

## REGLEMENT – CONDITIONS GENERALES DES COURS ET EXAMENS

Date de mise en application : 01/01/2026

<i>Préambule</i>	4
Article 1 – Définitions	4
1.1 Institut / CCFR	4
1.2 Usager	4
1.3 Enfant / Mineur	4
1.4 Parent / Adulte responsable	4
1.5 Horaire officiel	4
1.6 Cours	4
1.7 Session	4
1.7 Examen	5
1.8 Certification	5
1.9 Typologie des cours	5
1.9.1 Cours collectif	5
1.9.2 Cours individuel	5
1.9.3 Cours entreprise	5
1.10 Typologie des certifications	5
1.10.1 DELF – Diplôme d’Études en Langue Française (niveaux A1, A2, B1 et B2)	5
1.10.2 DALF – Diplôme Approfondi de Langue Française (niveaux C1 et C2)	5
1.10.3 TCF – Test de Connaissance du Français	5
1.10.4 TEF – Test d’Évaluation de Français	6
Article 2 – Calendrier / Horaires / Tarifs	7
2.1 Calendrier	7
2.2 Horaires	7
2.3 Tarifs	7
Article 3 – Accès, sécurité	7
Article 4 – Inscription	8
4.1    Inscription aux examens	8
4.1.1 Procédure d’inscription	8
4.1.2 Validation de l’inscription / inscription incomplète	8

4.2 Inscription aux cours	8
4.2.1 Test de Niveau / Confirmation	9
4.2.2 Validation de l'inscription / inscription incomplète	9
Article 5 - Déroulé des examens / Transmission des résultats / Réclamations	9
5.1 Le jour de l'examen	9
5.1.1 Convocation	9
5.1.2 Présentation le jour de l'examen	9
5.1.3 Règles pendant l'examen	9
5.2 Après l'examen	10
5.2.1 Transmission des résultats	10
5.2.2 Communication des résultats / Retrait des attestations/diplômes	10
5.3 Réclamation	10
5.4 Demande de duplicata ou réédition de diplômes / attestations	11
5.4.1 DELF / DALF	11
5.4.2 TCF CANADA / TCF QUEBEC / TEF CANADA	11
Article 6 – Supports de cours	11
6.1 Supports achetés par l'usager	11
6.2 Supports remis par le CCFR	11
Article 7 – Comportement	11
7.1 Assiduité	11
7.2 Ponctualité	11
7.3 Discipline générale	12
7.4 Respect	12
7.5 Utilisation des locaux	12
Article 8 – Enfants / Mineurs	12
8.1 Registre des mineurs	12
8.2 Dérogation pour les enfants de 12 ans et plus	12
8.3 Limite de responsabilité	13
Article 9 – Communication	13
Article 10 – Paiement	13
10.1 Modalités	13
10.2 Moyens de paiement	13

10.3 Preuve de paiement	14
Article 11 – Politique d'annulation	14
11.1 Remboursement	14
11.2 Report de session	14
11.2.1 Report de session de cours (total ou partiel)	14
11.2.1 Report de session d'examen	14
11.2.3 Motifs de refus de report de session d'examen	15
Article 12 – Protection des données personnelles	15
ANNEXE	16



## Préambule

L’Institut français du Rwanda, dont l’enseigne est le « Centre culturel francophone du Rwanda » (CCFR), est un établissement culturel et éducatif relevant du réseau des Instituts français à l’étranger.

Il est habilité par le Ministère français de l’Europe et des Affaires étrangères (MEAE) pour dispenser des cours de langues, et par le Centre international d’études pédagogiques (CIEP) / France Éducation International (FEI) pour organiser et délivrer les certifications officielles aux examens de français langue étrangère (tels que DELF et DALF – cf. 1.10) ainsi que les habilitations du français des affaires (TEF) dans le cadre européen commun de référence pour les langues du (CECRL).

Le genre neutre est utilisé dans la présente convention sans aucune discrimination et dans le seul but d’alléger le texte : les termes « apprenant », « enseignant », « candidat » « mineur » peuvent s’entendre aussi bien au féminin qu’au masculin.

Dans le cadre de ses missions, l’Institut français du Rwanda assure :

- La promotion de la langue française et de la francophonie.
- L’organisation de cours de langues adaptés aux publics locaux et internationaux.
- La mise en place et la supervision des examens officiels de français reconnus internationalement.
- Le développement d’activités culturelles et citoyennes favorisant le dialogue interculturel.

## Article 1 – Définitions

(Institut - Usager - Enfant/Mineur - Parent - Horaire officiel - Typologie des cours - Session - Examen - Certification)

**1.1 Institut / CCFR** : désigne l’Institut français du Rwanda, opérant sous l’enseigne « Centre culturel francophone du Rwanda » ou « CCFR ».

