



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CNED

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

SOMMAIRE

2019

- Éditorial de Michel Reverchon-Billot • 01
- Interview de Véronique de Chantérac-Lamielle • 02
- Interview de Marc-Antoine Jamet • 03

- Repères et chiffres-clés • 04
- Les temps forts 2019 • 06
- 80 ans d'histoire ! : 1939-2019 • 08

1. AU CŒUR DU SYSTÈME ÉDUCATIF ET DE LA FORMATION • 12

- Au service de toutes les réussites • 15
- Au service de la politique publique numérique • 16
- Au service des élèves empêchés
ou aux besoins éducatifs particuliers • 18
- Au service du présentiel • 20
- Au service de l'écosystème de la formation • 22

2. ACCOMPAGNEMENT DES APPRENANTS VERS LA RÉUSSITE • 26

- La doctrine pédagogique du CNED • 28
- La production des contenus et
leur mise à disposition • 30
- L'accompagnement des apprenants • 32
- La méthode et les engagements du CNED • 34
- La relation client • 35
- Les outils à la conquête des clients • 36

3. LES LEVIERS DE DÉVELOPPEMENT • 38

- Un acteur incontournable à l'international • 40
- Les partenariats stratégiques • 46
- Le Lab' Innovation • 48
- La production audiovisuelle • 50

4. LES FEMMES ET LES HOMMES DU CNED • 52

- Les sites d'exploitation du CNED • 54
- Les fonctions d'appui et de soutien à l'activité • 58
- Les missions des enseignants nommés • 66
- L'école d'ingénierie de la formation à distance • 67

5. ANNEXES • 68

- Annexe 1 : organigramme 2019 • 70
- Annexes 2 et 3 : bilan et compte de résultat • 71
- Annexe 4 : extrait du rapport de gestion 2019 • 72

ÉDITORIAL DE MICHEL REVERCHON-BILLOT

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le CNED : 80 ans au service de toutes les réussites !

Il était une fois l'année scolaire 1939-1940 qui s'ouvrait au moment précis où la France entrait en guerre. Devant cette situation compliquant une scolarisation normale, le président de la République, Albert Lebrun, signa le 2 décembre 1939, le décret portant création d'une structure nationale d'enseignement par correspondance. L'ancêtre du CNED était né !

Présenté alors comme une « création temporaire », les moyens accordés étaient maigres, sinon dérisoires : pour l'organisation matérielle, « trois commis d'ordre et quatre dames sténodactylographes sont prélevés sur les effectifs du personnel de l'administration centrale ». Et pour l'achat de matériel, 90 000 francs furent octroyés, soit 14 000 euros... C'est dire si l'établissement a fait du chemin depuis ; la lecture de ce rapport d'activité en est l'illustration parfaite. Tout au long de ces huit décennies, le CNED n'a cessé d'aller de l'avant, le conduisant à passer d'une logique de l'offre, historiquement axée sur les contenus, à une logique de service, guidée par une demande croissante d'accompagnement, de spécificité, d'individualisation. Rapidement, cette nouvelle donne s'est imposée comme un standard de fait.

Avec le déploiement plus récent de dispositifs d'hybridation, alliant présentiel et enseignement à distance, le CNED n'est désormais plus considéré comme étant « à côté » de l'école, mais véritablement « à ses côtés ».

La publication du décret n° 2009-238 du 27 février 2009 a confirmé notre mission de service public de l'enseignement à distance pour le compte de l'État. En 2013, notre périmètre d'intervention s'est élargi avec la création d'un service public du numérique éducatif et de l'enseignement à distance. Ainsi, l'instauration de l'établissement en 1939, dans l'urgence de la guerre, a trouvé près de 70 ans plus tard la forme juridique pérennisant son action.

Le CNED n'est donc pas né d'un caprice ou d'une lubie, mais d'une pensée et d'une volonté politique, et c'est au



service de cette pensée et de cette volonté politique que l'ensemble des personnels s'est toujours mobilisé.

Cet anniversaire, c'est aussi celui de toutes celles et de tous ceux qui ont placé leurs compétences, leur énergie au service d'une belle ambition. Cette ambition, c'est de répondre à une aspiration, à une envie qui s'exprime aux quatre coins du monde : l'envie d'apprendre et de se former.

Donner les clefs, accompagner les apprenants dans leurs parcours scolaires ou professionnels, voilà notre mission. Elle est ainsi résumée dans les valeurs qui guident notre action depuis 1939 : accessibilité, réussite et utilité sociale.

Quatre-vingts ans... l'âge de la sagesse diront certains. L'âge de la maturité, ajouteront ceux qui voient loin. J'ai, pour ma part, surtout l'envie de dire que nous avons au CNED l'âge de notre expérience et que celle-ci n'est pas mince. L'établissement a ainsi vécu les changements – non pas comme des contraintes – mais comme de véritables opportunités de développement. Nous avons aussi l'âge de notre volonté et celui d'être utiles aux politiques publiques d'enseignement et de formation ne nous a jamais fait défaut. Nous avons enfin l'âge de nos projets, et à cette aune-là, je nous vois formidablement jeunes !

Je souhaite donc un joyeux anniversaire au CNED et j'adresse un chaleureux merci aux 14 millions d'inscrits qui lui font confiance depuis 80 ans.

INTERVIEW DE VÉRONIQUE DE CHANTÉRAC-LAMIELLE

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ORIENTATION

**Créé par décret, le 2 décembre 1939,
l'établissement fête cette année ses 80 ans.
Que retenir-vous de ces huit décennies ?**

La révolution numérique sans aucun doute. Elle a eu un impact majeur sur l'histoire du CNED et a modifié en profondeur le secteur de la formation, qu'elle soit initiale ou continue. Elle a engendré de nouvelles attentes des inscrits, des logiques de réactivité et d'interactivité accrues, le tout étant accompagné d'une demande forte de modularisation des offres. Il est vrai que le numérique permet une nouvelle approche des formations (plateforme numérique, Mooc, serious games, etc.), sans frontières spatiales ni temporelles, mais il ne faut pas oublier pour autant le sens de notre histoire et s'assurer d'une cohabitation intelligente entre l'évolution technologique et l'humain. Si la formation nouvelle génération permet

de répondre aux attentes et aux modes de consommation des inscrits, nous devons, en parallèle, leur apporter une expérience pédagogique à valeur ajoutée.

C'est là tout le rôle joué par les personnels du CNED dans leur accompagnement au quotidien des apprenants. Des modalités, telles que les séances tutorées en synchrone, les activités collaboratives, les travaux de groupe, couplées à divers outils (messagerie individuelle, classe virtuelle, forum, téléphone, etc.), sont ainsi mis à l'œuvre pour que l'élève soit accompagné dans sa démarche d'apprentissage.

C'est un élément fondamental de réussite. Ainsi, un inscrit qui suit sa formation à distance n'est pas condamné à la solitude.

En complément des contacts privilégiés qu'il entretient avec ses enseignants, il peut également développer, s'il le souhaite, un véritable réseau avec d'autres apprenants, grâce aux forums, aux courriels,

aux tchats, etc. Nous constatons d'ailleurs sur les réseaux sociaux que c'est ainsi toute une communauté de Cnédiens qui se crée spontanément autour du catalogue des formations. Tout cela participe au bon déroulement des apprentissages, dans un contexte de transformation digitale de plus en plus accélérée.

Outre l'anniversaire du CNED, l'année 2019 revêt-elle un caractère particulier pour vous ?

Oui, tout à fait ! Le conseil d'orientation qui a été créé et dont j'ai été nommée présidente par arrêté du ministre de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche et du ministre délégué à l'enseignement scolaire, en date du 20 janvier 2003, se verra substituer l'an prochain un comité scientifique. J'avais souhaité depuis plusieurs années céder ma place et j'avais finalement accepté d'attendre cette modification de gouvernance pour ce faire. Il faut savoir sortir et il était plus que temps à mes yeux. L'occasion est donc là, parfaite. Cet éditorial est ainsi l'ultime de mon mandat. Permettez-moi tout d'abord de mentionner combien j'ai apprécié la franchise et la qualité des échanges qui ont animé nos séances de travail. Nous avons pu nous exprimer sur de nombreux sujets essentiels pour le développement du CNED, émettre quelques avis ou propositions fortes... même si pas toujours suivies d'effet hélas. Je souhaite remercier les membres successifs de ce conseil pour leur engagement et leur apport et tout particulièrement les personnalités qualifiées qui, bénévoles, n'ont pas compté leur temps pour contribuer, dans l'ombre, à une évolution majeure de l'enseignement en France. Qu'elles veuillent bien croire en ma sincère reconnaissance. J'espère qu'ensemble, nous avons pu contribuer, même modestement, à conforter le rôle majeur que joue le CNED au service de la formation tout au long de la vie. Sa prochaine reconnaissance, annoncée comme académie numérique à part entière, est un signe extrêmement fort qui salue une évolution réelle de l'institution. Puisse le futur comité scientifique conduire des débats tout autant passionnés, passionnants et porteurs d'avenir que ceux qui ont ponctué ces dix-sept dernières années : celles du conseil d'orientation que j'ai eu l'honneur, lors de mandats successifs, de présider.



INTERVIEW DE MARC-ANTOINE JAMET

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'histoire du CNED est dense, l'établissement s'étant sans cesse inventé et réinventé au fil des années. Quelle évolution l'attend désormais ?

Il doit d'abord et avant tout rester fidèle à ses racines. L'école est le creuset de la République, la condition de l'égalité des chances et la fabrique de la justice sociale.

Pour remplir cette mission, qui est celle de l'intérêt général et du service public, le CNED a un rôle indispensable. Il apporte la culture et la compétence à ceux qui les demandent, mais habitent trop loin de là où elles sont enseignées. Il donne une autre chance, en leur proposant un outil de formation, à ceux qui déjà travaillent et veulent voir leur existence évoluer. Il apporte la France, sa langue, sa civilisation, sa vision à ceux qui, dans le monde entier, ont besoin de cet espace, de cette voix qui est celle de la fraternité et des libertés.

Trop souvent pensé comme une solution de repli ou par défaut, l'enseignement à distance est aujourd'hui reconnu comme une modalité d'apprentissage à part entière. Les dispositifs en hybridation que nous avons développés, désormais modélisants, démultiplient le champ des possibles pour les établissements d'enseignement en présence. Le CNED est désormais considéré comme un instrument de complémentarité et non de compensation ou de substitution.

Cette nouvelle orientation m'amène à considérer que le CNED sera de plus en plus essentiel dans la scolarisation et l'évaluation des élèves. C'est pourquoi, la portée de notre contribution aux politiques éducatives doit être clarifiée et renforcée. Nous devons, ensemble, devenir une véritable Académie numérique. C'est la mesure phare de l'axe 1* du contrat d'objectifs et de performance signé avec les ministres de tutelle le 4 avril 2019. Nous n'en sommes qu'au début de cette réécriture de notre statut, mais, déjà, la symbolique de ce repositionnement est extrêmement forte au sein du système éducatif. Je veux qu'elle aboutisse.

La formation représente un besoin prépondérant dans un monde professionnel en mutation, selon les résultats d'un sondage réalisé auprès d'actifs français par Harris Interactive pour Centre Inffo. Quelle est votre vision ?**

La formation professionnelle répond à un double enjeu : sociétal d'une part, en permettant aux demandeurs d'emploi et aux non-diplômés de se former, aux salariés d'acquérir des compétences et de préserver, voire de développer leur employabilité tout au long de la vie, économique d'autre part, en offrant aux entreprises la possibilité d'embaucher des personnels qualifiés auxquels il sera proposé d'évoluer pour, demain, mieux répondre aux réalités de l'économie et du monde du travail.

La loi qui la réforme, promulguée le 6 septembre 2018, donne une nouvelle dimension à la formation professionnelle. Ses responsables vont voir leur métier se transformer. Ils devront raisonner par rapport aux besoins de l'entreprise pour proposer à ses salariés des formations adaptées, cohérentes avec une stratégie industrielle. Pour cela, ils pourront s'appuyer sur le CNED, son expérience auprès des 70 000 adultes qui bénéficient, chaque année, de la flexibilité (et de la solidité !) de ses formations en ligne, de son expertise en BtoC. Là encore, nous avons toute légitimité pour devenir un acteur majeur en nous mobilisant autour des politiques publiques de l'emploi.

*Axe 1 : renforcer la contribution du CNED à l'action du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse sur l'ensemble de ses politiques éducatives et notamment de sa politique numérique.

**Réalisé en décembre 2019 auprès de 1 600 actifs français par Harris Interactive pour Centre Inffo-Orientation pour tous.



REPÈRES ET CHIFFRES-CLÉS

EFFECTIFS

1 100

AGENTS

1 200

ENSEIGNANTS DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

2 000+

INTERVENANTS/EXPERTS
PÉDAGOGIQUES

ACTIVITÉS

OFFRE : 250 FORMATIONS

178 958

INSCRITS

BUDGET 2019

85,2

MILLIONS D'EUROS DE BUDGET

52,8

MILLIONS D'EUROS DE RECETTES
COMMERCIALES

31,6

MILLIONS D'EUROS DE SUBVENTIONS
POUR CHARGE DE SERVICE PUBLIC

PUBLIC SCOLAIRE

(DE LA GRANDE SECTION DE MATERNELLE AU LYCÉE)

81

COURS À LA CARTE AU COLLÈGE

164

COURS À LA CARTE AU LYCÉE (DONT 7 SPÉCIALITÉS EN PREMIÈRE GÉNÉRALE)

9

LANGUES PROPOSÉES EN LV2 AU COLLÈGE

10

LANGUES PROPOSÉES EN LVA OU LVB AU LYCÉE

8

LANGUES PROPOSÉES EN LVC AU LYCÉE GÉNÉRAL

PUBLIC ÉTUDIANT ET ADULTE

5

CAP ET BACCALaurÉATS PRO POUR ADULTES

33

PRÉPARATIONS AUX CONCOURS DE LA FONCTION PUBLIQUE (ÉTAT, TERRITORIALE)

3

TITRES PROFESSIONNELS ENREGISTRÉS AU RÉPERTOIRE NATIONAL DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE (RNCP)

17

BTS

62

PRÉPARATIONS AUX CONCOURS ENSEIGNANTS ET PERSONNEL ÉDUCATIF

11

PRÉPARATIONS D'ENTRÉE EN ÉCOLE

18

LICENCES, MASTERS ET DIPLÔMES UNIVERSITAIRES

11

LANGUES DONT LE FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

PUBLIC DU CNED

13%

À L'INTERNATIONAL

59%

DE FEMMES

43%

D'ÉTUDIANTS ET D'ADULTES

57%

DE LA GRANDE SECTION DE MATERNELLE AU LYCÉE

LES TEMPS FORTS

2019

JANVIER

ORGANISATION DU COLLOQUE ÉDUCATION 4.1

Avec plus de 130 participants, dont une trentaine d'enseignants-chercheurs de différents pays (Canada, Brésil, Mali, Maroc, Mexique, Pays-Bas), le colloque international « Éducation 4.1 », organisé les 17 et 18 janvier par l'école d'ingénierie de la formation à distance (Eifad) du CNED et la revue scientifique *Distances et Médiations des Savoirs*, a été un véritable succès. Les captations vidéos des tables rondes, des conférences et des ateliers sur les enjeux et les mutations liés au numérique dans les systèmes éducatifs, comme dans la formation professionnelle, sont à visionner sur la chaîne CNED du site Canal U : <https://www.canal-u.tv/producteurs/cned>

JANVIER

JEAN-MICHEL BLANQUER LANCE LE DISPOSITIF *JULES* EN APPUI DE LA MESURE MINISTÉRIELLE *DEVOIRS FAITS*



Le 24 janvier, le ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse a officiellement lancé *Jules*, nouveau service numérique développé par le CNED en appui du dispositif *Devoirs faits*. Ce temps d'étude accompagnée permet aux collégiens de réaliser leurs devoirs dans leur établissement. Compagnon numérique des élèves, *Jules* leur apporte des réponses concises aux questions simples portant sur des savoirs et des compétences en français et en mathématiques, afin de lever les difficultés de compréhension.

AVRIL

SIGNATURE DU CONTRAT D'OBJECTIFS ET DE PERFORMANCE 2019-2022 ENTRE L'ÉTAT ET LE CNED AVEC LES MINISTRES DE TUTELLE

Jean-Michel Blanquer, ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse, et Frédérique Vidal, ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, ont signé le 4 avril avec Michel Reverchon-Billot, le contrat d'objectifs et de performance qui définit la stratégie du CNED jusqu'en 2022. L'établissement poursuit ainsi sa transformation autour de **quatre grands axes stratégiques** qui vont guider son action :

- Axe 1 :** *renforcer la contribution du CNED à l'action du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse sur l'ensemble de ses politiques éducatives, notamment de sa politique numérique.*
- Axe 2 :** *faire de la chaîne de relation client un levier prioritaire d'amélioration de la qualité de l'offre de formation.*
- Axe 3 :** *agir sur les leviers de croissance de l'établissement par l'engagement d'actions opérationnelles permettant d'augmenter ses ressources propres.*
- Axe 4 :** *poursuivre et accompagner la transformation de l'établissement.*





DÉCEMBRE

UNE CRÉATION ARTISTIQUE POUR FÊTER LES 80 ANS DU CNED

À l'occasion de ses 80 ans, le CNED a organisé, durant l'été, un concours d'arts plastiques ouvert à tous les artistes confirmés ou amateurs. L'objectif : une intervention artistique sur l'enseigne historique, autrefois installée sur le site de Vanves.

C'est la proposition de Lucas Leonarduzzi, jeune étudiant en troisième année à l'École nationale supérieure des arts décoratifs de Paris, qui a été retenue à l'unanimité du jury de sélection. Intitulée « *Laissez voler les petits papiers* », elle représente une nuée de 80 avions de papier qui s'enroulent autour de l'enseigne. Ces pliages, réalisés dans les pages d'anciens livres et de manuels scolaires, évoquent les jeux d'écoliers et rappellent les débuts de l'institution, à l'époque où des milliers de copies transitaient via l'aéropostale, afin d'être corrigées. L'œuvre a été dévoilée aux personnels le 2 décembre, jour de l'anniversaire de l'établissement.

80 ANS D'HISTOIRE !

1939-2019

1999

3 000 produits de formation au catalogue, plus de 265 000 inscrits dans 200 pays. Les recettes du CNED proviennent à 70 % de la vente de ses formations. Pour ses 60 ans, le CNED est le 1^{er} opérateur d'enseignement à distance d'Europe et de la francophonie (4^e opérateur mondial).

1996

Labellisé « projet d'intérêt national » en 1995, le Campus électronique, plateforme ouverte de services de formation accessibles à distance sur internet, devient opérationnel.

1986

Le CNEC devient le Centre national d'enseignement à distance (CNED). Il est placé sous la tutelle du ministre de l'éducation nationale et dirigé par un recteur d'académie.

1979

Le CNTE devient le Centre national d'enseignement par correspondance (CNEC), établissement public national à caractère administratif doté de l'autonomie financière. Il est dirigé par un administrateur délégué, nommé par le président de la République. Sa mission est de « dispenser et promouvoir un enseignement à distance, notamment en faisant appel aux techniques modernes de communication ».

2009

Publication du décret 2009-238 du 27 février 2009 qui confirme la mission de service public de l'enseignement à distance. Extrait : le CNED « assure pour le compte de l'État, le service public de l'enseignement à distance ».

Dès sa création en 1939, le CNED permet aux élèves de continuer leur scolarité en se substituant au système scolaire défaillant après la seconde guerre mondiale. Au fil des années, sa mission évolue vers un engagement pour la réussite et l'épanouissement de chacun avec un objectif simple et universel : offrir une formation accessible à tous, partout et à n'importe quel moment de la vie.

