DOCENS
ACADEMY

FICHE PROGRAMME
VERSION 1.2 DU 11 NOVEMBRE 2026

Expérience étudiante & fidélisation : réduire les abandons et renforcer la réputation

Prévenir les départs évitables et sécuriser les réinscriptions.

DURÉE	14 heures · 2 jours
MODALITÉ	Présentiel
NIVEAU	Approfondissement
PUBLIC	Administration & services · Direction & encadrement
GROUPE	6 à 12 participants
INTER, PAR PARTICIPANT	5 400 DH TTC · soit 4 500 DH HT
INTRA, PAR GROUPE	dès 24 000 DH HT

Analyser le parcours étudiant, repérer les signaux de désengagement, prévenir les départs évitables et suivre les réinscriptions. La formation montre aussi comment la qualité de l'expérience et le traitement des difficultés pèsent sur la confiance et la réputation de l'établissement.

OBJECTIFS

- Cartographier le parcours étudiant et ses points de friction
- Recueillir et analyser les retours étudiants
- Repérer les signaux d'alerte et organiser un dispositif de suivi coordonné
- Structurer les réclamations et piloter la fidélisation par indicateurs

PROGRAMME

Jour 1 · Comprendre l'expérience étudiante et les départs
Parcours étudiant, écoute des étudiants, typologie des départs et signaux d'alerte.

Jour 2 · Coordonner les réponses et piloter la fidélisation
Dispositif d'accompagnement, réclamations, réinscriptions, indicateurs et plan à 90 jours.

PRÉREQUIS

Connaître le fonctionnement d'un établissement supérieur et participer au suivi des étudiants ou au pilotage des services.

MÉTHODES

Études de cas, cartographie du parcours, analyse de motifs de départ anonymisés, simulation d'entretien de suivi.

VOUS REPARTEZ AVEC

Trame de cartographie du parcours, modèle d'enquête courte, guide d'entretien, fiche de signalement, calendrier des réinscriptions, tableau de bord, plan à 90 jours.

ÉVALUATION

Cartographie du parcours étudiant d'un programme du participant, identification des signaux de départ et plan de prévention de trois mesures, présentés et discutés en groupe. Évaluation des acquis en fin de formation, questionnaire de satisfaction, possibilité de point de suivi après la session selon la convention. Attestation remise selon les conditions d'assiduité et de validation annoncées.

VALIDATION

Attestation de formation nominative.

SESSIONS INTER

12 janvier 2027 au 13 janvier 2027 · Rabat · prévisionnelle
29 mars 2027 au 30 mars 2027 · Rabat · prévisionnelle

Chaque session est confirmée par écrit 10 jours avant son démarrage, dès 6 participants inscrits.