**1.2 Usager / Candidat / Apprenant** : toute personne physique ou morale inscrite à une activité, un cours ou à un examen organisé par le CCFR.

**1.3 Enfant / Mineur** : toute personne âgée de moins de 18 ans inscrite à une activité, un cours ou un examen.

**1.4 Parent / Adulte responsable** : la personne majeure légalement responsable de l’enfant ou désignée par autorisation écrite pour l’accompagner et le récupérer.

**1.5 Horaire officiel** : période de temps fixée et communiquée par le CCFR pendant laquelle le cours ou l’examen se déroule et durant laquelle l’enseignant est responsable des usagers.

**1.6 Cours** : activité pédagogique structurée visant à transmettre des connaissances, des compétences ou des savoir-faire à un public déterminé. Un cours peut être collectif ou individuel, présentiel ou à distance, et s’inscrire dans un parcours (session, certification). L’ouverture d’un cours requiert un nombre minimum de participants.

**1.7 Session** : ensemble de cours permettant à l’usager de progresser dans les niveaux intermédiaires.

Les sessions sont généralement organisées sur une durée de 6 à 8 semaines, selon le nombre de cours hebdomadaires et le calendrier fixé par le CCFR.

**1.7 Examen** : toute épreuve officielle organisée par le CCFR, notamment les certifications en langue française (DELF, DALF, TCF, TEF), reconnues par les autorités françaises et internationales.

**1.8 Certification** : diplôme ou attestation officielle délivrée à l'issue d'un examen ou d'un test, garantissant le niveau de compétence en langue française du candidat dans le cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

### 1.9 Typologie des cours

**1.9.1 Cours collectif** : formation dispensée à un groupe d'apprenants, en présentiel ou en ligne, selon un calendrier fixé.

**1.9.2 Cours individuel** : formation individuelle adaptée aux besoins spécifiques de l'apprenant, avec des horaires définis en concertation.

**1.9.3 Cours entreprise** : formation linguistique conçue pour les salariés ou collaborateurs d'une organisation, planifiée sur mesure.

### 1.10 Typologie des certifications

#### 1.10.1 DELF – Diplôme d'Études en Langue Française (niveaux A1, A2, B1 et B2)

Diplôme officiel délivré par le Ministère français de l'Éducation nationale via France Éducation International, attestant les compétences en langue française aux niveaux A1 à B2 du CECRL.

Valable à vie et reconnu internationalement. Peut être exigé pour l'accès à certains emplois, formations ou démarches administratives (ex. acquisition de la nationalité française).

#### 1.10.2 DALF – Diplôme Approfondi de Langue Française (niveaux C1 et C2)

Diplôme officiel délivré par le Ministère français de l'Éducation nationale via France Éducation International, attestant les compétences en langue française aux niveaux C1 et C2 du CECRL.

Valable à vie et reconnu internationalement. Requis pour l'accès aux universités et grandes écoles francophones, ainsi que pour des postes nécessitant une maîtrise approfondie du français.

#### 1.10.3 TCF – Test de Connaissance du Français

Test standardisé conçu et délivré par France Éducation International.

Évalue les compétences générales en français selon le CECRL (A1 à C2).

Valable 2 ans. Souvent requis pour :

- l'accès à des études supérieures en France,
- des démarches administratives (visa, naturalisation),
- des besoins professionnels.

Deux options :

Le TCF Québec (Test de Connaissance du Français pour le Québec) : en version papier et en version numérique (ordinateur) : deux épreuves organisées, la compréhension orale et l'expression orale.

Le TCF Canada (Test de Connaissance du Français pour le Canada) : en version papier et en version numérique (ordinateur) : quatre épreuves organisées, la compréhension orale, la compréhension écrite, l'expression écrite et l'expression orale.

#### 1.10.4 TEF – Test d'Évaluation de Français

Test standardisé conçu et délivré par la CCI Paris Île-de-France.

Évalue les compétences générales en français selon le CECRL (A1 à C2).

Valable 2 ans. Requis notamment pour :

- l'accès à des universités ou écoles francophones,
- les démarches d'immigration vers le Canada / le Québec,
- certaines procédures administratives ou professionnelles.

Une option :

Le TEF Canada (Test d'Évaluation de Français Canada) : Uniquement sur ordinateur, avec quatre épreuves organisées, la compréhension orale, la compréhension écrite, l'expression écrite et l'expression orale.