1959

Regroupement du CNEPCRT et des services d'enseignement par correspondance, radio et télévision de l'Institut pédagogique national pour donner naissance au Centre national de télé-enseignement (CNTE).

2013

Au service de la politique éducative numérique du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, le CNED se positionne au cœur même du système éducatif avec deux dispositifs inscrits dans le plan numérique : *D'COL* et *English for Schools*.

2014

Le CNED s'engage pour l'accessibilité numérique avec le soutien du Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP).

1939

Pour pallier à la désorganisation du système d'enseignement due à la guerre, un service d'enseignement par correspondance est créé à titre provisoire.

1944

À la Libération, sa mission est confirmée sous le nom de Centre national d'enseignement par correspondance (CNEPC).
Il reçoit le statut de lycée, au sens de l'époque. Il est notamment chargé de prendre en charge la scolarité des enfants malades, des anciens prisonniers et déportés...
Puis les enseignements sont élargis : commercial, primaire, préparations aux concours de recrutement d'enseignants, etc.

1953

Cette année confirme l'établissement dans sa vocation à utiliser les moyens techniques les plus modernes : il devient le Centre national d'enseignement par correspondance radio et télévision (CNEPCRT).

80 ANS D'HISTOIRE !

1939-2019

2016

Premiers lauréats du concours national **Ma classe a du talent**, organisé en lien avec **English for Schools** et qui vise à mettre en place un projet de classe innovant autour de la langue anglaise.

2016

Le dispositif **Deutsch Für Schulen** vient compléter le plan numérique et intègre en 2017 le concours **Ma classe a du talent**. Désormais, les classes peuvent y proposer des créations numériques en anglais ou en allemand.

2017

Signature du partenariat avec la Digitale Académie de Montereau-Fault-Yonne (77), dispositif pilote qui permet à de jeunes bacheliers éloignés des sites d'enseignement supérieur de suivre des formations à distance grâce au numérique.

Novembre 2019

Partenaire du ministère du travail dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle, le CNED présente une vingtaine de formations à distance diplômantes ou certifiantes, dès le lancement de la nouvelle application ministérielle web et mobile moncompteformation.gouv.fr.

Décembre 2019

Lancement du dispositif **MaSpéMaths**, plateforme gratuite de révision en ligne pour les élèves en classe de première qui suivent l'enseignement de spécialité mathématiques.

Novembre 2019

Délivrance des premiers **Open Badges** du CNED, permettant ainsi la reconnaissance de compétences et d'expériences des inscrits et qui complètent leurs certifications institutionnelles.

Avril 2019

Jean-Michel Blanquer, ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse, et Frédérique Vidal, ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, signent avec Michel Reverchon-Billot, directeur général du CNED, le contrat d'objectifs et de performance entre l'État et le CNED qui définit la stratégie de l'établissement pour la période 2019-2022.

2017

AccessiProf et le CNED proposent des mallettes pédagogiques numériques gratuites pour aider les enseignants de classe ordinaire à mieux accueillir les élèves à besoins éducatifs particuliers (troubles du comportement, autisme, enfants intellectuellement précoces, etc.). Ce dispositif est l'un des douze projets du programme « accessibilité numérique » du CNED, mis en place en 2014.

Février 2018

Le CNED s'associe à l'opérateur Orange pour diffuser des contenus éducatifs en Afrique. Ils sont diffusés en français au format ebook dans l'application MondoCNED et sont téléchargeables sur smartphone.

Juin 2018

Publication d'un livre blanc sur l'inclusion du handicap et l'accessibilité numérique avec le soutien du FIPHFP.

Novembre 2018

Lancement de l'expérimentation « Remplacement de courte durée », renommée Program'cours, pour pallier les absences de moins de quinze jours des professeurs de collège, en partenariat avec le rectorat de la région académique Auvergne-Rhône-Alpes.

Novembre 2018

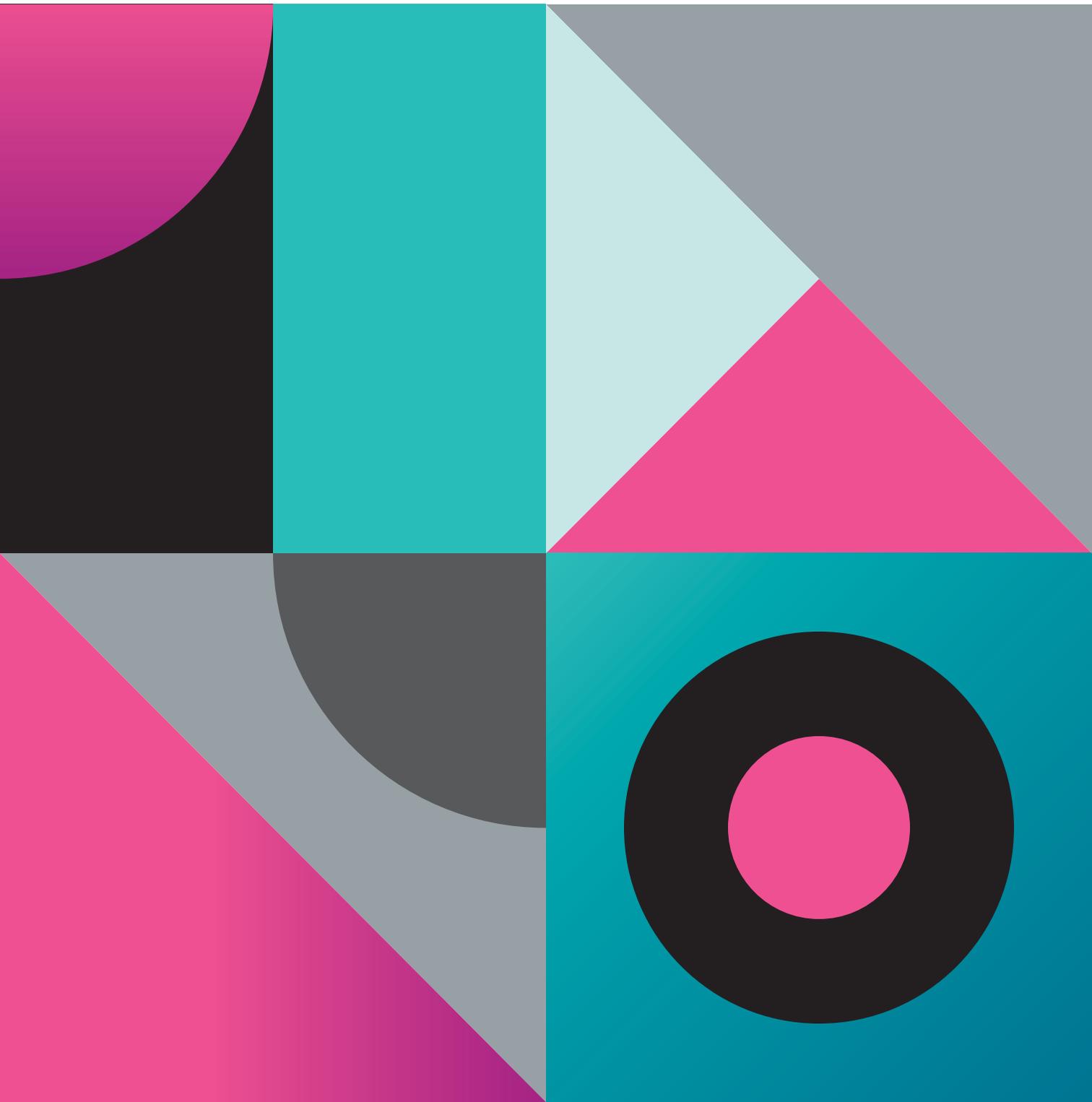
Dans le cadre de ses travaux sur les traces d'apprentissage, le CNED établit un contrat de collaboration avec Loria, laboratoire lorrain de recherche en informatique et ses applications, pour financer une thèse de recherche sur les learning analytics.

Janvier 2019

Dans le cadre de la mesure **Devoirs faits**, le ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse demande au CNED de créer un service numérique pour aider les collégiens à faire leurs devoirs. Il prend la forme d'un agent conversationnel, **Jules**, qui constitue ainsi un appui aux pratiques des établissements.



AU CŒUR DU SYSTÈME ÉDUCATIF ET DE LA FORMATION



OPÉRATEUR PUBLIC DE L'ENSEIGNEMENT À DISTANCE, LE CNED ARTICULE SON ACTION AUTOUR D'UNE DOUBLE MISSION D'ÉDUCATION ET DE FORMATION. IL ACCOMPAGNE SES INSCRITS VERS L'ACCOMPLISSEMENT DE LEUR PROJET SCOLAIRE ET/OU PROFESSIONNEL. L'ACCÈS AU SAVOIR POUR TOUS EST AU CŒUR DES VALEURS PORTÉES PAR LE CNED.



« Ma nièce voyageait avec ses parents, respectivement artiste et scénariste. Elle a suivi les cours du CNED depuis le CP. Elle a eu le bac il y a trois ans avec une mention très bien, poursuit ses études, parle trois langues et s'apprête à partir à l'étranger. »

LU SUR TWITTER

UNE DOUBLE MISSION AU SERVICE DE TOUS



ÉDUCATION

Le CNED assure pour le compte de l'État la continuité de la scolarité des élèves ne pouvant se rendre en classe pour diverses raisons.

DES DISPOSITIFS
AU SERVICE DE LA POLITIQUE
PUBLIQUE NUMÉRIQUE



D'COL : dispositif d'aide, de soutien et d'accompagnement pour les élèves de CM2 et de 6^e de l'éducation prioritaire, dans l'établissement scolaire et à la maison.



Langues et numérique à l'école : dispositifs en ligne pour l'apprentissage de l'anglais à l'école (*English for Schools*) et de l'allemand à l'école et au collège (*Deutsch für Schulen*).



Jules : agent conversationnel d'aide aux devoirs pour les collégiens dans le cadre du dispositif ministériel *Devoirs faits*.



Program'cours : dispositif proposant aux collèges un service de remplacement de courte durée pour les absences de moins de quinze jours des enseignants et prenant la forme d'une plateforme numérique sur laquelle sont accessibles des séances pour les élèves.



MaSpé Maths : plateforme de révision en ligne pour les élèves de première qui suivent l'enseignement de spécialité mathématiques et qui leur propose des exercices d'application en autocorrection, quiz, études de situations concrètes, etc.



FORMATION

Le CNED assure l'accès de tous à la formation pour la réussite individuelle et l'intégration professionnelle (reprise d'études dans l'enseignement secondaire, études supérieures, préparation de concours de la Fonction publique ou de concours enseignants, formation professionnelle).

UN ORGANISME DE
FORMATION AU SERVICE DE
LA RÉUSSITE DE TOUS

250
FORMATIONS

43 %
D'ÉTUDIANTS
ET D'ADULTES

59 %
DE FEMMES

UN ACTEUR INCONTOURNABLE DU RAYONNEMENT DU FRANÇAIS À L'INTERNATIONAL

Premier opérateur de la formation tout au long de la vie en Europe et dans le monde francophone (13% des inscrits). Le CNED s'adresse à tous les publics, qu'ils résident en France ou à l'étranger, quelle que soit leur nationalité. Il participe activement à la coopération européenne et internationale pour le développement de l'apprentissage à distance et du numérique dans l'éducation.

AU SERVICE DE TOUTES LES RÉUSSITES

Dans un monde ouvert et en mutation, chacun doit pouvoir construire son propre parcours d'éducation et de formation pour s'accomplir et s'épanouir tout au long de sa vie. Le CNED s'est donné pour mission de garantir à chacun, quelle que soit sa situation, les moyens de sa réussite scolaire et professionnelle. Et comme ce sont les inscrits qui en parlent le mieux, nous leur laissons la parole !

« Nous vous informons que notre fils Marc est admis au bac S avec quatre ans d'avance et qu'il va suivre la double licence maths-physique à l'université de Versailles-Saint-Quentin. Marc a été inscrit au CNED en candidat libre en 2018 et était inscrit en cours réglementé à quatre matières en 2019, tout en étant scolarisé en établissement au Parc de Saint-Cloud à Ville-d'Avray. »

Les parents du jeune bachelier.

« Un petit message pour vous faire partager ma joie : les résultats du 3^e concours de professeur des écoles de l'académie de Créteil sont tombés et je suis admise au rang 1 avec 232 points ! Je n'arrive pas à y croire ! Un immense merci à toute l'équipe du CNED. Je n'aurais jamais réussi sans tous ces sujets traités, les conseils, les manuels... Après une grosse remise en question l'année dernière, je me suis lancée à 41 ans dans ce projet qui me paraissait inaccessible, tant la masse de travail était importante pour y arriver, mais je l'ai fait ! »

Courriel d'une inscrite reçu le 7 juin 2019.

« Le CNED, c'est facile et difficile à la fois. Contrairement à ce qu'on peut penser, étudier à la maison prend beaucoup plus de temps. On doit à la fois faire nos cours, organiser nos journées... Inversement, mon année CNED est l'année où je me suis le plus ouverte au monde. Cette année m'a permis de travailler en parallèle dans un accueil de loisirs les mercredis après-midi et les vacances, ce qui constitue indéniablement une première expérience assez solide. Le CNED nous fait grandir, gagner en maturité, nous oblige à prendre confiance en nous, nous responsabilise. On gagne nécessairement en indépendance et en autonomie. Tout cela constitue donc une aide évidente pour un futur emploi. »

Shirley, terminale scientifique spécialité SVT.

« C'est la renommée du CNED qui a fait que j'ai opté pour celui-ci, pour me préparer au concours d'accès au corps des professeurs de lycée professionnel. Étant rattaché à l'Éducation nationale, j'étais certain d'avoir une formation de qualité et surtout une formation qui réponde parfaitement aux attendus du concours. Il ne faut pas croire que la formation à distance permet d'être tranquille à la maison. Il faut faire preuve de beaucoup d'auto-motivation, de sérieux et surtout, il faut être rigoureux dans le travail. Ce n'est pas toujours évident de se tenir à un planning, puisque personne n'est présent pour nous le rappeler, mais il le faut, car le résultat est là. Évidemment, je recommande le CNED à 100 % pour la qualité de la formation, la rapidité des retours et pour l'investissement et le professionnalisme des enseignants qui nous encadrent. »

Ce témoignage est celui de Johnny qui a quitté le système scolaire avec un BEP vente action marchande avant d'entrer dans la vie active en 2006. Il a repris ses études en 2011 et en quelques années a bouclé un parcours sans faute, avant de réussir, du premier coup, le concours de professeur d'économie et de gestion, en arrivant 29^e au niveau national.

« Cette formation à distance me permettait une liberté d'organisation que je n'aurais certainement pas eue en école et cela me ressemble bien. C'était la première fois que je faisais une formation via le CNED. Cependant, je connaissais la réputation de l'établissement et, pour moi, il était devenu évident que si je me lançais dans ce BTS diététique, c'était avec lui. »

Karine, devenue diététicienne après avoir commencé une carrière dans le management de production.

AU SERVICE DE LA POLITIQUE PUBLIQUE NUMÉRIQUE

Opérateur public de l'enseignement à distance, le CNED porte et met en œuvre les valeurs du service public. De par son repositionnement au sein du système éducatif français, l'établissement est aujourd'hui un acteur engagé aux côtés du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, dans le cadre notamment du plan numérique ministériel.

Une offre de services en ligne pour l'apprentissage des langues vivantes

Dans le cadre du service public numérique de l'éducation, le ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse a demandé au CNED de créer une offre de services en ligne pour l'apprentissage de l'anglais en primaire, *English for Schools*, en 2013, et de l'allemand en primaire et au collège, *Deutsch für Schulen*, en 2016. En complément, le CNED organise, depuis 2015, le concours Ma classe a du talent permettant aux classes et aux enseignants d'écoles primaires de promouvoir leurs créations numériques en anglais et en allemand.

Deux dispositifs d'hybridation alliant présentiel et distance

Ouvert depuis la rentrée scolaire 2013, *D'COL* est un dispositif complet d'aide, de soutien et d'accompagnement en français, en mathématiques et en anglais pour les élèves de sixième et de CM2 des réseaux de l'éducation prioritaire. Depuis novembre 2017, le ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse propose aux collégiens dans leur établissement le dispositif *Devoirs faits*, un temps d'étude accompagnée pour réaliser leurs devoirs. Pour appuyer cette mesure, il a été demandé au CNED de déployer un service numérique complémentaire. Développé en 2018, ce nouveau dispositif, prenant la forme d'un personnage virtuel, *Jules*, a été déployé dans tous les collèges en janvier 2019, à l'occasion d'un lancement officiel dans un collège de la Charente par le ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse. Cet outil d'aide aux devoirs propose aux collégiens des contenus personnalisés dans les notions fondamentales, grâce à un maillage de connaissances connexes, ceci pour tous les niveaux du collège (en français et en mathématiques, pour le moment).

PRÈS DE

38 000

ENSEIGNANTS SONT INSCRITS À
ENGLISH FOR SCHOOLS ET *DEUTSCH FÜR
SCHULEN*, DEPUIS LEUR LANCEMENT

43 601

ÉLÈVES EN ÉLÉMENTAIRE ET AU COLLÈGE
ÉTAIENT INSCRITS AU DISPOSITIF *D'COL*
SUR L'ANNÉE SCOLAIRE 2019-2020

▶ **44 443** COLLÉGIENS
ET

▶ **13 161** PROFESSEURS SE SONT INSCRITS
AU DISPOSITIF *JULES* EN 2019

Dans l'optique de valorisation des efforts et de maintien de la motivation, une nouvelle version de **Jules**, développée en novembre 2019, propose désormais un système de récompenses permettant aux élèves de s'approprier l'outil en le personnalisant (customisation de tenues, fonds d'écran, etc.) et de construire leur environnement de travail selon leurs goûts. Des évolutions ont également été apportées sur le plan pédagogique avec la mise en place de quiz pour aider l'élève à vérifier sa compréhension d'une notion, suite à l'explication donnée par **Jules**. Il peut aussi accéder librement aux parcours pédagogiques qui lui lanceront différents défis pour approfondir les notions et les thématiques de son choix.

Une plateforme pour réviser la spécialité mathématiques en classe de première

À la demande du ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse, le CNED a développé en décembre 2019 une plateforme de révision en ligne pour les élèves de classe de première qui suivent l'enseignement de spécialité mathématiques : <https://maspemaths.cned.fr>.

Les contenus proposés permettent aux élèves de réviser, en autonomie, les notions fondamentales étudiées pendant leurs cours sous la conduite de leur professeur, grâce à dix séances de travail organisées par thème : les fonctions polynômes du second degré, le conditionnement en probabilité, les nombres dérivés, les produits scalaires, les suites, les fonctions dérivées, la géométrie repérée, les fonctions exponentielles, les variables aléatoires en probabilité et les fonctions trigonométriques.

Chaque séance correspond à une heure de travail environ, soit au total une dizaine d'heures de travail par notion fondamentale. Elle s'articule autour d'un sujet et d'objectifs spécifiques. La plateforme propose des exercices d'application en autocorrection à effectuer directement en ligne, des quiz et des études de situations concrètes s'appuyant pour certaines sur l'utilisation de GéoGebra, logiciel de géométrie dynamique, ou sur l'utilisation du langage Python.

