, billets de train, vélo, voiture...).
25. La famille d'accueil est en charge d'assurer le véhicule que la personne au pair conduit. La famille prend en charge les frais de carburant pour les trajets avec les enfants, les trajets pour aller en cours et se déplacer localement.

Le \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Signatures, précédées de la mention « lu et approuvé »