## Procédure de relance des apprenants

### Objectif

Assurer le suivi des apprenants qui ne se connectent pas à la plateforme de formation afin de prévenir les abandons et d'encourager leur engagement.

### Étapes de la procédure

#### 1. Identification des apprenants inactifs

- \*\*Critères de non-connexion :\*\*

- \*\*10 jours\*\* : Identifier les apprenants qui n'ont pas accédé à la plateforme pendant 10 jours.

- \*\*30 jours\*\* : Identifier les apprenants qui n'ont pas accédé à la plateforme pendant 30 jours.

#### 2. Alerte et suivi

- \*\*Pour les apprenants inactifs pendant 10 jours :\*\*

- Envoyer un premier email de rappel pour les encourager à se reconnecter.

- Contenu de l'email :

- Salutation personnalisée.

- Rappel des objectifs de la formation.

- Invitation à poser des questions ou à demander de l'aide si nécessaire.

- Lien direct vers la plateforme.

- \*\*Pour les apprenants inactifs pendant 30 jours :\*\*

- \*\*Alerte à contacter\*\* : Identifier ces apprenants comme prioritaires à contacter.

- Contacter par téléphone ou email pour un suivi personnalisé.

- Contenu de l'email ou du script téléphonique :

- Salutation personnalisée.

- Reconnaissance de leur absence et expression de préoccupation.

- Proposition d’un rendez-vous pour discuter de leurs difficultés ou de leurs besoins.

- Rappel des ressources disponibles (tutorat, forums, etc.).

#### 3. Documentation des interactions

- \*\*Suivi des relances :\*\*

- Tenir un registre des apprenants contactés, des dates de relance et des réponses obtenues.

- Analyser les raisons des abandons pour améliorer le processus de formation.

#### 4. Évaluation et ajustement

- \*\*Analyse des données :\*\*

- Évaluer l’efficacité des relances en suivant le taux de retour des apprenants.

- Ajuster la stratégie de relance en fonction des retours et des besoins identifiés.

### Conclusion

Cette procédure vise à maintenir l'engagement des apprenants et à réduire le taux d'abandon. En suivant ces étapes, vous pourrez offrir un soutien proactif et personnalisé, conforme aux exigences de qualité.