Ouverte depuis le 20 décembre, les élèves peuvent accéder à la plateforme autant de fois qu'ils le souhaitent et ainsi reprendre là où ils s'étaient arrêtés lors de la consultation précédente. Un Open Badge « *Je révise MaSpéMaths avec le CNED* » est délivré à chaque lycéen inscrit sur cette plateforme, reconnaissant ainsi sa motivation et son implication dans le renforcement de ses compétences disciplinaires.



« À force d'utiliser D'COL, les élèves gagnent en autonomie, ils reprennent confiance, progressent par eux-mêmes et se rendent compte qu'ils peuvent y arriver. Les élèves utilisant D'COL sont plus à l'aise et ils vont même au-devant de certaines notions pas encore vues en classe. Ainsi, quand un point du cours est abordé, ils trouvent leur place en classe, parce qu'ils ont déjà eu un aperçu de ce qui est vu. »
CLAIRE, ENSEIGNANTE-TUTRICE

« Jules, l'agent conversationnel du CNED, plutôt doué ! En février 2020, il fêtera sa première année mais, malgré son jeune âge, Jules répond aux questions des élèves de la 6^e à la 3^e et les aide dans leurs devoirs. Il s'appuie sur une base de connaissances évolutive, il est gratuit, conforme au programme et accessible sur ordinateur à partir de l'environnement numérique de travail d'un établissement, sur l'application mobile ou sur le site du CNED. Des spécialistes de chaque matière l'alimentent et ont visiblement été appuyés par des pédagogues et des graphistes. En effet, la présentation est agréable, variée et surtout le ton est direct, amical et les approches modernes. On s'éloigne du rigorisme barbant et on s'approche de ce qui se fait de mieux en accompagnement scolaire. De plus, certaines explications stratégiques sont interactives et s'adaptent au niveau de l'étudiant. L'agent conversationnel semble profiter des plus récentes améliorations dans l'interprétation des questions. Quand un élève pose une question, il y a de fortes probabilités qu'il ne maîtrise pas encore les règles du français, aussi sa question risque de ressembler à « Cé quoi le passé composé ? » ou « Comment je fé pour tracé le diagonal ? ». Ce à quoi l'agent répondra correctement tout de même ou demandera des précisions en offrant des choix, sans s'impatiser et sans jugement. Pour les mots compliqués, les définitions sont accessibles sur un simple clic. Vraiment formidable ! . »
EXTRAIT D'UN ARTICLE PUBLIÉ PAR THOT CURSUS, CORPORATION INDÉPENDANTE CANADIENNE, QUI SE CONSACRE À LA PROMOTION DE L'APPRENTISSAGE SOUS TOUTES SES FORMES

AU SERVICE DES ÉLÈVES EMPÊCHÉS OU AUX BESOINS ÉDUCATIFS PARTICULIERS

Le CNED assure, pour le compte de l'État, le service public de l'enseignement à distance. À ce titre, il dispense un service d'enseignement à destination des élèves, notamment ceux qui relèvent de l'instruction obligatoire (élèves âgés entre 3 et 16 ans), ne pouvant être scolarisés totalement ou partiellement dans un établissement.

La prise en charge par le CNED de la scolarisation réglementée

Il existe plusieurs raisons pouvant empêcher un enfant de fréquenter un établissement scolaire : des soins médicaux, une situation de handicap, des activités sportives ou artistiques non conciliables avec une scolarité complète dans une école ou un établissement d'enseignement, l'itinérance des parents ou l'éloignement géographique d'un établissement scolaire pour un élève résidant en France.

Le CNED offre par ailleurs des possibilités de scolarisation partielle, pour une ou plusieurs disciplines, notamment lorsque celles-ci ne sont pas enseignées dans l'établissement fréquenté par l'élève.

1 870

INSCRITS POUR L'ÉCOLE ÉLÉMENTAIRE

18 687

POUR LE COLLÈGE

11 009

POUR LE LYCÉE GÉNÉRAL, TECHNOLOGIQUE
ET PROFESSIONNEL EN 2019



« J'étais élève au CNED pour raison de santé de la 3^e jusqu'à la terminale et j'ai pu terminer mon cursus scolaire. Après l'obtention du baccalauréat, avec 15 en philo, je continue par une licence d'anglais puis un master à l'université de Toulon. Mon rêve ? Devenir professeure d'école depuis que j'ai 3 ans. Grâce à vous, cela est devenu possible. Merci à vous tous. »

ANGÉLIQUE, LE 21 AOÛT 2019

« Par cette lettre, je viens témoigner de ma reconnaissance au CNED dont j'ai suivi l'enseignement de la classe de 6^e à celle de terminale. Les qualités que cette formation m'ont permis de développer, endurance et capacité à travailler seul, entre autres, m'ont été très précieuses dans l'enseignement supérieur. Elles ont, en grande partie, contribué à mon succès en licence de mathématiques et de physique, ainsi qu'aux concours d'entrée des grandes écoles d'ingénieurs que j'ai passés cette année, notamment celui de polytechnique. Je remercie les enseignants et les personnels administratifs des sites de Rouen et de Rennes pour leur efficacité et leur disponibilité. »

NATHANAËL, LE 3 JUILLET 2019

« En ce qui concerne la scolarité française, le choix de suivre le programme de scolarité complémentaire internationale (SCI), proposé par le CNED, a été tout naturel : établissement de l'Éducation nationale, bilan de fin d'année, conformité du programme. Autant de garanties de sérieux, de sécurité et de suivi complet permettant un retour en France en douceur. »

TÉMOIGNAGE D'UNE FAMILLE AVEC TROIS ENFANTS, EXPATRIÉE PENDANT DEUX ANS AUX ÉTATS-UNIS

« Notre fille nous a suivis sur les routes de tournées de cirque. Le CNED nous a accompagnés dans ce beau parcours d'apprentissage, essentiel pour s'épanouir. Lecture, écriture, mathématiques, histoire, sciences... À 10 ans, elle parlait déjà cinq langues ... »

UNE MAMAN CIRCASSIENNE

Harcelée au collège et victime d'un accident en fin de troisième qui la contraint à de nombreuses hospitalisations l'année suivante, Chloé ne parvient pas à s'intégrer au lycée. Elle interrompt ses études en présence et s'inscrit au CNED en première sciences

et technologies du management et de la gestion pour terminer son année, puis en terminale. Elle admet volontiers que cette autonomie l'a énormément responsabilisée et lui permet désormais d'avoir confiance en elle quand elle doit prendre des décisions sur son avenir. Après l'obtention de son bac et d'un BTS management des unités commerciales, elle a ouvert sa boutique en ligne pour fashionistas où elle vend des vêtements, des chaussures et du maquillage. En parallèle, elle continue de développer son réseau via sa chaîne Youtube, son compte Instagram et sa page Facebook.

PARCOURS D'UNE INSCRITE



Une réponse souple et adaptée aux besoins éducatifs particuliers de ses inscrits

Pour répondre aux besoins éducatifs particuliers de ses inscrits, le CNED propose également un certain nombre d'adaptations de scolarité. Ainsi, une scolarité réglementée en grande section de maternelle est possible pour les élèves en situation de handicap de plus de 6 ans et qui ne sont pas en capacité d'intégrer une classe de CP dans de bonnes conditions.

Pour le premier degré, une offre pluri-niveaux permet notamment d'apporter une réponse aux besoins spécifiques des élèves intellectuellement précoces.

Le CNED déploie également les parcours de mise à niveau et de réussite qui préparent le retour d'élèves en grand retard scolaire dans une scolarité ordinaire de collège ou les amenant au niveau du certificat de formation générale. Ces parcours permettent notamment de garantir la continuité de la scolarité des enfants issus de familles itinérantes et de voyageurs.

Lorsque l'intérêt de l'élève le requiert, une convention de scolarité partagée permet à un élève du CNED en classe complète réglementée de bénéficier d'un accueil dans un établissement scolaire : cette solution permet, selon les cas, de rompre l'isolement de l'élève, de travailler certaines disciplines ou compétences spécifiques, ou encore de préparer un retour de l'élève en enseignement présentiel, tout en tenant compte de la spécificité de sa situation.

Ainsi, le CNED s'adapte avec souplesse aux situations particulières de ses inscrits en proposant, en lien avec tous les acteurs concernés (familles, maisons départementales des personnes handicapées pour les élèves en situation de handicap, fédérations françaises pour les sportifs de haut niveau, etc.), divers aménagements de scolarité : allègement des devoirs, modalités spécifiques d'accompagnement, prolongation de cursus, tutorat au domicile ou au chevet, etc.

AU SERVICE DU PRÉSENTIEL

Si sa mission traditionnelle d'enseignement auprès des élèves est toujours pleinement assurée, le CNED engage depuis plusieurs années une nouvelle transition. En devenant progressivement un opérateur, y compris pour les élèves du présentiel, il peut être regardé désormais comme l'établissement de la compensation des inégalités scolaires — accès, réussite, adaptation — et d'accessibilité à la formation.

Program'cours, le dispositif du CNED pour les remplacements de courte durée

Les établissements publics locaux d'enseignement peuvent être confrontés à des absences de moins de quinze jours de leurs professeurs. Dans ce contexte, le CNED a lancé, en novembre 2018, l'expérimentation d'un dispositif innovant permettant d'assurer une continuité de l'enseignement. Cet outil a été généralisé en novembre 2019 pour l'ensemble des niveaux du collège, en mathématiques dans un premier temps. Program'cours met ainsi à disposition des collégiens une plateforme numérique sur laquelle sont accessibles des séances pédagogiques interactives, conformes aux référentiels. Elles sont indexées dans une bibliothèque virtuelle pour permettre une sélection adaptée et chaque séance dispose d'un test diagnostique d'entrée afin que l'élève suive un parcours adapté à son niveau. À son retour, l'enseignant accède aux rapports des activités réalisées par chacun des élèves de sa classe.

Ce service est activé par les collègues qui assurent également l'encadrement des élèves en présence, dans une salle équipée d'ordinateurs ou de tablettes et d'une connexion internet. Après un conventionnement avec le CNED, en fonction des besoins, l'académie procède à l'achat de séances par l'intermédiaire de jetons unitaires (un jeton par séance et par classe). Ce dispositif, dont la souplesse permet de constituer des programmes individualisés, conforte le rôle du CNED dans sa mission de service public du numérique pour l'éducation et l'aide aux établissements.



Quelques retours d'utilisateurs qui ont participé, du 20 au 24 mai, à diverses sessions de tests, organisées par le Lab' Innovation du CNED, en immersion dans sept collèges de l'académie de Grenoble. Ce qu'en disent les élèves de 5^e ou de 4^e après une séance d'une heure en mathématiques ou en français :

« C'est un bon rappel de cours », « une révision, ça peut aider pour les contrôles », « on aime le côté ludique, divertissant ; c'est différent de d'habitude », « on peut travailler à notre rythme et en autonomie », « les réponses sont rapides et simples », « c'est bien de travailler sur internet, sur ordinateur », « les petites leçons avec les exercices, c'est pratique », « avoir plusieurs niveaux, ça aide à progresser... »

... et ce qu'en disent les assistants d'éducation :

« Le dispositif est clair », « cela crée beaucoup d'interactions entre les élèves », « c'est sympa, ludique, l'interface est claire », « les élèves travaillent au lieu de jouer au foyer », « tout ce qui est interactif est bien pour eux », « ce dispositif est préférable aux heures d'études pendant lesquelles les élèves travaillent au final assez peu ».

La Digitale Académie, un nouveau lieu d'études près de chez soi

Particulièrement sensible aux initiatives sociales et éducatives innovantes portées par les collectivités territoriales, le CNED a apporté son concours, fin 2017, à la Digitale Académie de Montereau-Fault-Yonne (77). Ce dispositif permet à de jeunes bacheliers éloignés des sites d'enseignement supérieur de continuer leurs études dans des salles dédiées et équipées. Plus de mille formations supérieures sont ainsi proposées en ligne, grâce à des partenariats de qualité avec les principaux acteurs de l'enseignement à distance, dont le CNED. À l'occasion du premier séminaire du Réseau international des tiers-lieux d'enseignement supérieur (Ritles), organisé en septembre 2019, Benjamin Chkroun, son président, et Michel Reverchon-Billot, le directeur général du CNED, ont signé une convention renforçant la coopération entre les deux organismes avec un objectif commun : favoriser l'accès à l'enseignement supérieur à tous. Lors de la rentrée scolaire 2019, sept nouvelles Digitales Académies ont été ouvertes en France avec plus d'une centaine de jeunes qui ont choisi de suivre leur formation avec le CNED. Une Digitale Académie a également ouvert au Niger.

Partenaire des établissements dans les situations d'urgence

Dans les situations d'urgence, le CNED est en mesure de mobiliser rapidement ses équipes pour proposer des solutions de continuité éducative. Ainsi, le CNED a ouvert une plateforme pédagogique en ligne pour les élèves et les enseignants d'un établissement d'Île-de-France, fermé en urgence pour réaliser un désamiantage, en janvier 2018, et a diffusé dès la mi-mars des cours complémentaires aux élèves de première et de terminale de Mayotte devant passer leur baccalauréat en fin d'année scolaire. Il reste par ailleurs un recours pour les élèves d'établissements situés dans des pays en conflit (Libye, Syrie, Kurdistan irakien, Centrafrique).



« Je suis particulièrement heureux de la signature de cette convention avec l'un des acteurs majeurs de l'enseignement à distance. Cette coopération est essentielle, afin de favoriser la réussite de tous les jeunes, quel que soit leur origine sociale ou leur lieu d'habitation. »

BENJAMIN CHKROUN,
PRÉSIDENT DU RITLES

« Je prépare une licence professionnelle métiers du notariat. Je suis en reconversion professionnelle avec le CNED et Lyon-3. J'ai une vie de famille à Privas. C'était impossible d'envisager de prendre un deuxième logement ailleurs. Si Ardèche Campus Connecté n'existait pas, j'aurais travaillé chez moi. Mes chances de réussite n'auraient pas été les mêmes. Le coach est important, il nous motive. Les échanges avec les autres étudiants sont aussi très importants. En plus, nous sommes bien équipés avec un casque audio et un ordinateur portable. »

CHLOÉ, ÉTUDIANTE AU
ARDÈCHE CAMPUS CONNECTÉ

« Après le bac, j'ai passé un an en Angleterre et j'ai aussi obtenu une licence de psycho par correspondance. Cela s'est très bien passé et aujourd'hui j'ajoute une nouvelle corde à mon arc, grâce au Campus connecté où je vais suivre un BTS tourisme via le CNED. J'ai eu l'occasion de travailler dans des offices de tourisme en job d'été et ça me plaît. La formation à distance, ça me permet de travailler à côté de mes études et pourquoi pas retourner à l'étranger, si j'en ai envie. »

CAMILLE, ÉTUDIANTE
AU CAMPUS CONNECTÉ
DE CHAUMONT

AU SERVICE DE L'ÉCOSYSTÈME DE LA FORMATION

L'année 2019 aura été marquée par la mise en œuvre opérationnelle des différents changements, initiés par la loi du 5 septembre 2018. Ces changements majeurs de paradigmes introduits par cette loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel ont profondément modifié l'écosystème de la formation professionnelle.

Anticiper et préparer la présence du CNED sur la nouvelle application CPF

La désintermédiation du processus de financement de la formation professionnelle, l'orientation des fonds vers des formations diplômantes ou certifiantes, la monétarisation du compte personnel de formation (CPF) et surtout le choix de l'organisme formateur, laissé à l'individu plutôt qu'au financeur, sont autant d'évolutions réglementaires favorables au CNED.

Ce changement majeur devrait permettre au CNED de voir sa part des inscriptions individuelles financées (en FPC) sensiblement augmenter dans les prochaines années et positionner notre établissement comme un acteur majeur de l'écosystème de la formation professionnelle.

Un des « Big Bang » annoncés par la réforme était celui de la mise en place de la nouvelle plateforme CPF, lancée par le ministère du travail et développée par la Caisse des dépôts et consignations (CDC) au dernier trimestre 2019. L'objectif pour le CNED était de se préparer et d'anticiper ce nouvel outil, afin de pouvoir être prêt dès l'ouverture de cette place de marché de la formation.

Ce chantier a consisté, d'une part, à communiquer en interne sur ce nouvel outil, afin d'acculturer l'ensemble des parties prenantes sur les enjeux et les modes opératoires de la future plateforme et, d'autre part, à dialoguer avec la CDC pour faire reconnaître certaines spécificités propres à la formation à distance.

Ainsi, en 2019, le CNED a participé à de nombreux échanges avec la CDC : une rencontre avec les universités de la formation professionnelle, une participation à des ateliers organisés par la CDC et rassemblant des organismes de formation spécialisés dans la formation à distance et l'accueil de l'équipe complète de la CDC à Poitiers pour un séminaire commun.

Enfin, dès septembre et dès l'ouverture de la plateforme aux organismes de formation, les prérequis permettant l'accès des dispositifs de formation du CNED au grand public ont été établis : alimentation du catalogue sur la plateforme et organisation de la gestion opérationnelle du back-office.

Le CNED sur l'application CPF « Moncompteformation.gouv.fr » : un lancement réussi et des résultats prometteurs

Grâce à ce travail, une vingtaine de dispositifs de formation du CNED ont pu être présentés au grand public sur la plateforme CPF, dès son ouverture officielle, le 21 novembre 2019.

Les performances de cette fin d'année ont été plutôt prometteuses avec, au bilan des quarante jours de fonctionnement de la plateforme CPF, en 2019, plusieurs centaines de demandes pour le CNED et près de deux cents entrées effectives en formation.

Ces résultats laissent augurer pour les prochaines années l'affirmation de la plateforme CPF comme un canal majeur de développement pour le CNED sur les formations professionnelles pour adultes.

Le chantier des innovations pédagogiques et des dispositifs hybrides

Au-delà de la plateforme CPF, la réforme a également été le catalyseur d'innovations pédagogiques liées aux nouvelles modalités de formation (à distance, en situation d'entreprise ou encore en hybridation). Les différents prescripteurs et « consommateurs » de la formation professionnelle s'orientant de plus en plus vers des demandes de formations hybrides, alliant présentiel et distanciel, il était nécessaire pour le CNED de rechercher des partenaires, organismes de formation en présence, permettant d'envisager des convergences et de modéliser des parcours types.

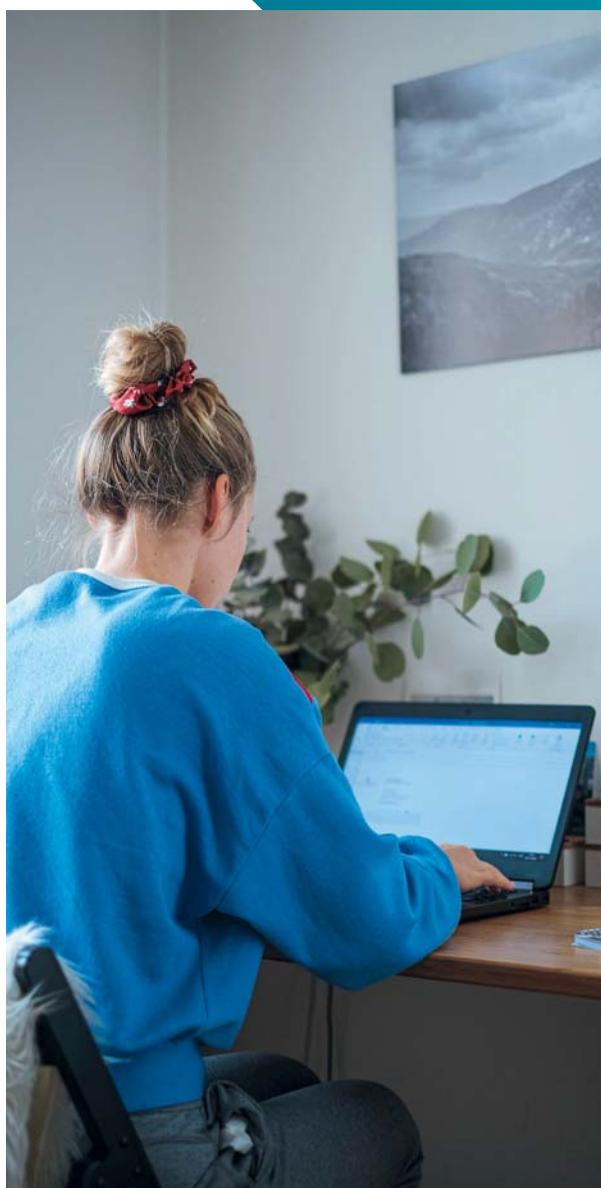
Naturellement, le CNED a alors choisi de se rapprocher des autres acteurs du ministère de l'éducation nationale qui couvrent le champ de la formation professionnelle.