EXAMEN	NIVEAUX CECRL	ORGANISME DÉLIVRANT	VALIDITÉ	PUBLIC	USAGES PRINCIPAUX
DELF (Diplôme d'Etudes en Langue Française)	A1 – B2	Ministère français de l'Éducation nationale via France Éducation International	À vie	Enfants (*DELF Prim*), adolescents (*DELF Junior/Scolaire*), adultes	Attester un niveau élémentaire à indépendant ; accès à l'emploi, études ; naturalisation (B2 à partir de 2026)
DALF (Diplôme Approfondi de Langue Française)	C1 – C2	Ministère français de l'Éducation nationale via France Éducation International	À vie	Adultes et grands adolescents	Attester un niveau avancé ; accès aux universités et grandes écoles ; postes exigeant une maîtrise approfondie
TCF (Test de Connaissance du Français)	A1 – C2	France Éducation International	2 ans	Adultes et adolescents	Études supérieures, démarches administratives (visa, naturalisation), immigration (TCF Canada)
TEF (Test d'Évaluation de Français)	A1 – C2	CCI Paris Île-de-France	2 ans	Adultes et adolescents	Immigration Canada/Québec, études francophones, démarches administratives ou professionnelles

## Article 2 – Calendrier / Horaires / Tarifs

### 2.1 Calendrier

Le calendrier des cours et examens est fixé par le CCFR et communiqué officiellement aux usagers avant le début des sessions.

Toute modification du calendrier est notifiée par les canaux de communication officiels du CCFR (site internet, affichage, courriel, réseaux sociaux).

Le CCFR se réserve le droit d'adapter le calendrier en fonction des contraintes pédagogiques, organisationnelles ou de sécurité.

Les cours ne pouvant avoir lieu en raison des périodes de fermeture exceptionnelle ou régulière du CCFR (vacances scolaires, jours fériés, journées nationales telles que l'Umuganda, etc.) sont automatiquement reportés à la fin de la session initialement prévue.

### 2.2 Horaires

Les cours et examens se déroulent aux horaires indiqués dans le calendrier officiel.

**Les usagers doivent respecter les horaires communiqués et se présenter en temps utile (10-15 minutes avant).**

Le CCFR est responsable des usagers uniquement pendant la durée officielle du cours ou de l'examen.

### 2.3 Tarifs

Les tarifs des cours, des tests et examens sont révisés chaque année. Ils sont publiés sur le site internet du CCFR dans l'onglet correspondant, accompagnés des dates des sessions. Ils n'incluent jamais les supports de cours.

## Article 3 – Accès, sécurité

L'accès au CCFR est conditionné au respect des consignes de sécurité en vigueur.

Les usagers acceptent de se soumettre aux contrôles de sécurité mis en place, pouvant inclure :

- le passage par un portique de détection,
- le scan par détecteur de métaux de leurs effets personnels,
- une fouille corporelle en cas de coupure de courant.

Toute fouille corporelle doit être effectuée par un agent du même sexe que la personne contrôlée.

Le refus de se soumettre aux contrôles de sécurité entraîne l'interdiction d'accès aux locaux du CCFR.

Les usagers doivent respecter les consignes données par le personnel de sécurité et adopter un comportement conforme aux règles de sûreté et de respect des lieux.

Les véhicules des usagers ne sont pas autorisés à pénétrer dans l'enceinte du CCFR. Le parking intérieur est réservé aux membres du personnel.

## Article 4 – Inscription

### 4.1 Inscription aux examens

#### 4.1.1 Procédure d'inscription

- La procédure d'inscription est gratuite et s'effectue en ligne sur le site internet officiel de l'Institut français du Rwanda : <https://if-rwanda.org/examens-et-certifications/#/> dans l'ordre d'inscription (sous réserve de paiement dans les délais impartis) et dans la limite des places disponibles.
- Avant l'inscription, chaque candidat doit prendre les informations relatives à l'examen concerné : sur le site internet de l'Institut français et/ou au bureau d'accueil du Centre culturel francophone du Rwanda – 25 KG 624 Street – Kimihurura.
- Des documents additionnels peuvent être demandés (carte d'identité, de résident ou passeport, fiche d'identification) pour compléter l'inscription notamment dans le cadre d'un examen ou test pour lesquels ces documents sont obligatoires.
- Le candidat doit respecter une période de carence de 20 jours entre deux inscriptions pour le TCF Canada et Québec et le TEF.
- L'institut français du Rwanda peut conseiller le candidat dans le choix de l'examen mais le choix définitif appartient au candidat ; l'option retenue n'est pas modifiable une fois le paiement effectué.
- Le paiement est exigible pour les seuls candidats ayant réussi à s'inscrire et concerne uniquement les frais d'examens.

