



Type de document : Modèles de messages

Édition : 1.0 · Septembre 2026

Langue : Français

Éditeur : pillaros.ca

MODÈLES GRATUITS · POUR LES CENTRES DE TUTORAT

Trois messages pour un élève qu'on ne voit plus

Trois semaines sans séance, la semaine après l'examen et les dernières semaines avant l'été : les trois moments où une famille décroche, et le message de relance qui convient à chacun. Des messages courts et chaleureux, qui parlent de l'élève, jamais de votre horaire à remplir.

PRÉPARÉ PAR

Kalbot Solutions

L'équipe derrière Pillar OS

ÉCRIT POUR

Les propriétaires-exploitants

Centres et studios de tutorat

Trois règles pour qu'une relance ne ressemble pas à un courriel de vente.

Une famille qui a cessé de réserver n'est pas un prospect. Elle vous connaît, et votre message doit le montrer.

1 · Mentionnez quelque chose de précis

Le dernier sujet travaillé, le nom du tuteur, le niveau scolaire. Un message qui pourrait s'adresser à n'importe qui a l'air d'un envoi de masse.

2 · Demandez une seule chose

Une seule question, à laquelle on peut répondre de son cellulaire dans le stationnement de l'école. Pas « faites-nous part de vos disponibilités pour les prochaines semaines ».

3 · Laissez la porte ouverte

Si la famille a décidé d'arrêter, dites-lui que c'est correct, et pensez-le vraiment. Une famille qui part en bons termes revient, ou vous envoie un voisin.

QUI REÇOIT QUEL MESSAGE

Le **message 1** s'adresse à la famille d'un élève qui venait régulièrement et qui n'a pas eu de séance depuis environ trois semaines, avant que l'absence devienne une habitude. Le **message 2** part la semaine qui suit un examen ou un bulletin, au moment où la famille voit si l'objectif qui l'a amenée chez vous est atteint. Le **message 3** part dans les dernières semaines avant l'été, quand la famille décide, sans vous le dire, si elle revient en septembre. Un seul message par moment ; s'il reste sans réponse, un seul suivi, puis on arrête.

Consentement. Un texto ou un courriel qui porte sur le tutorat de l'enfant fait partie du service auquel la famille s'est inscrite. Une promotion, non. Gardez ces messages centrés sur l'élève, et si une famille se désabonne, respectez sa demande le jour même (la Loi canadienne anti-pourriel, ou LCAP, s'applique aux messages commerciaux au Canada).

Pillar OS signale chaque élève actif qui n'a pas eu de séance depuis quatre semaines, en commençant par celui qu'on n'a pas vu depuis le plus longtemps, et prépare un message de relance que vous modifiez avant l'envoi. Rien ne part tout seul.

[Voyez ce que vaut un élève qui reste →](#)

Trois moments, trois messages

Remplissez chaque espace en pointillé. Chaque message tient dans un texto ; par courriel, ajoutez une formule de salutation et votre signature.

1. Trois semaines sans nouvelles

Quand : environ trois semaines après la dernière séance, tant qu'il est encore facile de reprendre la routine.

Bonjour prénom du parent, c'est votre nom de centre. On n'a pas revu élève depuis la séance sur le dernier sujet, p. ex. les fractions, et tuteur me demandait de ses nouvelles. Est-ce que tout va bien de votre côté ? Si la plage habituelle du jour et heure ne vous convient plus, dites-moi ce qui vous irait et je vous trouve une place. Et si vous prenez une pause, c'est tout à fait correct aussi, vous n'avez qu'à me le dire.

2. Après l'examen

Quand : la semaine qui suit un examen, un test ou un bulletin pour lequel l'élève se préparait.

Bonjour prénom du parent, comment ça s'est passé pour élève, l'examen ou le bulletin ? Tuteur aimerait beaucoup le savoir, peu importe le résultat. Si tout s'est bien passé, c'est le bon moment pour garder le rythme sans trop en faire, avec une séance toutes les deux semaines, pour ne rien perdre d'ici le prochain. Si ç'a été plus difficile que prévu, on peut regarder ensemble ce qui s'est passé, sans jugement. Qu'est-ce qui vous aiderait le plus ?

3. Avant l'été

Quand : les dernières semaines de l'année scolaire, avant que la question de septembre se règle d'elle-même, faute de décision.

Bonjour prénom du parent, l'année achève et je voulais vous remercier de nous avoir confié élève. Deux petites choses : nous gardons quelques places cet été pour ce que vous offrez l'été, p. ex. un court bloc de révision en août, et en septembre, la plage du jour et heure avec tuteur part vite. Voulez-vous que je vous réserve l'une ou l'autre ? Vous pouvez me répondre oui, non ou « pas tout de suite » ; je veux seulement éviter que vous perdiez votre place sans le vouloir.

Le suivi, une seule fois

Quand : une semaine après l'un des trois messages, s'il est resté sans réponse. Ensuite, on arrête.

Bonjour prénom du parent, je reviens sur mon dernier message, mais rien ne presse. Si c'est plus facile, répondez simplement : **on continue**, **pause** ou **terminé**, et je m'occupe du reste. Merci dans tous les cas.