



Alliance Française  
*Montréal*

## Conditions générales et règles de fonctionnement Cours privés individuels

### Table des matières

|   |   |
|---|---|
| Introduction .....  | 2 |
| Contrat d'apprentissage des cours privés individuel à l'AFMTL ..... | 2 |
| Engagements de l'AFMTL .....  | 2 |
| Engagements de l'apprenant .....                                    | 3 |
| Conditions de vente des cours privés individuels .....              | 5 |
| Planification des cours .....                                       | 5 |
| Préavis d'annulation ou de report .....                             | 5 |
| Nombre de reports autorisés par forfait .....                       | 5 |
| Retards et ponctualité .....  | 6 |
| Annulation de forfait .....   | 7 |
| Avoirs .....  | 7 |
| Frais non remboursables .....                                       | 7 |
| Déclaration de confidentialité .....                                | 7 |

## Introduction

Merci de lire attentivement TOUTES les informations ci-dessous. L'inscription à un cours privé et le paiement des frais impliquent l'acceptation des conditions générales et des règles de fonctionnement.

Nos conditions générales seront régies et interprétées conformément aux lois en vigueur dans la province du Québec et, en achetant un produit à l'Alliance Française de Montréal (AFMTL), vous acceptez la compétence non exclusive des tribunaux de cette province. L'AFMTL se réserve le droit de modifier ces conditions générales sans préavis.

De plus, la version française de ces conditions générales est la seule version de référence, la version anglaise est donnée à titre indicatif.

## Contrat d'apprentissage des cours privés individuel à l'AFMTL

Afin de garantir des formations de qualité, l'Alliance Française de Montréal (AFMTL) et ses apprenants s'engagent mutuellement à respecter les règles suivantes.

### Engagements de l'AFMTL

#### Équipe enseignante

L'AFMTL emploie des enseignants diplômés de l'enseignement supérieur, spécialistes du Français Langue Étrangère. Le choix de l'enseignant est exclusivement du ressort de l'AFMTL, qui se réserve le droit de le remplacer à tout moment.

#### Organisation et disponibilité des cours

Les cours privés sont dispensés en ligne, du lundi au vendredi entre 8 h et 18 h, selon la disponibilité des enseignants.

Un délai de trois semaines maximum peut s'écouler entre l'achat du forfait et le début des cours.

L'AFMTL ne garantit pas la disponibilité d'un enseignant spécifique ni la prise en charge de toutes les plages horaires souhaitées.

En cas d'empêchement majeur (maladie, urgence), un rattrapage sera proposé.

#### Méthodologie

Les cours suivent les recommandations du CECRL, favorisent les interactions concrètes, l'autonomie et la communication en français. Certains cours peuvent être enregistrés ou observés dans une démarche qualité.

## Évaluations

Une évaluation diagnostique est réalisée lors du premier cours. Une évaluation sommative est proposée en fin de niveau pour les forfaits "Français Général" ou "Français Professionnel".

## Matériel pédagogique

Les cours en ligne utilisent un outil de visioconférence et des ressources numériques adaptées. Un manuel ou cahier numérique est fourni pour les forfaits de 20 heures et plus. Pour les forfaits de 4 heures, le matériel est directement fourni par l'enseignant.

## Attestations sur demande

Un bilan de formation (progrès et nombre d'heures suivies) et un certificat de niveau (après réussite à l'évaluation sommative) peuvent être remis sur simple demande écrite par courriel à [info@afmtl.ca](mailto:info@afmtl.ca).

## Satisfaction

Une enquête est envoyée à la fin du forfait pour recueillir les retours sur le contenu et l'organisation des cours.

## Engagements de l'apprenant

### Conditions d'accès

Des frais d'inscription annuels sont requis pour participer à un premier forfait de cours. Ainsi, l'élève obtient des avantages culturels et pédagogiques, tel que l'accès à tarif réduit aux ateliers "Pratiquez votre français" pendant 12 mois à partir de la date d'achat. Les frais annuels d'inscription sont payés sur le site en même temps que les l'inscription au forfait de cours.

Les cours privés sont strictement individuels : aucun accompagnateur n'est autorisé à y assister. Les apprenants doivent être âgés de 16 ans minimum.

### Comportement

Respect, politesse et bienveillance sont attendus en tout temps. Tout comportement violent ou irrespectueux envers un enseignant, un autre apprenant ou le personnel pourra entraîner une exclusion sans remboursement.

### Ponctualité et présence

Les horaires sont établis d'avance.

En cas de retard sans prévenir, l'enseignant attend jusqu'à 15 minutes avant de se

déconnecter. En cas de préavis envoyé par courriel, l'enseignant attend jusqu'à 30 minutes. Le temps perdu n'est ni rattrapé ni remboursé.

#### Préparation technique pour les cours en ligne

Avant le premier cours, l'élève doit s'assurer de disposer d'une connexion Internet stable, d'un ordinateur équipé d'une caméra et d'un microphone fonctionnels.

La caméra doit rester activée pendant toute la durée du cours.

#### Implication et progression

La progression dépend de l'engagement de l'élève. Aucun résultat, y compris la réussite à un examen, n'est garanti. Des devoirs peuvent être proposés pour renforcer les acquis entre les cours.

#### Langue d'enseignement

Le français est la langue de communication et d'apprentissage, quel que soit le niveau de l'élève.

## Conditions de vente des cours privés individuels

### Planification des cours

Le calendrier des cours est établi d'un commun accord entre l'AFMTL et l'élève au moment de l'inscription. Toute période d'absence prévue (vacances, obligations personnelles ou professionnelles) doit impérativement être déclarée au moment de l'établissement de ce calendrier.