#### 4.1.2 Validation de l'inscription / inscription incomplète

- Une fois l'inscription finalisée en ligne, un courriel de confirmation contenant une facture à régler dans les 72 heures est envoyé automatiquement.
- Le candidat doit s'acquitter du paiement de cette facture y compris fournir la preuve de paiement (cf. 10.3) dans les délais impartis. Il doit également impérativement envoyer par courriel la copie de la pièce d'identité qui sera présentée le jour de l'examen.
- Le jour de la clôture des inscriptions, le candidat est tenu de régler et d'envoyer la preuve de paiement (cf. 10.3) avant 16h00. Toute preuve reçue au-delà de cet horaire ne sera pas prise en considération.
- Si ces conditions ne sont pas réunies, l'inscription à l'examen sera considérée comme invalide. Le candidat ne sera alors ni remboursé ni transféré sur une autre session et perdra l'intégralité de ses frais d'examen.

### 4.2 Inscription aux cours

La procédure d'inscription est gratuite et s'effectue en ligne sur le site internet officiel de l'Institut français du Rwanda : <https://if-rwanda.org/cours/#/> dans l'ordre d'inscription (sous réserve de paiement dans les délais impartis) et dans la limite des places disponibles.

Toute inscription est personnelle et non transférable.

#### 4.2.1 Test de Niveau / Confirmation

Pour les cours de FLE, les préparations aux examens et les cours de conversation, tous les nouveaux inscrits pour les cours de français adultes doivent passer un test de niveau pour se voir attribuer le cours adapté. Seules les réinscriptions et les inscriptions aux cours débutants ne sont pas concernées par cette procédure.

A partir des résultats du test, l'usager recevra la confirmation de son inscription au niveau correspondant, si et seulement si le nombre minimum d'inscrits requis pour ouvrir le niveau est atteint.

Le CCFR se réserve le droit de refuser une inscription en cas de non-respect des conditions générales, d'inscriptions en nombre insuffisant ou excédant la capacité maximale des cours ou la jauge de la salle

#### 4.2.2 Validation de l'inscription / inscription incomplète

La demande de paiement intervient uniquement lorsque l'ouverture du cours est confirmée. Le CCFR n'est pas responsable des paiements effectués en dehors de cette demande : l'usager doit impérativement attendre la facture.

L'inscription est validée uniquement après réception de la preuve du paiement correspondant (cf. 10.3), qui doit être effectué au plus tard 72 heures avant le début de la session.

### Article 5 - Déroulé des examens / Transmission des résultats / Réclamations

#### 5.1 Le jour de l'examen

##### 5.1.1 Convocation

- La convocation officielle est envoyée par courriel au moins 72 heures avant l'examen et confirmée également par SMS.
- Les examens suivants sont organisés sur deux ou plusieurs jours : DELF/DALF.
- Le centre d'examens se réserve le droit de choisir le(s) jour(s) de passation de l'examen, à condition d'en informer le candidat au moins 72 heures avant la date choisie.
- La convocation précise :
  - La date de l'examen,
  - Les horaires précis de l'examen (heure d'arrivée, de début et de fin),
  - Le lieu de l'examen,
  - La liste des documents à apporter.

##### 5.1.2 Présentation le jour de l'examen

- Le candidat ne doit pas se présenter sur le lieu de l'examen sans convocation.
- Le candidat doit obligatoirement se présenter :
  - sur le lieu de l'examen 30 minutes avant l'heure de début indiquée dans sa convocation
  - muni des documents suivants :
    - une pièce d'identité originale : pour les ressortissants rwandais, passeport, carte d'identité, carte de séjour ou permis de conduire ; pour les candidats d'une autre nationalité: passeport en cours de validité.
    - La preuve de paiement (cf. 10.2)

##### 5.1.3 Règles pendant l'examen

- La présentation de faux documents donnera lieu à l'ouverture d'une procédure pour fraude auprès de France Éducation International. La production de faux documents est également punie par la loi au Rwanda.
- L'usurpation de l'identité d'un tiers donnera également lieu à l'ouverture d'une procédure pour fraude auprès de France Éducation International. Elle est également punie par la loi au Rwanda.
- L'usage de tout appareil électronique est strictement interdit (téléphones, montres connectées, etc.).
- Tout comportement jugé comme frauduleux entraînera l'exclusion immédiate du candidat et l'annulation de son examen.

## **5.2 Après l'examen**

### **5.2.1 Transmission des résultats**

- Pour les examens TCF Québec, TCF Canada et TEF Canada, les résultats sont généralement disponibles 4 semaines après la date de l'examen.
- Pour le DELF/DALF, les résultats sont publiés dans un délai de 15 jours ouvrés, et les diplômes délivrés deux mois plus tard.