Ainsi, le CNED a pris contact avec certains Greta et CFA académiques pour développer des partenariats dans ce domaine. Parmi les différents chantiers partenariaux initiés en 2019, un des projets les plus emblématiques est celui de la co-construction d'un dispositif de e-BTS management hôtellerie et restauration avec le CFA académique de Poitiers.

Ce dispositif de formation hybride – en présentiel, en distanciel et en situation de travail – sera proposé aux entreprises et aux apprenants en apprentissage pour la rentrée 2020, notamment via Parcoursup.

Le CNED de plus en plus reconnu comme un acteur majeur de la formation professionnelle

L'ensemble de ces différents chantiers menés en 2019, mais également une forte présence sur de nombreux salons professionnels, ainsi que lors de colloques ou séminaires sur la formation professionnelle, ont permis à notre établissement d'être aujourd'hui mieux identifié et plus visible dans l'écosystème de la formation professionnelle. Plus globalement, ils doivent pouvoir ouvrir pour l'établissement des perspectives de développement sur de nouveaux marchés en direction de nouveaux clients ou de nouveaux besoins.



ZOOM SUR QUELQUES APPELS D'OFFRES REMPORTÉS EN 2019

BANQUE DE FRANCE

Reconduction pour quatre ans du marché de la préparation à distance des concours internes avec des dispositifs en e-learning, afin d'entraîner les agents aux épreuves écrites de quatre concours. Particularité de ce marché : les dispositifs proposés pour la Banque de France sont ouverts aux inscriptions individuelles.

CONSEIL RÉGIONAL DES HAUTS-DE-FRANCE

Dans le cadre de cet appel d'offres, lancé pour la réalisation de son plan de formation, le groupement CNED/Altissia a emporté le lot n° 5 du marché portant sur « Les formations aux langues étrangères (anglais et néerlandais en priorité) en distanciel ». Le dispositif proposé par le groupement CNED/Altissia permet de répondre aussi bien à une demande de formation complète qu'à un besoin ponctuel de remise à niveau, d'évaluer le niveau des agents tout au long de leur parcours et de le moduler, d'assurer un suivi renforcé des stagiaires et de proposer un contenu pédagogique varié et adapté à l'environnement professionnel des stagiaires (formation en digital learning, usage du téléphone et de la vidéo). Il s'agit du second marché emporté auprès de cette collectivité territoriale, après celui relatif à la préparation à distance du CAP cuisine (marché en partenariat avec le Greta Lille-Métropole). Ce succès confirme la qualité de l'offre en langues de l'établissement, le groupement CNED/Altissia ayant déjà été retenu pour le même type de prestations par La Poste, l'Office national des forêts (ONF), la ville de Boulogne-Billancourt et l'Alliance française.

ÉCOLE DE L'AIR

Le marché relatif à la préparation par correspondance des candidats au concours interne sur épreuves d'admission à l'École de l'air a été renouvelé en 2019. Ce dispositif prévoit la mise à disposition, sur une plateforme dédiée, de contenus de cours, d'entraînements, d'un tutorat, de vidéo de présentation et d'un examen blanc dans une dizaine de matières. Notifié pour une durée de quatre ans, ce marché confirme, après l'offre emportée en 2018 pour la préparation aux concours d'officiers de l'armée de terre, la propension du CNED à répondre aux demandes spécifiques du ministère des armées.

APPEL D'OFFRES DU MINISTÈRE DE LA DÉFENSE – ORGANISATION DES EXAMENS BLANCS

Dans le cadre du marché de la préparation aux concours d'officiers de l'école militaire interarmées, le CNED a pris en charge l'organisation des examens blancs de ce concours sur le site de Saint-Cyr-Coëtquidan. Au cours de cette session, cent-cinquante candidats, tous sous-officiers de l'armée de terre, ont « planché » sur quatre épreuves et ont bénéficié d'une correction, à chaud, de ces examens blancs par les intervenants pédagogiques.

Cette période d'enseignement dirigée est la seconde session en présence – une autre a été organisée en avril – d'une formation se déroulant sur douze mois menant aux concours, en janvier de chaque année. Ce marché, géré depuis 2011, évolue dans ses contenus et dans son ingénierie à chaque renouvellement. Les bilans montrent que plus de 80 % des candidats reçus à ce concours sont des candidats ayant suivi la formation du CNED.

FORMATION AU CAP AEPE POUR LES PERSONNELS DE RENNES MÉTROPOLÉ

En 2016, le CNED a signé une convention avec la ville de Rennes : Rennes Métropole et le centre communal d'action sociale de Rennes. L'objectif est de permettre à leurs agents contractuels de préparer à distance le CAP petite enfance, devenu en 2018 le CAP accompagnant éducatif petite enfance (AEPE). La réussite au CAP permet à ces agents d'obtenir une titularisation dans les crèches ou le secteur périscolaire. Le dispositif, qui concerne cinq à dix candidats chaque année, répondait aux attentes des agents et du commanditaire mais se heurtait à ce phénomène propre à la formation à distance : le sentiment d'isolement et le manque d'assiduité.

Lors de la dernière rencontre bilan, en mai 2019, la direction commerciale du CNED a proposé la mise en place d'une session d'ouverture en présence, afin de créer une dynamique collective. Cette session s'est tenue le 18 septembre dans les locaux de Rennes Métropole en présence des candidats, et s'est organisée autour :

- de la présentation du dispositif CAP AEPE et de la navigation sur le site dédié ;
- d'échanges, en visioconférence, avec les personnels du site de Lyon en charge de ce CAP ;
- d'échanges avec deux lauréats de la session 2018-2019, venus témoigner de leur organisation sur la durée du parcours ;
- du choix des stages.



BOOSTEZ VOTRE CARRIÈRE AVEC LE CNED

Un dispositif
de formation

- adapté à vos besoins d'apprentissage
- souple
- motivant
- économique

ACCOMPAGNEMENT DES APPRENANTS VERS LA RÉUSSITE



DANS UN MONDE OÙ LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION CONSTRUISENT UN NOUVEAU RAPPORT AU SAVOIR, LE CNED S'ATTACHE À METTRE EN ŒUVRE DES PÉDAGOGIES ADAPTÉES, PERSONNALISÉES ET RESPECTUEUSES DE L'ÉLÈVE. LES PARCOURS AINSI PROPOSÉS ET L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ DÉVELOPPENT LA CAPACITÉ DE CHACUN À APPRENDRE, À PROGRESSER, À RÉUSSIR.



« J'ai beaucoup aimé ma première année avec le CNED, elle a été à la hauteur de mes attentes, finalement c'est comme la fac, pas de professeurs et une très grande liberté mais avec des cours mieux construits car déjà écrits. C'est très pratique pour les gens qui travaillent à côté. Le contenu des livres de cours est très intéressant et très bien structuré. Le site internet est facile à utiliser. Le fait de pouvoir déposer les devoirs sur le site directement est une bonne chose, on a, généralement, rapidement nos notes. Si c'était à refaire, je le referais, je vais d'ailleurs y effectuer ma deuxième année. »

LU SUR INTERNET

LA DOCTRINE PÉDAGOGIQUE DU CNED

Former à distance de façon massive en privilégiant la réussite des apprenants, c'est le cœur de métier du CNED. La conception des dispositifs de formation est étroitement liée à l'explicitation et à la formalisation de la doctrine pédagogique de l'établissement, c'est tout le rôle joué par la direction des formations et services (DFS).

Le développement des projets en soutien de la politique ministérielle

L'année 2019 a été marquée par d'importantes réalisations dans le domaine des projets centraux, dont la DFS pilote la conception, l'exploitation, la maintenance et pour lesquels elle contribue très largement à la communication institutionnelle. Le 24 janvier 2019, le ministre a annoncé officiellement l'arrivée de **Jules** dans les collèges, dans le cadre de la mesure **Devoirs faits**. Un premier retour d'expériences a permis d'améliorer le dispositif existant, grâce à une évolution intégrant des quiz, des feedbacks de consolidation et de remédiation, des éléments d'encouragement, des parcours de renforcement, et la *customisation* du dispositif avec un large choix de fonds d'écran et de tenues pour **Jules**. Cette évolution a pour objectif de renforcer l'adhésion des élèves et d'améliorer l'expérience utilisateur. Ainsi, depuis septembre 2019, **Jules** offre aux élèves une pédagogie différenciée, valorise leurs efforts et propose une personnalisation de leur environnement. Le CNED a pu présenter cette nouvelle version de **Jules** à un large public (personnels de l'éducation, collégiens et parents) lors du Salon européen de l'éducation et du salon Educatec-Éducatice en novembre. **Jules** a pu rayonner à l'international à plusieurs reprises, notamment lors du G7 Éducation, du Confémen, du salon E-learning Africa ou en marge du conseil des ministres européens de l'éducation.

L'année 2019 a été marquée également par la refonte graphique complète des sites web **English for Schools** et **Deutsch für Schulen**, mais également de la page

du concours **Ma classe a du talent**. Ce chantier a été mené dans l'objectif de recentrer les dispositifs sur les besoins des utilisateurs : élèves et enseignants. La nouvelle présentation des sites est très appréciée des utilisateurs : navigation simplifiée, parcours utilisateur facilité et optimisé, agencement modernisé. Cette refonte a également été l'occasion de renforcer le niveau d'accessibilité des dispositifs. La poursuite de la mise aux normes accessibilité des dispositifs a été engagée dans le cadre d'un nouveau chantier de développements techniques qui inclut également des évolutions en termes de RGPD. Ces évolutions seront livrées en 2020. La quatrième édition du concours **Ma classe a du talent** a permis de récompenser huit classes de toute la France. Une nouvelle thématique était proposée : les classes participantes ont réalisé des vidéos en anglais ou en allemand autour de l'éducation aux médias. La thématique a d'ailleurs été renouvelée pour la cinquième édition, qui a été lancée en septembre 2019, toujours en collaboration avec nos partenaires.

La structuration progressive du pôle *projets centraux* au sein de la DFS a permis une mutualisation sur de nombreux sujets : recrutement et suivi des auteurs, élaboration d'un modèle commun de cahier des charges, normes de bonnes pratiques en matière d'accessibilité numérique, suivi statistique, communication autour des dispositifs, réponses aux FAQ adressées au centre de relation client.

La DFS a, par ailleurs, contribué au déploiement, à la sécurisation réglementaire et au cadrage métier de réformes importantes, ainsi qu'au suivi opérationnel

des projets : réforme du lycée et scolarisation à 3 ans ont été les projets prioritaires de l'année 2019 dans le cadre de l'instruction scolaire réglementée. En contact permanent avec le ministère (direction générale de l'enseignement scolaire/Dgescs, direction du numérique pour l'éducation/DNE), la DFS contribue aux travaux de certaines commissions (*Édu-up*), ainsi qu'au suivi de certains dossiers importants : scolarisation des enfants du voyage, complément de l'offre d'enseignements des établissements (spécialités du nouveau baccalauréat, langues rares, etc.).

La modélisation des formations

Le service *formation continue* a contribué, par son expertise métier, à plusieurs dossiers stratégiques pour l'établissement : comitologie qualité, projets d'hybridation, développement de partenariats nouveaux, et plus généralement redéfinition du portefeuille de formation continue et de préparation aux concours. Le service a accompagné les sites d'exploitation sur divers dossiers : renouvellement de certifications, réutilisation de contenus, construction d'offres en réponse aux appels d'offres à partir de contenus existants, décontextualisation/recontextualisation de contenus. Enfin, une veille juridique a été mise en place de manière à répondre efficacement, dès le premier semestre 2019, aux attendus de la réforme de la formation professionnelle.

Le service *métiers de la conception* a, pour sa part, prolongé l'activité de modélisation des formations. Dans le cadre du lycée, une note de cadrage et un dossier d'architecture ont été élaborés. Trois gabarits Moodle ont également été co-construits (*Bien démarrer, Apprendre, S'orienter*). En lien avec le service *formation continue*, une modélisation de la famille de formations « CAP par blocs de compétences » a donné lieu à la production d'une note de cadrage et à la conception de plusieurs gabarits Moodle. Un processus de relecture/recettage des formations a été formalisé avec la direction de la production. Une checklist de relecture a également été élaborée. En lien avec les sites concernés, le service *métiers de la conception* a procédé à la rédaction et au suivi de marchés en langues vivantes (plateforme d'apprentissage, certifications).

La DFS opère par ailleurs, pour le compte de la direction des apprentissages, de la pédagogie et du numérique, le suivi opérationnel des partenariats. L'année 2019 a permis à la DFS de consolider l'historique de chaque partenariat, dont elle assure le suivi en lien avec le site concerné, et d'outiller ce suivi.

Les données consolidées dans un tableau synoptique permettent de disposer d'une vision globale, que cela soit sur les éléments financiers, l'équilibre budgétaire, l'évolution des inscriptions ou les mises à jour des contenus. Ce document, destiné à être mis à jour régulièrement, a été transmis à l'ensemble des collaborateurs impliqués dans les partenariats. Il s'inscrit en complément du tableau de suivi mis en place par la direction de l'achat et des affaires juridiques.

D'une manière générale, la direction des formations et services s'est attachée à approfondir l'explicitation et la formalisation de la doctrine pédagogique du CNED, dans le cadre d'une transposition au distanciel des exigences réglementaires et dans la prise en compte de l'évolution des besoins des apprenants. La direction a contribué largement à l'activité de la communication institutionnelle du CNED, en répondant à des sollicitations diverses (rectorats, DNE, Dgescs, inspections académiques, Institut des hautes études de l'éducation et de la formation, Agence pour l'enseignement français à l'étranger, Mission laïque française, autres partenaires publics et privés, etc.). Elle a contribué, par son expertise, à la réponse aux appels d'offres, au traitement de certaines réclamations et à la réactivité de l'établissement lors de sollicitations institutionnelles urgentes.



LA PRODUCTION DES CONTENUS ET LEUR MISE À DISPOSITION

Opérationnaliser la stratégie de la production imprimée, prendre en compte l'expérience utilisateur dans la fabrication des dispositifs de formation, piloter le chantier de l'accessibilité numérique au sein de l'établissement, porter l'évolution du patrimoine applicatif, ainsi que la maîtrise d'ouvrage des projets centraux, faire évoluer les pratiques sont les grands axes et enjeux de la direction de la production.



La direction de la production pilote un périmètre fonctionnel très large :

- l'expérience utilisateur dans la fabrication des dispositifs de formation ;
- le chantier de l'accessibilité numérique au sein de l'établissement ;
- l'évolution du patrimoine applicatif de la direction des apprentissages, de la pédagogie et du numérique (DAPN) : plateforme d'apprentissage en ligne Moodle, chaîne éditoriale numérique (CEN), environnement numérique de travail (ENT), *CopiesEnLigne*, etc., ainsi que la maîtrise d'ouvrage des projets centraux ;
- l'activité de production imprimée (interne et externe) ainsi que l'activité de diffusion ;
- la conduite du changement et l'évolution des pratiques (animation de réseaux, formation, accompagnement) des équipes de production sur les huit sites du CNED.

Les objectifs poursuivis sont, d'une part, l'amélioration de la qualité interne des processus et pratiques et de la qualité perçue par nos clients et, d'autre part, la rationalisation des moyens employés (maîtrise budgétaire et RH). L'atteinte de ces objectifs nécessite un travail conjoint renforcé avec l'ensemble des directions métier de la DAPN et en particulier avec la direction des formations et services sur la chaîne de fabrication (conception et production).

ZOOM SUR LES TEMPS FORTS DE LA DIRECTION DE LA PRODUCTION EN 2019

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

- Amélioration du parcours utilisateur de l'espace inscrit à l'ENT et de l'espace inscrit au tableau de bord pour les dispositifs de formation n'étant pas sur l'ENT : mise à la charte des écrans, modifications ergonomiques, minimisation du nombre de clics pour aller d'un espace à l'autre.
- Déploiement d'une nouvelle interface Moodle pour les formations du lycée dans le cadre de la réforme. Ce nouveau « thème Moodle » propose une interface épurée, modernisée, une navigation simplifiée et permet de maximiser l'espace utile pour la diffusion des contenus de cours.
- Réalisation d'une charte des bonnes pratiques Moodle et initiation de son déploiement sur les sites. L'objectif est d'améliorer la qualité des interfaces et son impact sur la satisfaction de nos clients en formalisant les bonnes pratiques éditoriales à appliquer. Ce travail prend en compte les règles d'accessibilité du web ; il est destiné aux services formations et services et aux services de production sur les sites.

RÉFORME DU LYCÉE

- Travail de modélisation fonctionnelle des cours du lycée de seconde et de première.

ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019, ce schéma pluriannuel d'une durée maximum de trois ans présente la politique du CNED en matière d'accessibilité numérique. Il sera rendu public au cours du premier trimestre 2020.

Pour répondre à l'obligation légale liée aux difficultés d'accès des contenus par défaut d'accessibilité, une procédure de compensation temporaire par la meilleure alternative possible a été mise en place pour répondre aux demandes exprimées.

CHANTIER RELECTURE ET RECETTE

Dans le cadre d'un chantier conjoint avec la direction des formations et services, la formalisation du processus relecture-recette des contenus de formation et des procédures a été mise en place. L'objectif est d'améliorer la qualité de nos contenus et le déploiement se fera en 2020.

PROJET CENTRAUX

Maitrise d'ouvrage du chantier de personnalisation de Jules dans le cadre de la mesure ministérielle *Devoirs faits*.

GCF

En lien avec l'équipe projet du progiciel de gestion GCF, la direction de la production et les équipes sur site se sont fortement mobilisées, afin de finaliser les travaux et la recette sur le périmètre fonctionnel de la logistique. La vérification d'aptitude s'est terminée fin 2019. La mise en production interviendra au premier trimestre 2020.

ZOOM SUR LA CHAÎNE ÉDITORIALE NUMÉRIQUE

Le 4 décembre 2019, le référentiel numérique de la chaîne éditoriale numérique (CEN) a atteint les 10 000 objets d'apprentissage (OA). C'est la plus petite entité du contenu d'une formation et elle correspond souvent à une séance pédagogique ou à la présentation d'une notion en particulier. Un exemple : « ranger des nombres entiers, les placer sur une demi-droite graduée ». Les OA sont conçus pour être réutilisables et sont enregistrés dans un référentiel numérique qui en contient l'intégralité. Ce référentiel s'enrichit d'environ 500 ressources par mois, un travail d'indexation permet de les retrouver facilement et donc de les réutiliser si besoin.