Les jours et horaires de cours privés sont définis au préalable avec l'AFMTL et l'enseignant. Il est entendu que le début du forfait de cours privés est la date du premier cours planifié avec l'enseignant.

### Validité des Forfaits

Les heures achetées doivent être utilisées dans une période déterminée, définie par le forfait spécifique acheté. Toute heure non utilisée dans cette période ne pourra être utilisée, remboursée ou créditée.

#### Forfaits et date d'expiration après achat

- Forfait de 4 heures : période égale à 2 mois
- Forfait de 20 heures : période égale à 6 mois
- Forfait de 50 heures : période égale à 8 mois

Si un enseignant n'est plus disponible pendant la période de validité, l'AFMTL s'assurera de trouver un autre enseignant pour l'élève.

### Préavis d'annulation ou de report

L'AFMTL demande un préavis d'un (1) jour ouvrable complet (24 heures) pour l'annulation ou le réaménagement d'un cours privé. L'avis d'annulation DOIT impérativement être envoyé par courriel à l'enseignant ET à l'administration de l'AFMTL à l'adresse : [info@afmtl.ca](mailto:info@afmtl.ca).

Un élève qui ne donne pas ce préavis sera facturé du montant total pour le cours.

### Nombre de reports autorisés par forfait

Une fois le planning fixé, les reports de cours sont strictement encadrés et limités selon la formule choisie. Les reports doivent être demandés au moins 24 heures à l'avance

(jours ouvrés). Tout cours non annulé dans ce délai est considéré comme dû et ne pourra faire l'objet d'un report.

Le nombre de reports autorisés par forfait est défini comme suit :

- Moins de 10 heures de cours : Aucun report autorisé
- Forfait de 10 heures : 1 report maximum
- Forfait de 20 heures : 2 reports maximum
- Forfait de 30 heures : 3 reports maximum
- Forfait de 40 heures : 4 reports maximum
- Forfait de 50 heures : 5 reports maximum

Le report d'un cours est un aménagement proposé en fonction de la disponibilité des enseignants. Aucun horaire précis ni la disponibilité du même enseignant ne peuvent être garantis.

#### Exception médicale

En cas d'absence pour raison médicale, un report supplémentaire pourra être accordé sur présentation d'un justificatif médical daté, mentionnant l'impossibilité de suivre le cours prévu.

Ce justificatif doit être transmis dans un délai de 48 heures suivant la date du cours concerné.

#### Validité des reports

Les reports non utilisés ne sont ni reportables au-delà de la durée de validité du forfait, ni remboursables. L'école se réserve le droit de refuser tout report dépassant le quota autorisé ou ne respectant pas les conditions ci-dessus.

#### Retards et ponctualité

Si l'élève est en retard au cours sans préavis, l'enseignant attendra jusqu'à 15 minutes après l'heure de début prévue. Passé ce délai, l'enseignant ne sera plus disponible, et le montant total du cours sera facturé.

Si l'élève est en retard avec un préavis par courriel, l'enseignant attendra jusqu'à 30 minutes après l'heure de début. Une fois ce délai écoulé, le cours sera perdu et facturé.

Aucun temps de rattrapage ne sera accordé à l'élève.

La ponctualité et la politesse sont des marques de respect élémentaires attendues de la part des élèves comme des enseignants.

### Annulation de forfait

En cas d'annulation plus de 7 jours ouvrables avant le début du forfait de cours privés, des frais de 75\$ seront retenus.

Pour toute annulation effectuée moins de 7 jours ouvrables avant cette date, aucun remboursement ne sera accordé. Le montant total du forfait sera transformé en avoir du même montant.

### Cas particuliers

Aucun frais ne sera facturé à un élève pour un forfait annulé sur présentation d'un justificatif médical fourni par un médecin.

Aucun frais ne sera facturé à un élève en cas d'annulation du cours décidée par l'AFMTL.

### Avoirs

Tous les avoirs sont valables pendant un (1) an. Ils peuvent être utilisés comme paiement pour tout autre service offert par l'AFMTL : autre cours, leçons privées, livres ou événements. Les avoirs sont non transférables.

### Frais non remboursables

Les frais d'inscription annuels ne sont pas remboursables.

Le matériel de cours (manuels, cahiers d'activités) n'est pas remboursable.

### Déclaration de confidentialité

La protection de votre vie privée et de vos informations personnelles est importante pour l'AFMTL. Cependant, il est nécessaire pour nous de collecter certaines informations personnelles afin de vous offrir un service efficace et de qualité. Nous ne collectons des informations que de votre propre connaissance et consentement. De plus, nous n'utilisons les informations personnelles fournies que dans le but pour lequel elles ont été collectées. Nous ne divulguons pas vos informations personnelles à des tiers sans votre consentement préalable. Nous veillons à ce que vos informations personnelles ne soient pas partagées avec d'autres institutions, sauf si la loi ou une autre réglementation l'exige, et nous supprimons vos informations personnelles de notre système lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.

L'AFMTL envoie régulièrement une infolettre pour informer ses clients et étudiants de ses activités. Si vous souhaitez vous désabonner de notre infolettre, vous pouvez le faire directement via le lien prévu dans le courriel.

En participant aux cours et aux activités de l'Alliance Française de Montréal, vous accordez à l'AFMTL le droit d'utiliser les photographies et vidéos prises lors des cours ou des activités, sans compensation ni droit d'approbation, dans des supports créés dans le seul but de promouvoir les activités de l'Alliance Française de Montréal.

Veillez envoyer un courriel à [info@afmtl.ca](mailto:info@afmtl.ca) pour nous communiquer toute correction nécessaire concernant vos informations personnelles.