### **5.2.2 Communication des résultats / Retrait des attestations/diplômes**

- Les résultats du DELF/DALF sont valables à vie. Ils doivent être retirés en personne au centre d'examen, sur présentation d'une pièce d'identité. Une autorisation écrite et signée (envoyée par courriel avec l'adresse utilisée lors de l'inscription) est nécessaire si une tierce personne retire les documents au nom du candidat.
- Les résultats du TCF Canada et Québec sont envoyés automatiquement aux candidats par courriel 4 semaines après l'examen. Ils sont valables pendant 2 ans.
- Les résultats du TEF Canada sont envoyés automatiquement aux candidats par courriel 2 semaines après l'examen. Ils sont valables pendant 2 ans.

## **5.3 Réclamation**

En cas de désaccord avec les résultats du DELF/DALF, le candidat peut soumettre une demande écrite de révision dans un délai de 3 jours après la réception des résultats.

En cas de désaccord avec les résultats du TCF Canada et Québec, le candidat peut soumettre une demande écrite au centre d'examen dans un délai de 20 jours après la réception par courriel des résultats.

Seules les épreuves d'expression orale et d'expression écrite du TCF Canada et TCF Québec peuvent faire l'objet d'une réévaluation et/ou d'une nouvelle correction payante, conformément aux tarifs en vigueur au centre d'examen.

En cas de désaccord avec les résultats du TEF Canada, un lien est mis à la disposition du candidat pour introduire une demande de recours. Seules l'expression écrite et l'expression orale peuvent faire l'objet d'un tel recours.

Les frais de réévaluation et/ou nouvelle correction en vigueur sont à la charge du candidat et ne sont pas remboursables, quel que soit le résultat du recours.

## 5.4 Demande de duplicita ou réédition de diplômes / attestations

### 5.4.1 DELF / DALF

En cas de perte du diplôme, le candidat peut demander un duplicita moyennant le paiement du tarif en vigueur. La demande doit être faite par courriel en précisant le motif.

En cas d'erreur dans l'édition du diplôme, la demande de réédition doit s'effectuer par courriel, en précisant l'erreur à corriger. Elle est soumise au paiement des frais de réédition, selon les tarifs en vigueur.

Les demandes de réédition et de duplicita sont traitées dans un délai de 6 semaines à compter de leur soumission.

### 5.4.2 TCF CANADA / TCF QUEBEC / TEF CANADA

Les demandes de duplicita ou de réédition d'attestations sont gratuites. Elles doivent être soumises par courriel et seront traitées dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

Le cas échéant, la demande doit préciser l'erreur à corriger. L'attestation initiale doit être jointe à la demande, ainsi qu'une copie de la pièce d'identité du demandeur.

## **Article 6 – Supports de cours**

Le terme « Support de cours » recouvre deux catégories distinctes :

### 6.1 Supports achetés par l'usager

Livres, cahiers d'exercices ou tout autre matériel pédagogique acquis directement par l'usager auprès du CCFR ou d'un fournisseur externe. Ils sont indispensables pour les niveaux A1 à B2 et ne sont pas inclus dans le prix des cours. Ces supports restent la propriété de l'usager et leur usage est strictement personnel.

### 6.2 Supports remis par le CCFR

Documents papier, fichiers numériques, exercices ou tout autre matériel pédagogique fourni par le CCFR dans le cadre des cours ou examens. Ces supports sont destinés exclusivement à l'usage individuel de l'usager et ne peuvent être reproduits, diffusés ou utilisés à des fins commerciales sans autorisation préalable.

## **Article 7 – Comportement**

### 7.1 Assiduité

Les usagers doivent assister régulièrement aux cours et examens pour garantir la progression pédagogique.

Les absences répétées ou injustifiées peuvent entraîner l'exclusion de la session sans remboursement (cf. 11.1).

### 7.2 Ponctualité

Les usagers doivent se présenter à l'heure indiquée aux cours et aux examens.

Tout retard perturbe le déroulement pédagogique et entraîne le refus d'accès à la salle.

### 7.3 Discipline générale

Les usagers doivent respecter les consignes données par les enseignants et le personnel du CCFR.

Tout comportement perturbateur ou contraire aux règles de fonctionnement pourra entraîner l'exclusion immédiate.

### 7.4 Respect

Le respect des enseignants, du personnel, des autres usagers et des locaux est obligatoire.

Tout comportement inapproprié ou irrespectueux pourra entraîner l'exclusion immédiate.

Il est strictement interdit d'utiliser son téléphone pour passer ou recevoir des appels pendant les cours.