L'ACCOMPAGNEMENT DES APPRENANTS

La direction de l'enseignement, créée en 2015, porte la politique générale de l'établissement en matière d'accompagnement des apprenants. L'enseignement et l'apprentissage à l'ère du numérique imposent une refondation de la relation entre le CNED et ses inscrits pour plus d'immédiateté, d'interaction, de proactivité et de suivi individualisé. Cet accompagnement constitue un levier de réussite et de satisfaction des inscrits.

Accompagner à distance les apprenants pour qu'ils réussissent leur projet de formation, c'est le quotidien des personnels du CNED. Aider à construire les savoirs et les savoir-faire attendus à l'issue de la période de formation (accompagnement disciplinaire), faciliter la réalisation du parcours à distance, suivre le bon déroulement de la scolarité (accompagnement de parcours) sont des activités qui – à distance – se réalisent par la mise en place de services d'accompagnement : tutorat individuel par messagerie ou par téléphone, tutorat collectif, évaluation de productions individuelles, etc. Ces services d'accompagnement permettent les interactions et rétroactions nécessaires à toute relation d'enseignement/apprentissage.

En 2019, la direction de l'enseignement a poursuivi, en collaboration avec les huit sites d'exploitation, le travail engagé de management des microprocessus de réalisation de l'accompagnement à distance.

Deux résultats notables sont à noter :

Mesure et suivi de la qualité du service rendu aux apprenants dans le cadre de l'accompagnement disciplinaire

En 2018, le CNED se dotait du catalogue des services types de l'accompagnement disciplinaire. En 2019, à chaque service type correspond un processus de surveillance.

Dorénavant, la qualité du service rendu aux apprenants par enseignement sur le tutorat téléphonique, le tutorat électronique et la correction de copie est connue et partagée des équipes. La démarche d'amélioration continue est initiée sur le domaine d'activité.

Diagnostic de situation d'un des services types de l'accompagnement de parcours

Accompagner la réalisation du parcours à distance, c'est répondre à toutes les questions qu'un apprenant peut se poser. Différentes expertises, équipes-métier sont mobilisées sur les sites pour apporter ces réponses. Enjeu majeur pour l'établissement, cette activité de prise en charge des demandes entrantes des apprenants constitue un levier d'amélioration de la qualité de l'offre.

Pour la première fois, un diagnostic de situation, mené avec les équipes des sites, sur le service de prise en charge des demandes entrantes des apprenants a été établi et partagé. Un chantier de transformation sur trois ans est ouvert. Les premières actions ont débuté en 2019. Par ailleurs, la direction a poursuivi, pour la deuxième année, le développement de l'offre de services proactifs au téléphone avec la mise en œuvre du service d'accueil en formation pour les premières années de BTS Parcoursup.

1 440 698

COPIES

- ▶ **86 %** DE COPIES DÉMATÉRIALISÉES,
- ▶ **75 %** DU FLUX DÉMATÉRIALISÉ DE COPIES TRAITÉ SOUS HUIT JOURS,
- ▶ **80 %** DES APPRENANTS OBTIENNENT UNE RÉPONSE DE LEUR ENSEIGNANT SOUS 48 HEURES.

2 200

ÉTUDIANTS ONT ÉTÉ BÉNÉFICIAIRES DU SERVICE D'ACCUEIL EN FORMATION

95 %

SONT SATISFAITS DE CE SERVICE D'AIDE AU DÉMARRAGE DE LA FORMATION À DISTANCE



Quelques retours d'inscrits :

« Je trouve que l'entretien téléphonique avant la formation est vraiment super, cela aide énormément à prendre en main la plateforme. J'ai l'expérience d'avoir fait des cours par correspondance avec un autre organisme et il n'y avait pas ce système, donc je trouve vraiment super votre fonctionnement ! »

« Cet entretien est à mon sens indispensable. Il m'a permis de découvrir la plateforme dans sa globalité et d'obtenir des informations et des dates importantes. »

« Cet entretien m'a beaucoup aidé et je l'ai trouvé parfait, ainsi qu'une énorme gentillesse de la part de la dame qui m'a appelé, je vous remercie. »

« J'ai été très bien reçue, la personne a été à l'écoute de mes questions. Rien à dire de particulier pour des améliorations, mais merci pour cet entretien d'accueil qui a été très utile et pratique ! Continuez ainsi ! »

« Super échange, interlocuteur très performant et bien informé. »

« La chargée d'accueil a été très aimable. J'apprécie vraiment beaucoup cet accompagnement à travers l'entretien téléphonique et le point sur la possibilité de communiquer avec les professeurs, mais surtout avec les autres apprenants. On ne se sent pas seul, même en enseignement à distance et je vous en remercie. »

LA MÉTHODE DU CNED

OÙ JE VEUX

Je peux travailler chez moi, à mon poste de travail, etc. Je ne suis plus obligé(e) de me déplacer ou de prendre un logement à proximité de mon lieu de formation.

QUAND JE VEUX

J'organise mon emploi du temps en fonction de mes activités personnelles et professionnelles. Je ne dépends plus d'horaires fixés à l'avance et difficilement conciliables avec mes contraintes.

COMME JE VEUX

J'étudie à mon rythme en fonction de mon niveau et de mes objectifs. Je suis libre de travailler plus particulièrement une séquence ou de passer rapidement sur des notions déjà acquises.

LES ENGAGEMENTS DU CNED



CONSEILS PERSONNALISÉS

Être à l'écoute de votre projet et vous proposer le parcours de formation le plus adapté à vos objectifs, à votre niveau et au temps que vous pouvez consacrer aux études.



ASSISTANCE PÉDAGOGIQUE

Être à votre écoute tout au long de la formation pour vous aider, vous guider et vous encourager, si nécessaire.



SUIVI INDIVIDUALISÉ

Ouvrir une « ligne directe » avec l'équipe pédagogique qui suit votre parcours individuel (tuteurs, correcteurs, enseignants, etc.).



ACCOMPAGNEMENT EN PRÉSENCE

Mettre à votre disposition notre réseau de centres de formation partenaires, dans lesquels vous trouverez aide et conseil.



ÉCHANGES PERMANENTS

Mettre en place les outils pour vous permettre de dialoguer avec d'autres inscrits (chats, forums, etc.).



RESSOURCES EN LIGNE

Favoriser votre apprentissage en vous facilitant l'accès à des tests, à des ressources documentaires, à une sélection de sites thématiques, etc.



OUTILS ADAPTÉS

Vous offrir les outils et les services spécialement conçus pour la formation tout au long de la vie : cours imprimés, web-conférences, cours en ligne, etc.



TARIFS ÉTUDIÉS

Vous proposer des tarifs très étudiés et vous faire profiter, selon votre situation, de tarifs préférentiels.

LA RELATION CLIENT

La direction de la connaissance client et des relations clients représente la voix du CNED. Elle gère l'ensemble des canaux de mise en relation proposés aux prospects et aux clients (téléphone, courriel, tchat, call back*), pilote la cohérence et la complémentarité des activités gérées en interne et celles confiées au prestataire externe. À l'intérieur de la direction, le centre de relation client est le premier acteur – incontournable – de la chaîne de la relation client.

L'année 2019 a permis d'entrevoir les premiers résultats des réflexions, des projets et des travaux engagés au sein de la direction. La diminution du nombre d'appels entrants (- 30 000 appels reçus par rapport à 2018) souligne à la fois une autonomie plus marquée des prospects pour procéder à leur inscription, mais surtout une meilleure fluidité du processus d'inscription au cours de la période de juillet à novembre.

En parallèle, le travail mené avec le prestataire sur ses périodes de recrutement, de formation et de montée en compétence de ses collaborateurs a permis de construire une équipe correctement dimensionnée, faisant face à la période soutenue de rentrée scolaire. Ainsi la qualité de service s'améliore de quatre points par rapport à 2018 et atteint 80 % au cours des quinze premiers jours de septembre, alors que cette période reste la plus élevée de l'année.

Le déploiement des formulaires de contact (sur Cned.fr et sur les espaces des inscrits) a permis d'adresser plus de 14 000 courriels automatiquement vers les sites d'exploitation. Jusque fin 2018, ces messages faisaient l'objet d'une lecture, d'une analyse puis d'une action manuelle de redistribution par les agents du centre de relation client (CRC). Les courriels ainsi distribués permettent de gagner en réactivité, en rapidité de traitement et limitent la réitération.

Au CRC, le délai moyen de réponse par courriel est amélioré de dix heures par rapport à 2018 (entre janvier et août, les courriels ont en moyenne été traités dans un délai de moins de 48 heures).

L'un des objectifs de 2019 était d'améliorer les taux de transformation associés aux différentes campagnes de relance (appels sortants, tchat, call back*) en adaptant les moyens de contacts aux différentes cibles. Ainsi, une analyse a été menée pour anticiper les campagnes de relance par média, par typologie, par saisonnalité ou période promotionnelle. De grandes tendances se dégagent, soulignant l'autonomie plus ou moins soutenue des prospects en fonction de la formation choisie. Fin 2019, le taux de transformation par tchat s'améliore et gagne 1.5 point par rapport à 2018.

Pour 2020, les projets à venir projettent l'ensemble de la direction dans la mise en œuvre du contrat d'objectifs et de performance de l'établissement : déploiement d'une base de connaissances, définition des missions du CRC et de son organisation et le futur marché de débordement.

*Tchat : conversation en simultanée entre un internaute et un conseiller du CNED.

Call Back : demande de rappel ou de mise en relation instantanée par téléphone avec un conseiller du CNED.

Le taux de transformation permet de savoir si une demande d'inscription sur Cned.fr a été effectuée, à l'issue de l'échange avec l'un des conseillers du CNED.

LES OUTILS À LA CONQUÊTE DES CLIENTS

Pour la troisième année consécutive, le CNED a opté pour un mix média qui combine la télévision et le digital, permettant à son plan média de répondre à un enjeu d'image autour des valeurs et du positionnement de l'établissement et à un enjeu de recrutement de prospects et d'inscrits.

Renforcer l'image et la visibilité du CNED

Le CNED a choisi d'être présent de la mi-mai à la mi-octobre tout au long de la période de recrutement. Les spots TV (un spot de vingt-cinq secondes et trois spots de quinze secondes) ont été diffusés sur M6, W9, 6ter, CStar, TFX et NRJ12.

Le dispositif a été complété par un réseau de chaînes à l'audience plus confidentielle qui permet d'augmenter la répétition à moindre coût : TV5 Monde, Téva, Paris Première, Série Club, MTV.

Les objectifs fixés ont été atteints : vingt semaines de présence permettant de couvrir à 73 % la cible (femmes 15-34 ans) avec une répétition moyenne de 7,8.

Le CNED a utilisé d'autres leviers pour garantir une exposition et une répétition suffisantes, notamment auprès des plus jeunes qui ont une consommation différente de la TV. Les spots ont donc été également diffusés sur la télévision de rattrapage et en programmation avec plus de six millions de spots visionnés à 100 %. Le dispositif a été enrichi avec de nouveaux formats dédiés à la marque qui ont généré plus de trois millions d'affichage.

L'efficacité de la campagne a été mesurée par un institut indépendant, via le pôle études et veille.

Voici les principaux enseignements rapportés par ces mesures :

- 38 % des Français ont vu le spot court ou le spot long, 49 % du cœur de cible ;
- 71 % des Français ont aimé le spot long, 67 % pour les spots courts ;
- une campagne toujours en adéquation avec sa cible : pour 72 % des femmes inactives ou CSP-⁽¹⁾ de 16-49 ans, la campagne « s'adresse à des personnes comme moi » ;
- un taux d'attractivité du CNED qui progresse : pour 49 % des exposés, la campagne leur a donné envie de se renseigner ou de s'inscrire au CNED.

Générer du trafic sur le site, recruter des prospects et des inscrits

Parallèlement à la campagne d'image, la campagne de recrutement, composée de sous-campagnes dédiées à chaque produit, a parfaitement rempli ses objectifs. Les leviers digitaux sont activés en fonction des indicateurs de performance à atteindre :

- campagnes d'achat de mots-clés sur Google Adwords et Bing Ads ;
- campagne display programmatique⁽²⁾ avec des formats classiques, des formats natifs, des formats dédiés au mobile ou encore des publicités reciblées ;
- achat display classique sur des sites en forte affinité avec les publics du CNED et les formations.



Refonte du catalogue en ligne

Outil de communication adopté depuis des années par le grand public, le catalogue des formations représente la troisième source de trafic sur Cned.fr. Il a bénéficié cette année d'un relooking complet. Pour répondre aux usages, l'objectif était cette année de produire un catalogue entièrement adapté à une lecture écran. C'est désormais chose faite avec cette version 2019-2020 qui fait la part belle à l'interactivité. Design et navigation ont été intégralement repensés, pour une expérience plus fluide, plus ergonomique. En complément, une version spécifique répondant aux normes d'accessibilité web est disponible sur Cned.fr : un support très épuré, adapté aux lecteurs qui utilisent un outil de synthèse vocale.

Jeu-concours 80 ans

À l'occasion de ses 80 ans, le CNED a choisi un moyen original pour fêter son anniversaire en organisant un jeu-concours sur Cned.fr. Du 2 au 9 décembre, les internautes ont ainsi pu jouer et tenter de gagner l'un des 720 lots⁽³⁾ mis en jeu via un bandit-manchot personnalisé avec les différents logos de l'établissement au fil des années. Le grand public a rapidement adhéré à ce jeu-concours avec 11 503 participations comptabilisées. Un réel succès !

Campagne CPF

Le CNED a mis en place une campagne de communication dédiée au compte personnel de formation dès le lancement de l'application ***moncompteformation.gouv.fr***, en parallèle de la campagne de lancement réalisée par le ministère du travail.

Afin de toucher au mieux les actifs, le plan média s'est décliné sur deux supports :

- un spot radio de vingt secondes diffusé sur NRJ et sur Chérie FM, entre le 27 novembre et le 10 décembre, complété par une diffusion sur les supports digitaux de ces radios, ainsi que Spotify ;
- un habillage de site, format événementiel adapté à lathématique, diffusé sur une sélection de sites en adéquation avec la cible.

(1) Catégories socioprofessionnelles

(2) Campagne display : publicité sur des sites tiers selon différents formats (bannière en haut d'une page, bandeau en hauteur, animation avant une vidéo, bannière animée, etc.).
Programmatique : achat et vente algorithmiques d'espace publicitaire en temps réel.

(3) Détail : chèque-cadeau de 80 € (80), chèque-cadeau de 40 € (80), chèque-cadeau de 20 € (160), chèque-cadeau de 10 € (320), MacBook Air 13,3" (2), iPad Wi-Fi 10,2" (5), formation en langue étrangère (23), lot de cadeaux CNED (40), PopSocket (10).

LES LEVIERS DE DÉVELOPPEMENT



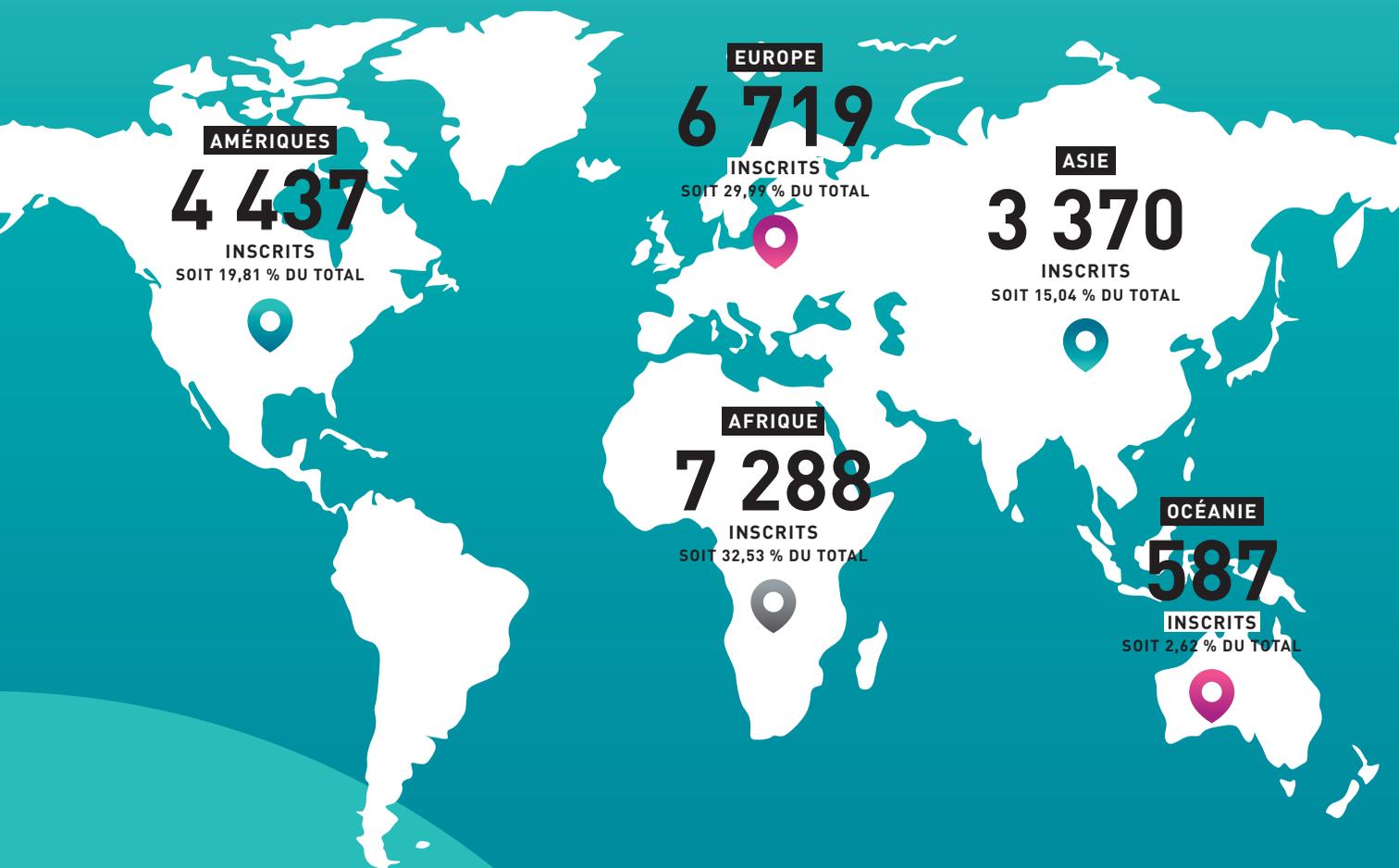
PREMIER OPÉRATEUR DE FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE EN EUROPE ET DANS LE MONDE FRANCOPHONE, AVEC PRÈS DE 23 000 INSCRITS À L'INTERNATIONAL, LE CNED EST ÉGALEMENT UN EXPERT RECONNU EN INGÉNIERIE DE FORMATION À DISTANCE ET CONDUIT EN PARALLÈLE UNE POLITIQUE D'INNOVATION, EN S'APPUYANT NOTAMMENT SUR DES PARTENARIATS AVEC LES ACTEURS DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR.



« Étant francophones, nous voulions que nos deux filles continuent à apprendre le français pendant notre expatriation en Nouvelle-Angleterre, mais sans pour autant qu'elles aient trop de travail en plus de leurs cours 100 % en anglais à l'école publique américaine. L'option « cours à la carte » du CNED nous a paru la plus adaptée pour plusieurs raisons : elle permet de suivre le programme de français et s'est exactement adaptée à leur besoin. Je conseillerais donc de ne pas hésiter à s'inscrire au CNED. Le coût est raisonnable. Il faut avoir le temps pour aider les enfants, mais même si ce n'est pas le cas, les outils fournis leur permettent d'être totalement autonomes. En effet, les cours sont très complets, les devoirs ne sont pas trop longs et sont corrigés avec des notes et des commentaires. »

DELPHINE ET SA FAMILLE,
EXPATRIÉES AUX ÉTATS-UNIS DEPUIS 2012.

