



Type de document : Modèle de politique

Édition : 1.0 · Septembre 2026

Langue : Français

Éditeur : pillaros.ca

MODÈLE GRATUIT · POUR LES CENTRES DE TUTORAT

Politique d'annulation et d'absences

Une politique d'une page que les familles lisent avant de réserver : le préavis exigé, ce que coûte une annulation tardive, ce que coûte une absence et comment fonctionnent les séances de reprise. Faites quatre choix, puis collez-la dans votre portail ou sur votre site.

PRÉPARÉ PAR

Kalbot Solutions

L'équipe derrière Pillar OS

ÉCRIT POUR

Les propriétaires-exploitants

Centres et studios de tutorat

Quatre choix, puis une page.

Une politique fonctionne seulement si la famille l'a lue avant de réserver et si la réception l'applique toujours de la même façon.

1 · Le préavis

Jusqu'à combien d'heures avant une séance une famille peut encore l'annuler ou la déplacer sans frais. Le modèle prévoit 24 heures ; choisissez le délai qui protège le temps de vos tuteurs.

2 · Une annulation tardive

La famille annule trop tard, une fois le délai de préavis passé. La séance est facturée au complet, à moitié, ou elle coûte un crédit. Décidez si la première de chaque session est sans pénalité.

3 · Une absence

Personne n'est venu et personne n'a appelé. Habituellement, la séance est facturée au complet ou elle coûte un crédit. Précisez combien de temps le tuteur attend.

4 · Les séances de reprise

Dans quels cas une reprise est offerte, comment la réserver et quand elle expire. Une reprise sans date limite, c'est une séance que vous devez pour toujours.

SI VOUS VENDEZ DES FORFAITS PRÉPAYÉS AU QUÉBEC

Vendre des cours fait de vous un commerçant au sens de la Loi sur la protection du consommateur, et le client peut résilier le contrat en tout temps. Avant le début des séances, vous ne pouvez rien garder. Après le début, vous pouvez garder le prix des séances déjà données, plus une pénalité d'au plus 50 \$ ou 10 % du prix des séances non données (le montant le moins élevé des deux), et vous avez 10 jours à partir de l'avis de résiliation pour rembourser le reste. Une politique comme celle-ci encadre chaque séance ; elle ne peut pas déroger à ces règles pour le forfait lui-même. Source : Office de la protection du consommateur, [les règles sur les contrats de cours](#) et [ce qu'un commerçant peut garder](#).

Pas un avis juridique. C'est un modèle à adapter. Les règles varient d'une province à l'autre et changent avec le temps ; faites relire le texte final par votre conseiller juridique, surtout la clause sur les forfaits.

Pillar OS fait respecter cette politique pour vous : des rappels avant chaque séance, un délai d'annulation propre à chaque succursale, des familles qui déplacent elles-mêmes leurs séances dans le portail, et une règle d'absence qui s'applique aux crédits.

Chiffrez ce que vos absences vous coûtent par année →

Annulations, absences et reprises de séances

Remplissez chaque espace en pointillé. Gardez les titres : c'est grâce à eux que les familles trouvent vite ce qu'elles cherchent.

1. Réservation et confirmation

Les séances se réservent dans le portail des familles ou auprès de la réception. Chaque séance réservée est confirmée par courriel ou par texto, et un rappel est envoyé 24 heures avant la séance.

2. Annuler ou déplacer une séance

Vous pouvez annuler ou déplacer une séance sans frais, directement dans le portail, jusqu'à 24 heures avant l'heure prévue. Passé ce délai, le portail vous demandera de nous joindre, et l'article 3 s'applique.

3. Annulations tardives

Une séance annulée moins de 24 heures avant l'heure prévue est facturée au complet / facturée à 50 % / comptée comme une séance de votre forfait.

- La première annulation tardive de chaque session n'entraîne aucune pénalité. *(Supprimez cette ligne si vous ne l'offrez pas.)*
- Une maladie attestée par un billet médical et une fermeture du centre ne comptent pas comme des annulations tardives ; voir l'article 6.

4. Absences

Si l'élève n'est toujours pas arrivé 15 minutes après l'heure prévue et que nous n'avons pas eu de vos nouvelles, la séance compte comme une absence : elle est facturée au complet / comptée comme une séance de votre forfait. Le tuteur reste disponible jusqu'à la fin de la période réservée, mais la séance n'est pas prolongée.

5. Séances de reprise

Une reprise est offerte quand une séance est annulée à temps, avec le préavis demandé. Elle n'est pas / est offerte après une annulation tardive ou une absence. Les reprises se réservent dans le portail, selon les disponibilités des tuteurs, et doivent avoir lieu dans les 30 jours. Passé ce délai, elles expirent.

6. Séances annulées par le centre

Si nous annulons une séance (maladie du tuteur, mauvais temps, fermeture), rien ne vous est facturé, le crédit vous est rendu et nous vous proposons la première plage libre pour la reprendre. Quand nos locaux sont fermés, nous pouvons aussi vous offrir la séance en ligne plutôt qu'en personne.

7. Forfaits prépayés

Les forfaits sont valables 12 mois à partir de l'achat. Si vous résiliez un forfait, c'est la Loi sur la protection du consommateur du Québec qui détermine ce que nous pouvons garder et ce qui vous est remboursé, et nous la respectons. *(Adaptez cette clause si vous êtes dans une autre province.)*

8. Pour nous joindre

Pour annuler ou déplacer une séance, utilisez le portail à adresse du portail, ou joignez-nous par téléphone au téléphone ou par courriel à courriel. Un message envoyé en dehors des heures d'ouverture compte quand même : le préavis se calcule à partir de l'heure où il a été envoyé.