Les usagers doivent obligatoirement mettre leur téléphone en « mode silencieux » afin de ne pas perturber le déroulement des cours ou des examens.

### 7.5 Utilisation des locaux

Les usagers doivent veiller à la propreté et au bon usage des salles, du matériel et des équipements.

Toute dégradation volontaire ou négligence grave pourra entraîner des sanctions et la facturation des réparations.

## **Article 8 – Enfants / Mineurs**

Les enfants de moins de 18 ans inscrits à un cours ou à un examen doivent être déposés et repris par un parent (cf. Article 1.7), à la porte de la salle de cours ou d'examen.

Une autorisation spéciale peut permettre à un mineur d'être repris par une personne désignée par les parents ou, pour les enfants âgés de 12 ans et plus, de quitter seul le CCFR (cf. Article 1.8).

### 8.1 Registre des mineurs

Pour tous les mineurs, un registre spécial doit être rempli à l'entrée du CCFR, par le parent ou l'adulte désigné par les parents.

Ce registre doit indiquer *a minima* :

- un contact téléphonique disponible pendant la durée du cours, et,
- le cas échéant, le nom et le contact de la personne autorisée par écrit à reprendre l'enfant.

### 8.2 Dérogation pour les enfants de 12 ans et plus

Les parents peuvent signer une demande de dérogation temporaire ou annuelle (autorisation spéciale – modèle disponible en annexe), renouvelable, permettant à l'enfant de :

- rejoindre son parent/adulte responsable à la sortie du CCFR (l'enfant est alors autorisé à quitter la salle de cours ou d'examens seul sous la responsabilité de ses parents)
- quitter seul le CCFR sous la responsabilité de ses parents

L'autorisation doit préciser si l'enfant est repris à l'intérieur ou à l'extérieur du CCFR.

### 8.3 Limite de responsabilité

Le CCFR (enseignants et personnel) est responsable des enfants uniquement pendant la durée officielle du cours ou de l'examen (cf. Article 2.2).

Le CCFR n'est pas une « garderie ». Il ne peut assumer la garde des enfants en dehors des horaires officiels des cours ou des examens.

Si aucun parent ou adulte responsable ne vient chercher l'enfant à la fin du cours ou de l'examen, le CCFR pourra se voir contraint d'alerter les forces de l'ordre compétentes.

## **Article 9 – Communication**

Toute information officielle (modification d'horaires, annulation, organisation) est communiquée par les canaux définis par le CCFR (site internet, affichage, courriel, réseaux sociaux).

Les usagers doivent fournir des coordonnées valides et consulter régulièrement les communications.

Le CCFR ne saurait être tenu pour responsable si les usagers ne fournissent pas des coordonnées exactes, valides ou mises à jour ou s'ils ne consultent pas régulièrement les communications transmises par les canaux officiels.

## **Article 10 – Paiement**

### 10.1 Modalités

Les montants payés pour les cours ou les examens ne sont pas remboursables, sauf en cas de circonstances exceptionnelles (voir article 11). Ils doivent être réglés intégralement dans les délais suivants sous peine d'annulation de l'inscription :

- Dans les 72 heures suivant l'inscription aux examens : les détails bancaires sont indiqués sur la facture envoyée au candidat après l'inscription. Dans l'hypothèse où ils ne seraient pas mentionnés, le candidat est tenu de les demander au service de l'accueil du centre d'examen.
- Au plus tard 72 heures avant le début de la session de cours.

### 10.2 Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le CCFR sont :

- Virement bancaire
- Carte de crédit
- Application bancaire BK Pay

Aucun paiement en espèces ni règlement à crédit n'est accepté.

Tout paiement effectué en monnaie étrangère est converti selon le taux de chancellerie fourni par le Ministère français de l'Europe et des Affaires étrangères, en vigueur au jour du règlement.

Le CCFR n'est pas responsable des variations de change intervenues après le paiement.

### 10.3 Preuve de paiement

L'accès aux cours ou examens n'est autorisé qu'après confirmation du paiement par le CCFR, la preuve de règlement devant être fournie par l'usager :

- la preuve de paiement originale, lisible ou numérique (format PDF ou JPEG) doit être envoyée par courriel ou apportée physiquement au centre avant la date limite indiquée sur la facture.

Un reçu sera émis et envoyé par courriel dès réception et validation de la preuve de paiement.

## Article 11 – Politique d'annulation

### 11.1 Remboursement

Les cours et les frais d'examens ne sont pas remboursables, sauf en cas de transfert professionnel à l'étranger.

Les livres de cours et les cahiers d'exercices ne sont pas remboursables.