UN ACTEUR INCONTOURNABLE À L'INTERNATIONAL



22 401

INSCRITS ONT BÉNÉFICIÉ EN 2019 DES ENSEIGNEMENTS
ET DES FORMATIONS DU CNED À L'ÉTRANGER.

Avec près de 23 000 inscrits à l'international, le CNED est le premier opérateur de la formation tout au long de la vie en Europe et dans le monde francophone. En 2019, il a continué à s'affirmer comme un acteur important de l'enseignement français à l'étranger, en liaison avec les grands opérateurs de ce domaine, et de la formation des professeurs de français langue étrangère. Il s'est employé à diversifier ses partenariats, notamment en direction des acteurs de la diffusion de la francophonie dans le monde. Il a participé activement, en lien avec les institutions concernées, à la mise en place du plan langue française et plurilinguisme lancé par le président de la République.

Une mission de service public partout dans le monde

Le CNED s'adresse à tous les publics, qu'ils résident en France ou à l'étranger, quelle que soit leur nationalité. Il leur offre la possibilité de suivre à distance, et en ligne, un enseignement scolaire ou supérieur français, ainsi que des formations initiales ou professionnelles. L'établissement participe activement à la coopération européenne et internationale pour le développement de l'apprentissage à distance et du numérique dans l'éducation.

Des partenariats stratégiques pour soutenir l'ambition du CNED

La scolarisation en français dans le monde

Le CNED a poursuivi et a développé sa collaboration avec l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) et la Mission laïque française (MLF), assurant la continuité de la scolarisation française pour les classes ou les cours non offerts dans certains des établissements de ces réseaux. Dans le cadre de la réforme du baccalauréat et du lycée, il a signé avec l'AEFE une convention pour permettre aux établissements français de l'étranger, qui ne peuvent mettre en place certains enseignements de spécialité, de bénéficier de l'offre complémentaire du CNED.

À la rentrée 2019, vingt-six établissements ont eu recours à cette possibilité. Dans les établissements de l'étranger conventionnés avec le CNED, des assistants pédagogiques (répétiteurs) aident en présentiel les élèves à travailler les contenus de formation à distance.

Un travail spécifique a été mené pour accompagner ces personnels : d'une part, le CNED a animé, en juin 2019, à Tunis, un séminaire de formation pour les assistants de la plateforme pédagogique de Tripoli (Libye) ; d'autre part, a été développée, à l'usage des assistants pédagogiques, une plateforme d'information et d'échange, l'*Espace partenariat international*.

Cet effort rejoint la volonté du CNED d'expérimenter des dispositifs originaux de scolarisation hybride, combinant enseignement à distance et soutien sur place, comme à Izmir en Turquie, avec l'appui de l'Institut français, en Côte d'Ivoire, en partenariat avec la MLF et son lycée d'Abidjan, ou encore en Libye, en liaison avec les établissements AEFE de Tunisie.

À LA RENTRÉE 2019,

133 CONVENTIONS ÉTAIENT EN
COURS AVEC DES ÉTABLISSEMENTS
DES RÉSEAUX AEFE (52)
ET MLF (34) OU HORS RÉSEAU (47)

Scolarité complémentaire internationale (SCI)

La SCI, qui propose trois disciplines du programme scolaire français, permet également d'effectuer une scolarité hybride en présence dans un établissement local et à distance avec le CNED. Utilisée majoritairement par les familles françaises expatriées, notamment dans les pays anglophones, la SCI trouve également sa place dans le cadre de projets éducatifs de partenaires institutionnels locaux qui l'intègrent en tant que parcours scolaire complémentaire au sein d'un curriculum international (Brésil, Chine, Corée) ou bilingue (Australie).

POUR L'ANNÉE 2019, ENVIRON

2 000 ÉLÈVES, DANS
133 PAYS DU MONDE, ONT BÉNÉFICIÉ
DE CETTE DOUBLE SCOLARITÉ.

Formation des professeurs de français langue étrangère (FLE)

La formation des professeurs de FLE continue de représenter pour le CNED une activité essentielle, à travers trois parcours de formation complémentaires mis en œuvre en partenariat :

- avec le Centre international d'études pédagogiques (CIEP) de Sèvres, ProFle+, version renouvelée et enrichie de ProFle lancée en 2017 ;
- avec l'Alliance française de Paris Île-de-France, le diplôme d'aptitude à l'enseignement du FLE (Daefle) ;
- avec l'université Grenoble-Alpes, le cursus FLE, DU et masters 1 et 2.

**EN 2019, CES TROIS FORMATIONS
ONT COMPTÉ ENVIRON**

4 000 INSCRITS, DONT PRÈS
DE LA MOITIÉ À L'ÉTRANGER.

Nouveaux partenariats avec des acteurs internationaux de la francophonie

Dans la continuité de l'accent mis sur l'enseignement du FLE, le CNED a conclu un partenariat avec la Fédération internationale des professeurs de français (FIPF) qui réunit 80 000 enseignants de français dans le monde. Cet accord permet au CNED de proposer des offres promotionnelles (formations en FLE), dans le cadre de la « carte internationale des professeurs de français » lancée par la FIPF. Le CNED a également été représenté lors des deux congrès régionaux de la FIPF qui se sont tenus en 2019, à Dakar en juin et à Athènes en septembre.

En mars 2019, le CNED a également signé un accord-cadre de partenariat avec l'Agence universitaire de la Francophonie (AUF), opérateur de la francophonie pour l'enseignement supérieur. Cet accord vise notamment au déploiement à l'international des formations du brevet de technicien supérieur (BTS) du CNED, pour lesquelles la demande venant de l'étranger est croissante. Des projets dans ce domaine sont en cours en Haïti, à Madagascar, au Niger ; d'autres sont à l'étude en Côte d'Ivoire, au Sénégal ou encore au Liban, où le directeur général a effectué une mission en mars 2019.



Le CNED et le plan langue française et plurilinguisme

Le CNED a continué à être partie prenante de la préparation et de la mise en œuvre du plan langue française et plurilinguisme, lancé par le président de la République, le 20 mars 2018, en premier lieu pour ce qui concerne l'objectif de doublement des élèves de l'enseignement français à l'étranger, à l'horizon 2030.

Le CNED a notamment été sollicité par les élus représentant les Français établis hors de France : il a été auditionné en mars et en octobre 2019 par le député Frédéric Petit, dans le cadre de la commission des affaires étrangères de l'Assemblée nationale. Le directeur général a par ailleurs participé, en mars 2019, au colloque sur le développement de l'enseignement français à l'étranger, organisé par la députée Samantha Cazebonne.

Dans la perspective de la montée en puissance de l'action internationale du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse, le CNED a noué des liens étroits avec le Centre international d'études pédagogiques (CIEP), devenu France Éducation International (FEI), et a été investi d'un rôle de coordination de cette action. Une réflexion a ainsi été engagée sur l'élaboration d'une contribution commune des deux opérateurs au plan langue française et plurilinguisme.

Le CNED a également participé activement à la mise en place de la plateforme numérique FrancÉducation qui réunit les principaux acteurs français de la coopération internationale en matière d'éducation et de formation. Il a élaboré dans ce cadre, au titre des offres promotionnelles proposées par la plateforme, un module gratuit d'apprentissage du FLE en e-learning (#jeveuxparlerfrançais : découverte).

Les Trophées des Français de l'étranger

Chaque année, les Trophées des Français de l'étranger mettent en valeur des parcours étonnants et des engagements réussis à l'international. Une nouvelle fois, le CNED s'est associé à cet événement, organisé par Lepetitjournal.com, en remettant le trophée éducation.

Pour l'édition 2019, les lauréats de ce prix CNED sont Olivia Mvondo, cheffe d'entreprise (Trophées des Français de l'étranger), et Xavier Bihan, enseignant-chercheur (Trophées des Français d'Europe). Retour sur leurs parcours.

Olivia Mvondo

Serviettes hygiéniques trop coûteuses, sanitaires peu adaptés, sujet tabou.... De nombreuses jeunes Camerounaises sont privées d'école et condamnées à rester chez elles pendant leurs règles. Olivia Mvondo découvre cette réalité lors de son expatriation en Ouganda. Après de nombreuses recherches sur le sujet, elle crée Kmerpad, une entreprise dédiée à la création de protections hygiéniques lavables qui s'exportent à présent au Sénégal, au Bénin ou en Mauritanie.

Mais Olivia Mvondo n'imaginait pas se lancer dans un tel projet sans mettre en place un programme éducatif. En effet, au contact des femmes et des filles, elle s'est aperçue d'un véritable manque de connaissances de leurs corps et n'a donc pas hésité à faire plus de 10 000 kilomètres en deux ans dans tout le pays pour aller à leur rencontre dans les écoles, les prisons et les camps de réfugiés.

Chaque mois, 4 500 serviettes hygiéniques sont produites chez Kmerpad par une quinzaine de personnes au Cameroun. Cette entreprise locale a permis à une vingtaine de femmes de devenir autonomes, d'ouvrir leur propre atelier de couture et de travailler en freelance.

Au total, ce sont plus de 35 000 personnes qui ont été directement impactées par l'action d'Olivia Mvondo, sans compter ses différentes interventions dans les médias et sur internet.

« Notre projet désormais, c'est de pouvoir changer d'échelle. Nos clients sont de plus en plus nombreux, donc on souhaiterait pouvoir augmenter notre capacité de production. Une fois qu'on aura la capacité de produire plus, on pourra autonomiser plus de femmes », explique-t-elle.

L'engagement d'Olivia Mvondo a fait l'objet de nombreuses récompenses au Cameroun, en Suisse et en France. Elle a notamment été lauréate en 2015 du dispositif La France s'engage au Sud.



Xavier Bihan

Installé en 1987, en Allemagne, pour une année d'assistantat de français, Xavier Bihan expérimente la vie de Berlinois de l'ouest dans un contexte de guerre froide, étant tour à tour interprète et traducteur des forces alliées. Après la chute du mur, il décide de vivre l'expérience de Berlinois de l'est, au sein de la Humboldt Universität, la plus ancienne des trois universités de la ville.

En 1996, il crée la première plateforme numérique d'enseignement des langues en Europe : Linguapolis. Le principe est simple : offrir la possibilité aux étudiants de jongler, en parfaite autonomie, entre un cours de français, d'allemand, d'espagnol ou de swahili. À l'époque, le concept est novateur et des millions de curieux se rendent chaque mois sur le site. Le projet est d'ailleurs récompensé en 2004 par le label européen des langues décerné par l'agence Europe Éducation Formation France.

« Aujourd'hui, cela reste l'un des sites les plus visités de l'université.

Pour offrir plus aux étudiants, je cherche toujours des approches différentes. On a une certaine manière, plus classique, d'enseigner les langues, mais il existe d'autres moyens, avec la littérature, les films, les bandes dessinées, par exemple. »

Ainsi, les Berlinguistes – contraction de Berlinois et de linguistes – est un projet pédagogique réunissant les étudiants autour de traductions de films, de pièces de théâtre, de livres, de bandes dessinées ou autres œuvres littéraires.

« Il y a une dimension artistique qu'on retrouve dans cet exercice, avec des contraintes différentes. Il faut condenser le texte sur lequel on travaille. Cela oblige à être plus créatif, à connaître des synonymes, des jeux de mots, des expressions. C'est une vraie gymnastique ! »

Xavier s'est récemment fixé l'objectif de venir en aide aux demandeurs d'asile. *« En Europe, nous n'avons pas de formation dans certaines langues, comme le farsi. Nous sommes parfois obligés de prendre des interprètes avec la compétence linguistique, mais sans la formation*

au métier. Ce sont généralement des réfugiés eux-mêmes. Et le fait de revivre, à travers le récit des autres, les traumas de l'exil, c'est difficilement supportable. »

En 2018, il est mandaté par l'Office fédéral de la migration et des réfugiés pour mener des inspections dans le cadre des demandes d'asile. À partir de ce moment, il décide de mettre en place des créneaux de cours à l'université Humboldt pour permettre aux étudiants l'apprentissage de ces langues.

En complément, il propose aussi aux réfugiés des formations d'interprète et de traducteur, dans l'optique d'une intégration plus en douceur. *« On a toujours tant à apprendre l'un de l'autre »,* conclut-il.

Quelques nouvelles d'Iris Munos, lauréate 2018 du prix éducation (CNED)

Le projet 10 SUR 10 de Draméducation, compagnie co-fondée en Pologne par Iris Munos, se développe considérablement : États-Unis, Macédoine, République tchèque, Roumanie, Grèce, Moldavie. Des formations à la pratique du théâtre comme outil d'apprentissage de la langue française ont été organisées à travers l'Europe et l'Amérique du nord. Grâce à une collaboration avec l'Organisation internationale de la francophonie, le projet essaime également au Sénégal et en Tunisie.

Du côté des festivals, l'agenda est bien rempli pour la compagnie. Avidée de nouveaux défis, Iris Munos travaille aussi à la publication d'un livre destiné aux professeurs de français du monde entier. *« Un prix est toujours utile à la défense et à la diffusion d'un projet. La mise en réseau est aussi importante : je sais que des personnes rencontrées lors de la cérémonie des Trophées des Français de l'étranger pourront m'ouvrir des portes »,* se réjouit Iris.



LES PARTENARIATS STRATÉGIQUES

La politique partenariale participe aux évolutions de l'établissement. Elle offre ainsi de réelles opportunités pour faciliter le développement de nouveaux modèles d'e-learning. Elle accompagne étroitement les différentes stratégies de développement du portefeuille de formation et elle concourt à la politique d'innovation.

Le développement stratégique de l'établissement concourt aujourd'hui à redéfinir l'offre de formation, afin qu'elle soit adaptée aux enjeux de demain. Ces orientations ont évidemment des impacts forts sur la politique partenariale de l'établissement, puisque dans tous ses domaines de compétences, le CNED travaille avec une grande variété de partenaires qui sont essentiels pour relever les défis et générer un changement durable.

Les partenariats stratégiques sont ainsi ancrés dans la construction pédagogique et technologique des parcours de formation, ils participent à leurs améliorations et sont également sources d'innovation. Ainsi, pour que les partenariats atteignent leurs objectifs annoncés, c'est-à-dire promouvoir les activités d'apprentissage pour favoriser le transfert de connaissances, stimuler l'innovation et toucher un public toujours plus vaste, l'action de la direction déléguée aux partenariats stratégiques et à l'innovation doit être transverse et concerner l'ensemble de l'établissement.

Les partenariats stratégiques peuvent prendre différentes formes que l'on peut catégoriser selon deux modèles principaux qui peuvent être déclinés ensuite selon leurs caractéristiques :

Les partenariats de co-construction : ils consistent essentiellement en une élaboration commune de parcours de formation. Ce sont principalement les formations post-bac (diplôme d'accès aux études universitaires, BTS, diplôme universitaire, licence, master et titre certifiant) qui sont concernées.

C'est un engagement fort de structures partageant une même vision, ayant des objectifs communs et impliquant une mutualisation de ressources et d'expertises. Ainsi, plus de trente formations concernant plus de soixante partenaires (issus notamment du monde universitaire, Paris-1-Sorbonne, Lyon-1, Rennes...) sont aujourd'hui impliquées par cette organisation et elles doivent être gérées avec rigueur et de manière durable.

D'autres modèles de co-construction existent, notamment à l'échelle du territoire dans le cadre du *Programme d'investissements d'avenir* (PIA) et du projet *pErsonnaliser Les pArcours à l'uNiverSité* (Élans), dont l'enjeu est de mieux accueillir et mieux accompagner les étudiants.

Le CNED s'inscrit également dans une logique territoriale par sa participation aux instances de l'Inspé, de l'université et de la Comue.

Les partenariats d'innovation : dans le cadre de ses travaux sur les traces d'apprentissage, le CNED a établi un contrat de collaboration avec Loria, laboratoire lorrain de recherche en informatique et ses applications, pour financer une thèse de recherche sur les *learning analytics*. Cette collaboration permet aujourd'hui de disposer d'un état de l'art de l'usage de la donnée et il reste désormais à contextualiser ces éléments et à construire l'algorithme.

En parallèle de la création des Open Badges à l'échelle de l'établissement, un partenariat est engagé avec la Comue et plus particulièrement avec le réseau *Badges*



Ouverts à Tous (Boat). Ce réseau a pour objectif de disséminer les usages et les connaissances autour des outils de la reconnaissance, comme les badges numériques. Il regroupe un ensemble d'acteurs comme l'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation, le réseau Canopé, le rectorat de l'académie de Poitiers, des collèges, etc.

Dans le cadre de la réforme du baccalauréat, un partenariat a été engagé pour la mise en place d'outils et de ressources pour développer les compétences expérimentales.

D'autres axes de réflexion sont d'ores et déjà définis et nécessitent une politique partenariale plus axée vers des structures agiles, comme des starts-up. On peut par exemple citer des thèmes comme le mobile-learning, l'empreinte mémorielle.

Les partenariats peuvent aussi participer à la construction de nouvelles formes d'apprentissage, telle que l'hybridation qui est aujourd'hui caractérisée par la collaboration avec la Digitale Académie, mais également avec le lycée Nelson-Mandela de Nantes (préparation IEP) ou avec le CFA académique de l'académie de Poitiers dans le cadre des BTS *management en hôtellerie-restauration*.

Cette construction hybride est reconnue par les inscrits pour la qualité des contenus du CNED, mais aussi pour les résultats obtenus aux concours.

Ainsi, la politique partenariale, par nature transversale, concourt au développement de l'établissement et renforce sa visibilité et l'impact de son action à tous les niveaux.

LE LAB' INNOVATION

Le Lab' Innovation du CNED, basé au Futuroscope et rattaché à la direction déléguée aux partenariats stratégiques et à l'innovation, a été lancé officiellement en septembre 2018 autour d'une démarche orientée sur un positionnement en offre de service. Elle permet aux directions métiers et aux sites d'exploitation d'inclure dans leurs schémas directeurs un axe d'innovation incrémentale et/ou managériale.

En 2019, le Lab' a continué à développer de nouvelles modalités de travail collaboratives avec des méthodes de co-construction centrées sur l'UX (*User eXperience = expérience utilisateur*), afin de favoriser le positionnement de l'établissement sur le marché du e-learning.

En ce sens, les sessions du Lab' se sont enchaînées sur des sujets très variés comme la communication pour faire connaître *Jules/Devoirs faits*, comment faciliter l'appropriation dans les métiers des pratiques d'accessibilité ? et sur l'hybridation des formations. Dans chacune de ces dix-neuf sessions, les divers groupes réunissant un total de 217 participants ont pu travailler selon des modalités de co-création innovantes, dans un contexte propice à la génération d'idées novatrices.

Le déploiement des Open Badges a marqué un changement d'orientation de l'activité. Ainsi, au 31 décembre 2019, 2 679 badges « communautaires » ont été délivrés aux apprenants, et ce, en à peine un mois. Le badge *Je révise MaSpéMaths*, lancé en même temps que la plateforme, le 20 décembre, a également connu un grand succès avec 658 badges distribués aux lycéens de première au 31 décembre.

