



REFERENTIEL

Démarche qualité – Pédagogie et enseignement

Vous trouverez ci-joint à titre d'exemples de calculs indicateurs (à la suite) :

- Taux de fidélisation
- Indicateurs statistiques

TAUX DE FIDELISATION

(ou Taux de réinscription)

SESSION	INSCRITS	NOUVEAUX	REINSCRITS	% FIDELISATION
SEPTEMBRE	120	120	.*	-
OCTOBRE	180	80	100	83%
NOVEMBRE	170	15	155	86%
DECEMBRE	90	3	87	51%
JANVIER	50	2	48	53%
FEVRIER	130	90	40	80%
MARS	160	40	120	92%
AVRIL	150	20	130	81%
MAI	180	50	130	86%
JUIN	90	10	80	44%
TOTAL	1320	430	890	73%

* si l'on veut calculer la fidélisation d'une année sur l'autre, reporter ici le nombre d'étudiants déjà inscrits l'an dernier.

Calcul du taux de fidélisation

(réinscrits de la session/inscrits de la session antérieure) * 100

INDICATEURS STATISTIQUES

ETUDIANT INDIVIDUEL				
	Nombre d'étudiants différents	Nombre d'inscriptions	Nombre d'heures /professeur	Nombre d'heures /étudiant vendues
Cours de français général Adultes				
Cours enfants				
Cours de français sur objectif spécifique (ateliers)				
Cours particuliers				
SOUS TOTAL 1				

Définitions :

Étudiant individuel

Il s'agit des étudiants qui règlent directement les frais de scolarité.

Étudiant pris en charge par un tiers

Les étudiants ne paient pas directement leur scolarité auprès de l'établissement. Il y a un tiers payeur (entreprise, collège...)

Distinction entre le nombre d'ETUDIANTS et le nombre d'INSCRIPTIONS :

Soit 2 étudiants inscrits DANS UNE MEME SESSION :

- 1 étudiant « A » inscrit dans 1 cours
- 1 étudiant « B » inscrit dans 3 cours

On comptabilisera donc 2 étudiants et 4 inscriptions.

Si 1 étudiant a suivi un cours pendant 4 SESSIONS dans une même année civile, on comptabilisera 1 étudiant et 4 inscriptions.

Si 2 étudiants ont suivi un cours pendant 4 SESSIONS dans une même année civile, on comptabilisera 2 étudiants et 8 inscriptions.

Calcul des heures-étudiants vendues pour une année civile :

Procéder par session

1. Pour chaque session relever le nombre d'étudiants inscrits dans chaque cours.

▶ *Exemple :*

- 50 étudiants pour les cours de 30 heures.
- 40 étudiants pour les cours de 60 heures.
- 25 étudiants pour les cours de 12 heures.

2. multipliez le nombre d'heures par le nombre d'étudiants

▶ *Exemple :*

- 30 heures X 50 étudiants = 1.500 heures-étudiant vendues
- 60 heures X 40 étudiants = 2.400 heures-étudiants vendues
- 12 heures X 25 étudiants = 300 heures-étudiant vendues

3. Additionner les résultats : vous obtiendrez le nombre d'heures-étudiant vendues **pour cette session**. Soit : 4.200 heures.

Procéder de la même manière pour chaque session et faire la somme pour obtenir un total annuel.

Nombre d'heures/professeur

Il s'agit des heures dictées par l'enseignant.

Soit un professeur A qui a trois groupes dans le mois :

Groupe A : 12 heures

Groupe B : 40 heures

Groupe C : 8 heures

Le « professeur A » a 60 heures /professeur. Il faut faire la somme du nombre d'heures de chaque cours.

Étudiant pris en charge par un tiers					
	Nombre d'étudiants différents	Nombre d'inscriptions	Nombre heures/ professeurs	Nombre d'heures /étudiants vendues	NOMBRES D'HEURES VENDUES (parfois des heures administratives, de préparation ou de présence hors contexte classe sont aussi vendues sur certains produits, par exemple un collège conventionné par une alliance)
Scolaires / Universités			<i>Il s'agit ici des heures qui seront facturées aux partenaires</i>	<i>Dans ce cadre, le calcul n'est pas pertinent en terme financier mais utile en terme de diffusion/ rayonnement de la langue française</i>	<i>le résultat peut correspondre à la colonne « nombre d'heures/ professeurs » sauf si des heures de préparation sont aussi facturées</i>
Entreprises			<i>idem</i>	<i>idem</i>	<i>idem</i>
autres			<i>idem</i>	<i>idem</i>	<i>idem</i>
SOUS TOTAL 2					
TOTAL GENERAL (1 + 2)					