Dans le cas d'une mutation / d'un transfert professionnel à l'étranger, une demande de remboursement peut être soumise par un écrit signé adressé par courriel au secrétariat général ([sg@if-rwanda.org](mailto:sg@if-rwanda.org)) accompagné d'une lettre de l'employeur signée et tamponnée, d'un relevé d'identité bancaire (RIB), d'une copie de la pièce d'identité et de la preuve du paiement.

La demande de remboursement sera traitée dans un délai pouvant aller jusqu'à 4 semaines après réception de l'ensemble des documents requis.

En cas d'acceptation, le remboursement est effectué uniquement par virement bancaire.

Le centre d'examens se réserve le droit de refuser toute demande incomplète ou ne relevant pas du cas stipulé ci-dessus.

### 11.2 Report de session

#### 11.2.1 Report de session de cours (total ou partiel)

Un report de session de cours peut être accordé uniquement dans des cas avérés de :

- maladie longue ou grave,
- accident,
- deuil d'un parent proche.

La non présentation répétée de l'usager au cours et les circonstances relevant de la météorologie (pluie notamment) ou de la circulation routière (embouteillages par exemple) ou le refus de l'article 3 ne sauraient être considérés comme des motifs acceptables pour un report ou une compensation.

#### 11.2.1 Report de session d'examen

Le report de session d'examen ne sera possible que dans les cas suivants :

- Le candidat est envoyé en mission et/ou est transféré sur un autre lieu de travail par son employeur. Il devra présenter un ordre / lettre de mission signé et tamponné par son employeur.
- Le candidat est malade / blessé. Il devra présenter un certificat médical signé et tamponné par un médecin.

- Le candidat a perdu un proche. Il devra présenter un certificat de décès accompagné d'un justificatif officiel du lien de parenté.

La demande de report de session d'examen doit être soumise par écrit au centre d'examen, accompagnée des justificatifs requis (scannés en format PDF : relevé d'identité bancaire et copie de la pièce d'identité), justifiant l'absence du candidat à l'examen. Cette demande doit être adressée au secrétariat général ([sg@if-rwanda.org](mailto:sg@if-rwanda.org)) le jour de l'examen ou dans les 24h suivant le jour programmé de l'examen.

- Une fois la demande de report acceptée, le candidat sera informé par courriel d'une nouvelle date d'examen dans les 6 mois suivant la date de l'examen auquel il était inscrit initialement. Au-delà, il devra s'acquitter à nouveau des frais d'inscription.
- Un seul report est possible. En cas de nouvelle absence, le candidat devra s'acquitter à nouveau des frais d'inscription.

#### 11.2.3 Motifs de refus de report de session d'examen

- Envoi tardif de la preuve de paiement (au-delà de la date / heure limite de paiement et de la fin des inscriptions).
- Absence injustifiée le jour de l'examen.
- Non-respect des délais d'annulation ou de report prévus par le règlement.
- Non-présentation des documents requis (pièce d'identité valide, convocation, etc.).
- Falsification de documents (pièce d'identité, attestation de paiement, etc.).
- Fraude ou tentative de fraude durant l'examen.
- Usurpation de l'identité du candidat inscrit à l'examen.
- Non-respect du délai de carence entre deux inscriptions à un même examen.
- Erreur du candidat lors de l'inscription (choix d'une mauvaise session, d'un mauvais centre ou d'un mauvais examen).
- Délai de réclamation échu (pour toute demande de report ou de remboursement).
- Interdiction temporaire ou permanente de passer l'examen par France Éducation International ou l'organisme certificateur.
- Cas de force majeure non justifié ou non reconnu par le centre d'examens.

## Article 12 – Protection des données personnelles

Dans le cadre d'une inscription à un cours ou à un examen organisé par l'Institut français du Rwanda, certaines données personnelles sont collectées (nom, prénom, coordonnées, informations nécessaires à l'organisation pédagogique et administrative).

Ces données sont traitées conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données (RGPD) et à la législation française applicable. Elles sont utilisées exclusivement pour les finalités suivantes :

- Gestion interne des inscriptions et organisation des cours et examens.
- Communication avec les inscrits en cas de modification d'emploi du temps, d'annulation ou d'information pratique liée à l'activité choisie.
- Élaboration de statistiques internes anonymisées, destinées à améliorer l'offre pédagogique et culturelle de l'établissement.

Ces données ne sont en aucun cas transmises à des tiers, à des fins commerciales ou externes. Elles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la gestion des inscriptions et des activités concernées, puis archivées ou supprimées conformément aux obligations légales.