AU TOTAL, CE SONT

3 337

BADGES QUI ONT AINSI

ÉTÉ DISTRIBUÉS ENTRE LE 21 NOVEMBRE
ET LE 31 DÉCEMBRE 2019



« À la réception de ce badge, j'ai été fière. Car ce badge représente pour moi tout le travail que j'ai mis en œuvre pour suivre les cours à distance. »

« Agréablement surpris, car je n'ai jamais eu de badge. Cela met en valeur, à mon sens, mes compétences. »

« Ça rend ludique les cours, comme un jeu, on a envie d'aller plus loin. »

« C'est comme une récompense, Contenté. Encourageant. »

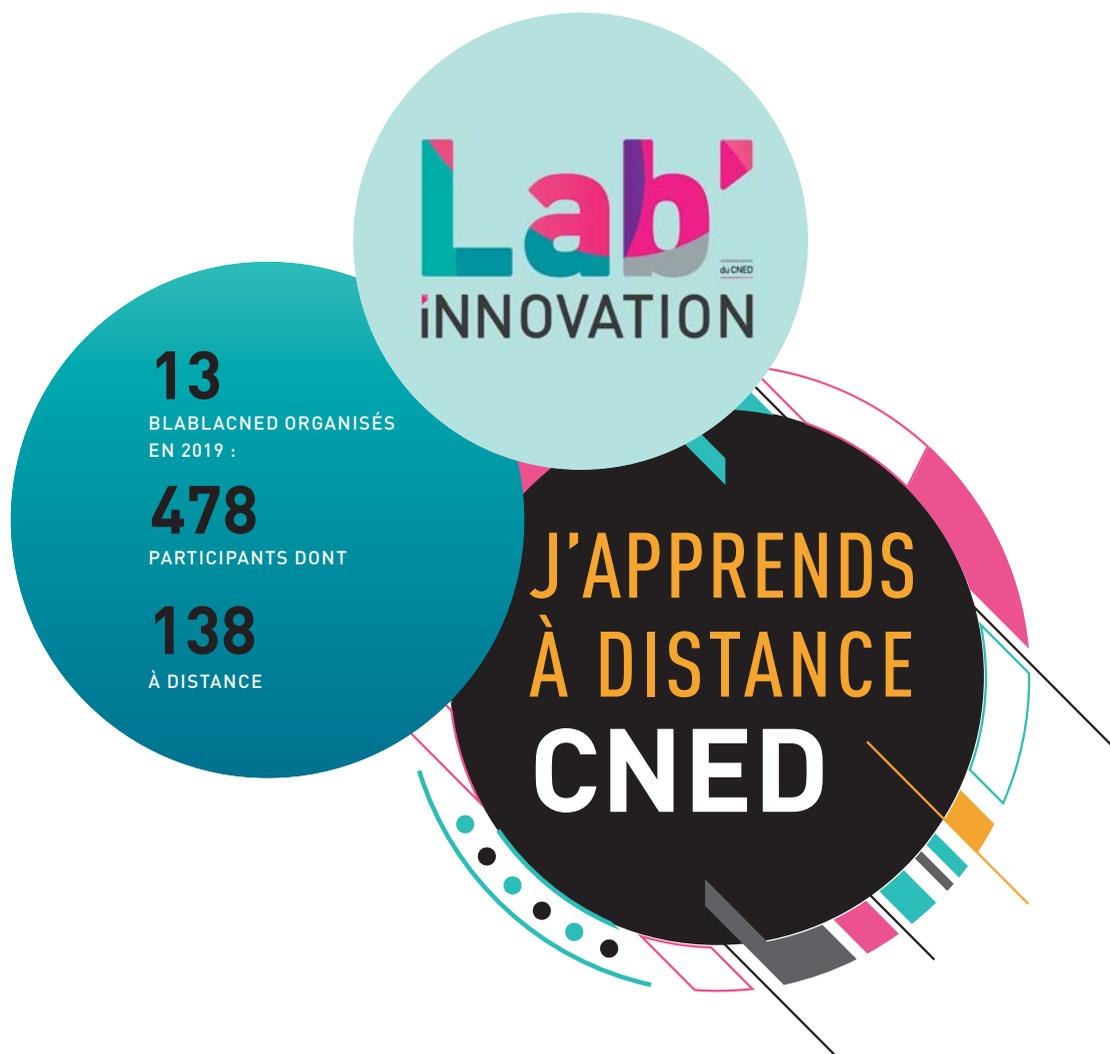
« Génial ! Ça donne un côté interactif à la formation. »

« Heureuse et plus motivée à apprendre. »

« J'étais content et fière ! C'est bien que le CNED prenne cette initiative. »

« Je me suis sentie acceptée dans la "famille CNED". J'avais l'impression de vraiment faire partie de ma classe cette fois. »

TÉMOIGNAGES D'INSCRITS,
SUITE À LA RÉCEPTION DE LEUR BADGE
SUR LA PLATEFORME DE FORMATION



Dans l'offre de service du Lab', la partie test et expérimentation a été pleinement investie avec des tests UX, menés auprès de 164 élèves et sept assistants d'éducation dans sept collèges de quatre départements (académie de Grenoble) autour du dispositif *Program'cours*.

Le Lab' a conduit également un test de surveillance en direct et à distance d'élèves en situation d'examen avec l'outil Managexam et le concours d'une douzaine d'élèves de BTS volontaires.

Le rôle de facilitateur des agents du Lab' a été mobilisé par des services souhaitant un accompagnement, afin d'animer des groupes en atelier de co-design (co-création basée sur l'expérience utilisateur).

Ainsi, les animateurs du Lab' ont pu concevoir l'ingénierie d'animation et ont pu accompagner l'équipe de la direction des formations et services pour son intervention en Lybie auprès des accompagnants pédagogiques. C'est le cas également de l'équipe *projet centraux* qui a pu, sur le même principe, innover dans son animation du jury de *Ma classe a du talent*.

La culture collaborative s'est poursuivie enfin avec la consolidation des événements mensuels *BlaBLaCNED* et l'ouverture de ces temps forts, permettant de faire découvrir un service ou un projet du CNED, à l'ensemble des huit sites d'exploitation, par le biais de classes virtuelles.

LA PRODUCTION AUDIOVISUELLE

Vidéos, motion design, illustrations graphiques, enregistrements sonores, les médias produits et réalisés par la direction de l'audiovisuel ont essentiellement une vocation pédagogique et formative. Parallèlement, elle réalise des produits audiovisuels en réponse à des commandes institutionnelles et de communication, comme par exemple, cette année, des teasers pour promouvoir les formations sur Cned.fr, commandés par la direction du développement commercial et du marketing.

Quelques chiffres : le CNED s'est enrichi en 2019 de 451 nouveaux produits plurimédia parmi lesquels : 159 syllabus, 52 vidéos interactives, 56 vidéos de travaux pratiques de sciences, 16 vidéos de gestes professionnels, etc.

En plus de l'amélioration continue des typologies existantes, la direction de l'audiovisuel (DAV) a diversifié sa démarche d'innovation sur différents plans.

En vidéo interactive, six épisodes du *Serious Game* « *L'affaire de la main noire* » sont venus enrichir les cours de mathématiques de troisième. Réalisée en motion design, cette enquête policière ludique propose de dénouer les énigmes, grâce à des résolutions de questions mathématiques.

Le potentiel de la vidéo interactive a aussi été déployé sur des films de travaux pratiques pour les élèves de première année de spécialité sciences et vie de la terre. Cette nouvelle approche leur a permis de s'initier, à distance, à la démarche expérimentale, compétence indispensable des nouvelles épreuves du baccalauréat.

La production audiovisuelle s'est aussi enrichie d'un nouveau format : l'émission thématique radiophonique Podcast, avec la création de dix titres pour la formation *Bibliothèques et patrimoine*. La DAV a également travaillé sur un nouveau modèle : la continuité historique, conçue dans le cadre de la formation *Renforcer ses compétences*. Elle se présente sous la forme d'une frise chronologique animée où s'organisent, sur la base d'une voix off, dates et événements-clés, grandes périodes ou courants historiques, iconographies, etc.

Une autre collection *Histoire au collège* a été développée et plonge l'élève au cœur des grands événements de l'histoire. Cette forme de narration, qui ponctue le parcours pédagogique, fonctionne comme un rituel, sorte de rendez-vous/repère qui favorise l'adhésion de l'apprenant. Fil rouge au sein de la progression, elle apporte à la fois cohérence et respiration dans la formation.

Ces productions sont représentatives des orientations prises par la DAV pour réaliser des formats pédagogiques qui ne se consomment plus en mode passif uniquement. Le principe permet d'impliquer l'inscrit pour l'amener à être acteur et faciliter ainsi son apprentissage.

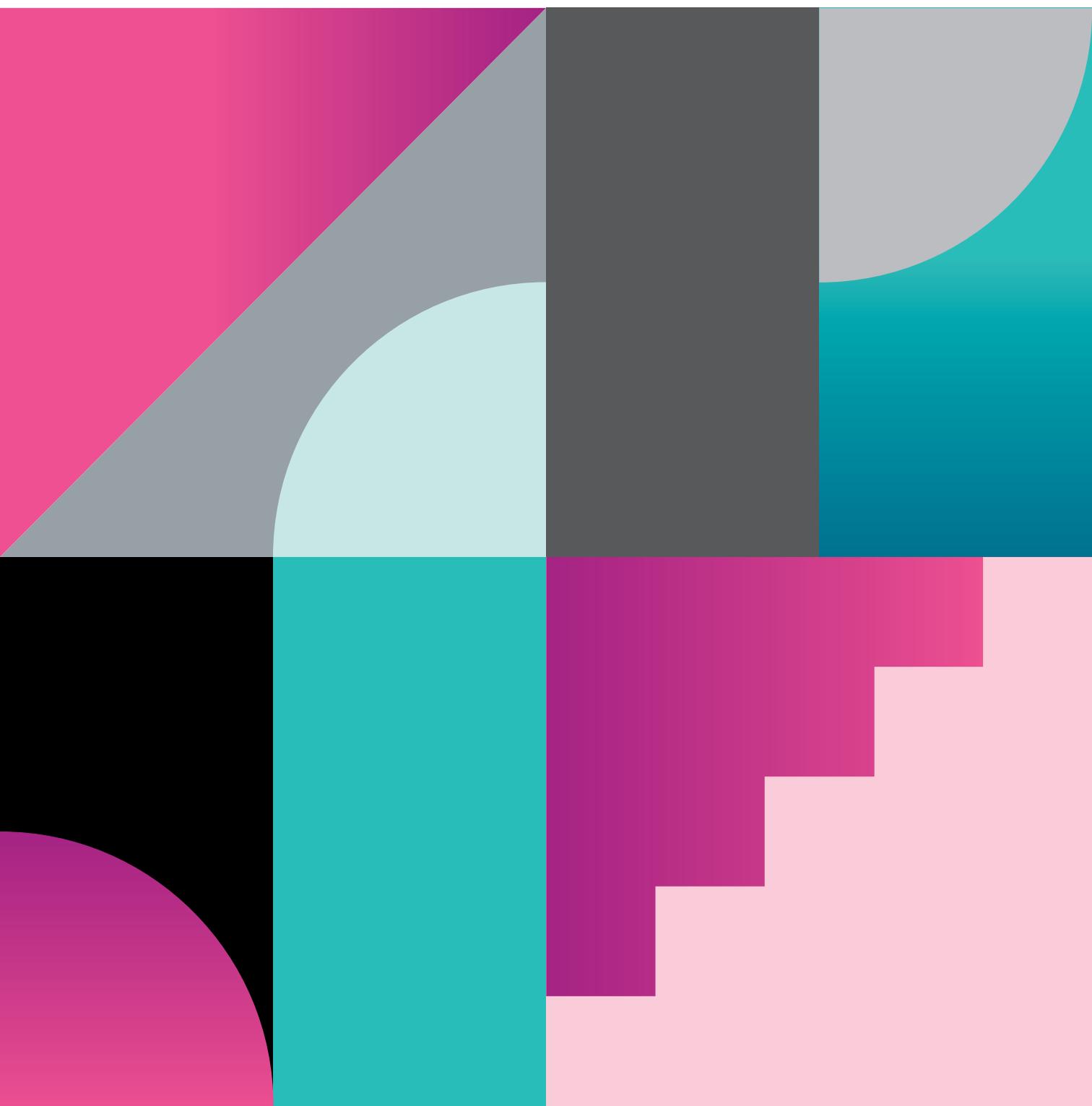
Par ailleurs, la DAV s'est impliquée dans les grands projets de l'établissement :

- la réforme du lycée, avec la production de vidéos de travaux pratiques et de synthèses en sciences et vie de la terre, mais également en physique-chimie ;
- *Program'cours*, avec l'enregistrement de trente démonstrations mathématiques présentées par un enseignant ;
- *Devoirs faits*, projet pour lequel ont été créées des illustrations graphiques à destination du compte Instagram de Jules.

En 2020, la DAV va s'atteler à faire évoluer ses formats pour réaliser des produits moins académiques, plus proches de ceux consommés par les internautes, pour renforcer leur adhésion à la formation et aux discours pédagogiques.



LES FEMMES ET LES HOMMES DU CNED



LE CNED EST TOUT À LA FOIS UN SERVICE PUBLIC QUI CONTRIBUE À LA FORMATION ET À L'ÉMANCIPATION DE MILLIERS DE PERSONNES ET UNE ENTREPRISE PUBLIQUE RICHE D'UNE VARIÉTÉ DE MÉTIERS, DE TECHNICITÉS ET D'EXPERTISES. ACCESSIBILITÉ, RÉUSSITE ET UTILITÉ SOCIALE ILLUSTRENT LES VALEURS PORTÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT ET SES PERSONNELS — AGENTS, ENSEIGNANTS, EXPERTS PÉDAGOGIQUES — DEPUIS SA CRÉATION EN 1939.



« Tout d'abord, je souhaiterais remercier les équipes du CNED pour leur accompagnement. Je pense aux "animateurs" du réseau, mais également aux tuteurs et aux correcteurs (aide inestimable, notamment pour le dossier !). J'ai obtenu mon concours dans l'académie de Rennes et je pense sincèrement que, sans la formation, je n'aurais pas pu réussir les oraux et les écrits. Donc merci ! (Message d'espoir pour ceux qui, comme moi, pensent partir de loin : j'ai été admis au rang 1 ! Donc tout est possible !!!). »

LOÏC QUI A SUIVI LA PRÉPARATION AU CONCOURS DE RECRUTEMENT DE PROFESSEURS DES ÉCOLES

LES SITES D'EXPLOITATION DU CNED

Retour sur les temps forts qui ont marqué l'activité des huit sites d'exploitation du CNED, durant cette année 2019.

Grenoble

Fabrication des objets d'apprentissage avec la chaîne éditoriale numérique (CEN) : un nouveau process de fabrication

Suite au déploiement de l'outil CEN en 2018, la normalisation de la conception des objets d'apprentissage (OA) a été posée pour améliorer la planification de leur fabrication. Chaque OA, composé d'une quinzaine de pages-écrans, représente ainsi une séance de travail pour l'inscrit d'une heure environ. De plus, un gabarit au format Word à destination des auteurs a été développé, afin de guider leurs compositions et faciliter l'intégration des ressources pédagogiques dans la CEN.

Ces dispositions ont fluidifié la chaîne de fabrication et ont facilité la diffusion progressive et continue des ressources auprès des inscrits. L'outil **ProLexis** d'aide à la correction ortho-typographique a été déployé dans les équipes de fabrication et un travail d'organisation de la chaîne de relecture a été initié afin d'améliorer la qualité effective de la production.

Site dirigé par Alain Retailleau

87

**AGENTS
(DONT 12 ENSEIGNANTS NOMMÉS)**

Le site de Grenoble gère les formations professionnelles des CAP aux BTS (secteurs diététique, social, tourisme, hôtellerie-restauration, cuisine, esthétique, coiffure, fleuristerie).

Lille

Une fidélisation des clients dans un objectif de conquête de parts de marché

Les équipes du site ont contribué à la satisfaction et à la fidélisation clients sur les marchés publics. En effet, Lille a conçu et exploite actuellement quatorze dispositifs, objets de sollicitations directes ou de marchés publics.

En 2019, la Banque de France a renouvelé sa confiance au CNED et plusieurs entités du ministère des armées s'adressent désormais à l'établissement pour la formation ou la préparation aux concours de leurs effectifs.

Les équipes de conception et d'accompagnement des inscrits adaptent ainsi leurs pratiques aux besoins des clients, en proposant des parcours aux modalités spécifiques, pouvant intégrer des sessions de cours et des concours blancs en présence, et en fournissant des bilans pédagogiques précis aux commanditaires.

Site dirigé par Valérie Laloyer

47

AGENTS

Le site de Lille gère les formations de préparation aux concours administratifs.

Lyon

Les nouvelles règles de la certification professionnelle

Le renouvellement des certifications *secrétaire médical(e) et médico-social(e)* (S2MS) et *assistant de comptabilité et d'administration* (Asca) a été l'occasion pour l'équipe lyonnaise d'appréhender les attentes du certificateur, dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle. L'extrême vigilance de France Compétences sur la spécificité et la capacité d'insertion professionnelle d'une certification se porte, outre sur les preuves certaines d'insertion des certifiés dans le métier visé, sur la rigueur, la pertinence et l'efficacité respective des trois référentiels du certificat : activités, compétences, évaluations. Ces référentiels sont déclinés en blocs autonomes, non redondants entre eux, non transverses à d'autres métiers ; ils doivent former une complétude professionnelle spécifique à un métier précis. Les blocs de compétences déclinent en parfaite correspondance les activités, les compétences mises en œuvre et la modalité objective et sécurisée de leurs évaluations. La validation d'un bloc est subordonnée à la validation de l'ensemble des compétences qui le constituent ; le référentiel de formation et le règlement d'examen doivent garantir l'efficacité professionnelle des lauréats. À l'issue des échanges avec France Compétences, les certificats S2MS et Asca ont été reconduits en 2019, respectivement pour trois et deux ans.

Site dirigé par **Jean-Pierre Sanchez**

149

**AGENTS
(DONT 59 ENSEIGNANTS NOMMÉS)**

Le site de Lyon gère, du CAP au post-bac, les formations professionnelles des secteurs sanitaire et social, commerce-communication et comptabilité-gestion.

Poitiers

Opérationnalisation de la transformation guidée par le Contrat d'objectifs et de performance (COP)

Dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle, le site a déployé de nouveaux produits, destinés à être mis en vente sur la plateforme moncompteformation.gouv.fr, en novembre 2019 : deux certifications (Toeic et Linguaskill) et six blocs de compétences du BTS *gestion de la PME*.

Dans un esprit de mutualisation intersites, le site de Poitiers a fait l'expérience de la réingénierie de la première année du BTS tourisme, exploité par le site de Grenoble. Cette spécificité a permis aux équipes de développer un mode projet intersites et de mettre en place de nouvelles méthodes de collaboration. Cette expérience va se prolonger pour la deuxième année de ce BTS.

Conformément aux directives de la direction des formations et services, le site s'est mobilisé dans la réalisation des essentiels des BTS. Ainsi, l'ensemble des fascicules a été livré en mai 2019 pour les BTS première année. Les travaux pour la deuxième année ont été anticipés et aboutiront en mars 2020.

Site dirigé par **Jean-Charles Linier**

88

**AGENTS
(DONT 17 ENSEIGNANTS NOMMÉS)**

Le site de Poitiers gère les formations en langues, en français langue étrangère (FLE), des formations du domaine supérieur en partenariat avec des universités, plusieurs BTS du secteur de la gestion et la filière des formations en notariat.

Rennes

Une nouvelle approche pédagogique pour la réforme du baccalauréat

L'ensemble de l'année 2019 a été consacré à la réforme du baccalauréat (dispositifs de seconde et de première) avec un nouveau modèle pédagogique, une entrée par le numérique et une mise à disposition de fondamentaux papier. Les dispositifs de formation ont été scénarisés et modélisés, afin de répondre à cette nouvelle approche pédagogique.