Conformément au RGPD, les usagers disposent des droits suivants : accès, rectification, effacement, limitation du traitement, opposition et portabilité des données. Les usagers peuvent exercer ces droits en adressant une demande écrite au secrétariat général, en charge du traitement des données de l'Institut français du Rwanda. En cas de difficulté, les usagers conservent la possibilité de saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

## ANNEXE

<p><b>CENTRE CULTUREL FRANCOPHONE RWANDA</b> APPRENDRE • CRÉER • PARTAGER</p>	<p><b>INSTITUT FRANÇAIS</b></p>	<p><b>Liberté Créativité Diversité</b></p>
<b>AUTORISATION DE SORTIE AUTONOME ET DEROGATION TEMPORAIRE / ANNUELLE</b>		
<p><b>1. Identité de l'enfant</b></p> <p>Nom et prénom : _____          Date de naissance : _____          Activité / cours / examen : _____          Numéro d'inscription (le cas échéant) : _____</p> <p><b>2. Identité du parent / adulte responsable</b></p> <p>Nom et prénom : _____          Lien de parenté / qualité : _____          Adresse : _____          Téléphone principal : _____          Téléphone secondaire : _____          Adresse e-mail : _____</p> <p><b>3. Type d'autorisation</b> (cochez la case applicable)</p> <p><input type="checkbox"/> Autorisation temporaire — Période du : ____ / ____ / ____ au ____ / ____ / ____  <input type="checkbox"/> Autorisation annuelle — Valable du : ____ / ____ / ____ au ____ / ____ / ____ (renouvelable)</p> <p><b>4. Portée de l'autorisation</b> (cochez les options accordées)</p> <p><input type="checkbox"/> Rejoindre le parent/adulte responsable à la sortie du CCFR : L'enfant est autorisé à quitter la salle de cours ou d'examen seul pour rejoindre la personne désignée ci-dessus.  <input type="checkbox"/> Quitter seul le CCFR : L'enfant est autorisé à quitter l'enceinte du CCFR seul, sous la responsabilité de ses parents/adultes responsables.</p> <p><b>5. Modalités de reprise</b> (préciser une seule option)          L'enfant sera repris :</p> <p><input type="checkbox"/> À l'intérieur du CCFR (porte de la salle / hall d'accueil)  <input type="checkbox"/> À l'extérieur du CCFR (préciser lieu exact : rue, point de rendez-vous) : _____</p> <p><b>6. Consignes et informations complémentaires</b>          - Personne autorisée à récupérer l'enfant (si différente du parent ci-dessus) : _____</p> <p>Nom et prénom : _____          Lien de parenté / qualité : _____          Adresse : _____          Téléphone principal : _____          Téléphone secondaire : _____          Adresse e-mail : _____</p> <p>- Allergies, traitements médicaux, informations de santé pertinentes : _____</p>		



- Autorisation d'intervention médicale d'urgence : [ ] Oui [ ] Non

Si oui, préciser les indications et le **médecin traitant** :

Nom :

Téléphone :

#### 7. Déclaration et limites de responsabilité

Je soussigné(e) (*nom du parent / adulte responsable*) : \_\_\_\_\_

déclare autoriser mon enfant (*nom de l'enfant*) : \_\_\_\_\_

à bénéficier de la dérogation cochée ci-dessus.

Je reconnaiss que le CCFR (enseignants et personnel) est responsable de mon enfant uniquement pendant la durée officielle du cours ou de l'examen conformément à l'article 2.2 du règlement. Je comprends et accepte que le CCFR n'assume pas la garde de l'enfant en dehors des horaires officiels et pourra, en l'absence d'un parent ou adulte responsable à la fin du cours ou de l'examen, alerter les forces de l'ordre compétentes si nécessaire.

Je m'engage à informer immédiatement le CCFR de toute modification de mes coordonnées ou de la personne autorisée à récupérer l'enfant.

#### 8. Durée et révocation

Durée de l'autorisation : telle qu'indiquée en section 3.

Révocation : le parent/adulte responsable peut révoquer cette autorisation à tout moment par écrit (e-mail ou lettre remise à l'accueil). La révocation prend effet à la réception par le CCFR.

#### 9. Signatures

Fait à : \_\_\_\_\_, le : \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Nom en lettres capitales : \_\_\_\_\_

Signature du parent / adulte responsable : \_\_\_\_\_

#### 10. Accusé de réception par le CCFR (à remplir par le poste de sécurité)

Reçu par (nom du responsable CCFR) : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Date et heure de réception : \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ — \_\_\_ : \_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Annexe : joindre une copie de la pièce d'identité du parent/adulte responsable et, si applicable, une copie de la pièce d'identité de la personne autorisée à récupérer l'enfant.



INSTITUT FRANÇAIS DU RWANDA - 25 KG 624 St, Rugando, Kimihurura, KIGALI

Page 2/2