En seconde : huit dispositifs en reprise et vingt-six dispositifs en réingénierie ou en création.

En première : sept dispositifs en reprise et trente-trois dispositifs en réingénierie ou en création.

En terminale : soixante-quatre dispositifs existants en reprise.

Pour permettre la mise en œuvre de cette réforme, le site s'est vu renforcé par l'arrivée de cinq technico-pédagogiques et de trois intégrateurs multimédias. Depuis décembre 2019, le site est mobilisé pour servir l'ensemble des contenus de terminale pour le 1^{er} septembre 2020.

Site dirigé par **James Tarillon**

320

**AGENTS
(DONT 199 ENSEIGNANTS NOMMÉS)**

Le site de Rennes gère les formations du lycée général et technologique.

Rouen

Des projets novateurs en mathématiques et en histoire menés en lien avec la direction de l'audiovisuel du CNED

Le site a créé L'affaire de la main noire, projet pour les élèves de troisième prenant la forme d'une enquête rythmée par des énigmes mathématiques qui ponctuent les recherches du détective et de son assistant. Six vidéos totalement interactives, avec une forte connotation bande-dessinée, permettent à l'élève de mettre en œuvre ses connaissances sur les puissances, le codage, les théorèmes de géométrie du cycle 4, afin de résoudre l'enquête.

En 2019, le projet Histoire au collège avec le journaliste et chroniqueur Frédérick Gersal s'est poursuivi avec le tournage de huit nouvelles vidéos pour les élèves de quatrième : la prise de la Bastille, le sacre de Napoléon, la Boston Tea Party, la Déclaration d'indépendance (États-Unis), la grande famine en Irlande, Louise Michel et l'affaire Dreyfus (deux vidéos). Dans ces épisodes, Frédérick Gersal se déplace dans un document iconographique représentant l'événement en question et « raconte » l'histoire. Chaque vidéo comporte de plus une surcouche interactive avec quatre questions de type QCM qui permettent d'aider à la compréhension de l'élève en attirant son attention sur certains points importants ou certains détails un peu difficiles, afin de s'assurer qu'ils ne passent pas à côté.

Site dirigé par **Françoise Corruble**

654

**AGENTS
(DONT 479 ENSEIGNANTS NOMMÉS)**

Le site de Rouen gère les formations du collège.

Toulouse

Focus sur l'instruction obligatoire dès trois ans

Dès l'annonce par le président de la République, le 27 mars 2018, de l'abaissement à trois ans de l'instruction obligatoire à la rentrée 2019, le site s'est mobilisé pour être en mesure de proposer une offre à distance pour les publics de petite et moyenne section de maternelle, selon le calendrier suivant :

- diffusion d'un livret d'accompagnement de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc) pour l'année scolaire 2019-2020 et extension au domaine réglementé de la classe de grande section jusque-là servie en inscription libre ;
- élaboration d'une offre pour les petite et moyenne sections à la rentrée 2020.

Par ailleurs, depuis la rentrée 2018, les élèves du premier degré bénéficient d'un tutorat en ligne asynchrone, Dialogues, animé par des professeurs nommés. Pendant plusieurs mois, le site a assuré la promotion de ce dispositif, afin qu'il soit de plus en plus utilisé. Les premiers résultats ont pu être constatés au dernier quadrimestre 2019 : 472 conversations ont été traitées par quarante-cinq professeurs nommés.

Site dirigé par Jean-Christophe Abadie

384

**AGENTS
(DONT 320 ENSEIGNANTS NOMMÉS)**

Le site de Toulouse gère les formations du 1^{er} degré (maternelle et élémentaire), l'enseignement général et professionnel adapté (Egpa), le parascolaire, les formations pour adultes en reprise d'études, la culture et les savoirs de base, la formation initiale et continue des enseignants (Fice), les concours de recrutement de professeurs des écoles (CRPE).

Vanves

La formation capacité en droit fait peau neuve

Depuis plus de dix ans, le Centre audiovisuel d'études juridiques (Cavej) et le CNED s'associent pour déployer une formation diplômante à distance à la capacité en droit, diplôme de culture juridique par excellence.

Pour enrichir une formation, répondre aux nouvelles pratiques de l'apprentissage à distance et ainsi maximiser les chances de réussite de leurs apprenants, les partenaires ont mené à bien une réingénierie approfondie du dispositif. De nouveaux cours pour l'ensemble des deux années de formation ont donc été rédigés par des enseignants spécialistes du Cavej. Ces ouvrages, envoyés par voie postale aux étudiants, sont conçus spécifiquement pour s'articuler avec le dispositif de formation en ligne qui propose de nombreuses ressources, tels des enregistrements ou des vidéos de travaux dirigés.

L'accompagnement pédagogique est présent tout au long de la formation et à chaque étape. Il fait vivre l'ensemble du dispositif, grâce à un service de tutorat électronique sur la plateforme du CNED, de correction de copies personnalisées, une permanence (sur place ou par téléphone) assurée par les intervenants pédagogiques du Cavej ou encore grâce à des regroupements en présence sur le site du Cavej.

Site dirigé par Sarah Fayet

91

**AGENTS
(DONT 25 ENSEIGNANTS NOMMÉS)**

Le site de Vanves gère les préparations aux concours des personnels enseignants, aux concours d'entrée en Institut d'études politiques (IEP) et les formations du domaine supérieur.

LES FONCTIONS D'APPUI ET DE SOUTIEN À L'ACTIVITÉ

Destinées à accompagner l'activité de l'établissement, les fonctions d'appui et de soutien à l'activité jouent chacune un rôle spécifique, tout en collaborant entre elles. Ces fonctions-clés œuvrent de manière directe à la performance du CNED.

L'agence comptable

Elle s'assure, par ses contrôles, du respect des principes et des règles de comptabilité générale, ainsi que de la qualité du contrôle interne comptable relatif aux opérations dont elle a la charge.

- Le service **clients** est en charge des opérations de recettes, du suivi des réclamations clients et également de la constatation, de la régularisation des recettes pédagogiques de l'établissement et du recouvrement amiable et contentieux des impayés constatés sur ces recettes.
- Le service **fournisseurs** gère le paiement des dépenses de fonctionnement d'investissement et de personnel.
- Le service **trésorerie et comptabilité générale** suit les opérations liées à la gestion du compte bancaire, ainsi que de la comptabilisation des stocks, des immobilisations et des recettes non pédagogiques.

EN 2019,

44 AGENTS

**ONT TRAITÉ 6 207 FACTURES FOURNISSEURS,
1 733 NOTES D'AUTEURS, 4 146 RÉCLAMATIONS,
16 211 CHÈQUES, 13 058 VIREMENTS,
136 119 ÉCHÉANCES DE CONTRAT DE PRÉLÈVEMENT
AUTOMATIQUE, 29 395 VENTES PAR CARTE BANCAIRE
ET 3 801 CERTIFICATS ADMINISTRATIFS DE RÉGULARISATION
DE LA RECETTE**



Zoom sur le recouvrement

La saisie administrative à tiers détenteur (SATD) est devenue l'outil de recouvrement forcé exorbitant du droit commun. À ce titre, 5 301 SATD ont été réalisées en 2019, 139 ont fait l'objet d'une réclamation. Préalablement, chaque redevable a reçu une mise en demeure en recommandé avec accusé de réception. Parallèlement, 3 806 relances ont été effectuées : 1 715 concernent les contrats de prélèvement automatique (CPA) et 2 091 les cartes bancaires.

Au titre du recouvrement précontentieux, 941 courriels ont été adressés pour informer les redevables de la résiliation de leur CPA pour impayé, générant des paiements à hauteur de 7%. Par ailleurs, en 2019, le portail de paiement des impayés (PPI) a permis le recouvrement de 160 043,26 €. Enfin, les inscriptions de 33 redevables ont été bloquées en application des modalités mises en œuvre, en raison de leurs impayés antérieurs.

DIRECTIONS RATTACHÉES AU SECRETARIAT GÉNÉRAL

La direction des affaires financières

Au cours de l'année 2019, la direction des affaires financières (DAF) a connu une modification importante d'organisation. Dans le cadre de l'axe 4 du COP, visant à poursuivre et à accompagner la transformation de l'établissement, une réflexion a conduit à renforcer ses capacités en termes d'extraction et d'analyse des données, de clarification et d'amélioration des circuits et des procédures, de renforcement de la cohérence des informations produites par le regroupement de compétences connexes.

La DAF regroupe aujourd'hui quatre services distincts, mais agissant de manière concertée et complémentaire dans le traitement de l'ensemble des dossiers relevant de son périmètre de compétences :

- Un service **recettes** qui procède au suivi, au contrôle et à l'émission de l'ensemble des titres de recettes de l'établissement. Il s'assure de l'exhaustivité des factures émises, du suivi des encaissements et du respect de l'application des réglementations budgétaires et comptables.

EN 2019,

80 381 TITRES DE RECETTES ONT ÉTÉ ÉMIS

ET **3 512** RÉCLAMATIONS CLIENTS

DONNANT LIEU À ÉMISSION D'AVOIRS (RÉTRACTATIONS, CESSATIONS ANTICIPÉES, REMISES COMMERCIALES...) ONT ÉTÉ TRAITÉES.

- Un service **dépenses** qui assure actuellement la prévision et le suivi de la masse salariale et des effectifs rémunérés de l'établissement, ainsi que le traitement des demandes de déplacement, d'hébergement et de remboursement de frais de l'ensemble des agents des huit sites. Il aura vocation, à terme, à être l'interlocuteur unique sur l'ensemble des sujets liés à la dépense (fonctionnement et investissement).

L'ANNÉE 2019 A ÉTÉ MARQUÉE PAR LA MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU MARCHÉ, CONTRACTÉ POUR UNE DURÉE DE TROIS ANS, REGROUPANT À LA FOIS LES PRESTATIONS D'HÉBERGEMENT ET LA BILLETTERIE. DANS CE CADRE,

851 NUITÉES ONT ÉTÉ RÉSERVÉES

ET **2 025** BILLETS FERROVIAIRES ONT ÉTÉ COMMANDÉS.

PAR AILLEURS,

1 258 MISSIONS

ONT FAIT L'OBJET D'UNE DEMANDE DE PAIEMENT AUPRÈS DU SERVICE.

- Un service **contrôle de gestion** qui produit la comptabilité analytique nécessaire à la bonne prise en compte de la structure des coûts et de l'activité de l'établissement dans les processus décisionnels. Les données analytiques sont ainsi mobilisées, tant dans le cadre des pré-Codev (comités de développement) que dans la production d'études et d'analyses à destination interne ou externe. En fin d'année, un nouveau modèle de description des activités a été déployé dans les outils de gestion et présenté dans les sites et les directions métier. Il sera le cadre de restitution de la comptabilité de gestion dès 2020. Il a pour vocation de permettre une meilleure visibilité des ressources affectées aux différentes activités, notamment celles qui relèvent de la transformation numérique de l'établissement.

- Un service **coordination et soutien** qui regroupe les fonctions d'organisation et de coordination des activités de la DAF et l'extraction des données, notamment celles relatives aux inscriptions et au chiffre d'affaires, nécessaires au traitement des dossiers du service, mais également afin de répondre aux sollicitations de l'ensemble des directions du CNED.

POUR 2019 ONT ÉTÉ EFFECTUÉS

253 TRAITEMENTS POUR DES DEMANDES HEBDOMADAIRES,

60 POUR DES DEMANDES MENSUELLES

ET **204** POUR DES DEMANDES PONCTUELLES.

Au sein de ce service est également identifié un poste de responsable du contrôle interne comptable et budgétaire, afin de répondre aux obligations réglementaires de description des circuits et des procédures, d'identification des facteurs de risques et des modalités de maîtrise de ces derniers, de production de la documentation correspondante. Ainsi, en 2019, conformément au plan d'action voté par le conseil d'administration, le processus de facturation des formations a été analysé dans la perspective de mise en place en 2020 d'un pôle centralisé de facturation à la DAF et l'ajout de protocoles de contrôle. Le processus du circuit de la rémunération des agents est en cours d'étude.

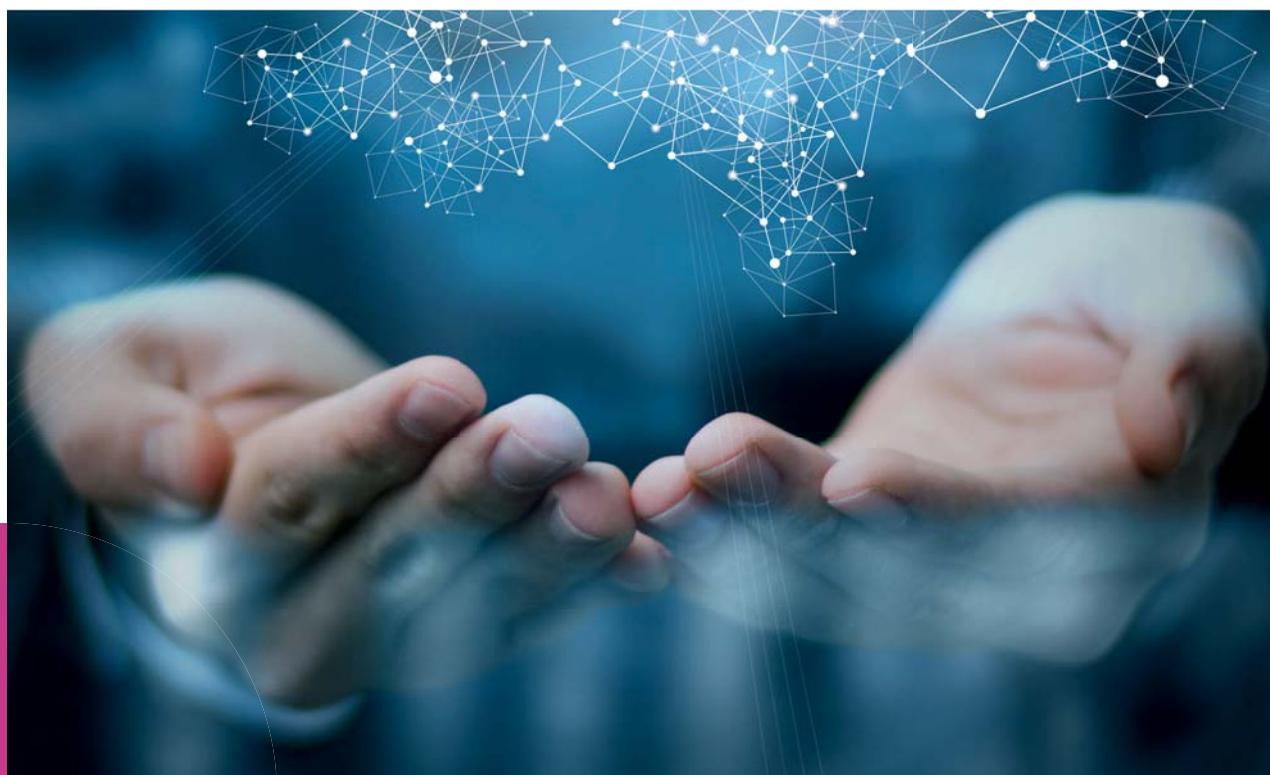
La direction des ressources humaines

La direction des ressources humaines (DRH) élabore et met en œuvre la politique de gestion des ressources humaines de l'établissement.

- Le service **emplois et compétences** pilote la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, les opérations de recrutement, les avancements de carrière et la politique de formation des personnels.
- Le service **pilotage des moyens et coordination** sécurise les décisions via la production de données et d'analyses. Elle élabore et met en œuvre la politique de rémunération.
- Le service **gestion administrative et financière** assure la gestion administrative individuelle des dossiers, ainsi que la mise en paie de l'ensemble des traitements et salaires des agents du CNED.
- Le service **gestion des personnels pédagogiques** assure la gestion centralisée des enseignants nommés, ainsi que la gestion des vacataires pédagogiques.
- La mission **dialogue social et risques psychosociaux** conduit le dialogue social et la mise en œuvre du plan de prévention des risques psychosociaux.

Une démarche générale visant à préciser, expliciter et faire évoluer la politique RH de l'établissement a été initiée en 2019 et a vocation à aboutir en 2020. Il s'agit notamment de :

- réviser la cartographie des postes, qui viendra préciser le contenu des fiches de poste génériques permettant ainsi de positionner chaque agent dans un métier lisible et profilé, qu'il s'agisse des activités exercées, des compétences demandées, des corps-grades attendus ou encore des natures et durées des contrats éventuels ;
- revoir le processus de recrutement avec la mise en place de campagnes de recrutement et de dialogues de mobilité. Ce dispositif permet ainsi d'anticiper davantage et d'inscrire les mobilités dans une saisonnalité et une stratégie d'établissement. Dans un objectif de transparence, d'équité et de soutenabilité budgétaire, les règles inhérentes à la rémunération seront communiquées en amont des recrutements ;
- asseoir la politique de rémunération sur des bases transparentes et équitables à la fois pour les titulaires et les contractuels dans le cadre des référentiels en vigueur ;
- développer un réseau d'acteurs RH en étant reconnu, notamment au sein des plateformes RH des secrétariats généraux aux affaires régionales, permettant ainsi de développer les possibilités d'accompagnement des agents.



Par ailleurs, la direction s'est inscrite dans une politique visant à intégrer la qualité de vie au travail en développant des partenariats avec la mutuelle MGEN, dans le cadre du réseau PAS (prévention, aide, suivi). Un travail de fond est également en cours sur la prévention des risques psychosociaux en partenariat avec l'Anact et l'Aract, organismes conventionnés par le ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse.

La direction de l'achat et des affaires juridiques

- Le service *achat public* contribue à l'acquisition des fournitures, des services et des travaux nécessaires à la satisfaction des besoins de l'établissement. Il est garant du respect des obligations réglementaires relatives aux marchés publics et participe à la négociation des tarifs et des conditions d'achat. L'assistance des directions métier porte à la fois sur la sécurité juridique, le conseil réglementaire et l'appui à la définition du besoin, en amont du lancement du marché, dans le but de la recherche permanente de l'efficacité économique.

TRAITEMENT DE

36 MARCHÉS DE PLUS DE 25 000 €,

Y COMPRIS AUPRÈS DE LA CENTRALE D'ACHAT UGAP ET VIA LES MARCHÉS INFORMATIQUES MINISTÉRIELS, ET VALIDATION DE

172 MISES EN CONCURRENCE D'ACHATS DE MOINS DE 25 000 € HT.

- Le service des *affaires juridiques* exerce sa mission d'expertise et de conseil auprès de l'ensemble des directions et des sites, tant sur les projets de l'établissement que sur l'activité quotidienne.

Pour la réforme du lycée, le service a accompagné les personnels concernés sur les problématiques liées à la propriété intellectuelle (droits d'auteur, emprunts), a également élaboré le modèle de convention administrative et pédagogique relative aux enseignements de spécialité de cycle terminal de la voie générale à destination des rectorats d'académie et gère administrativement lesdites conventions. Le service a apporté également son soutien juridique pour les plateformes à destination du public ou des établissements en élaborant les conditions générales d'utilisation adéquates, en établissant les conventions et en faisant protéger les différentes marques des plateformes.

Dans le cadre de l'ingénierie partenariale, le service a pris en charge l'élaboration ou la gestion de plus de 80 avenants ou conventions dans les secteurs diversifiés : formation, immobilier, restauration, etc.

Dans un contexte d'accroissement de la réglementation et de la judiciarisation des relations entre l'établissement, d'une part, et les usagers, les agents et les tiers, d'autre part, le service des affaires juridiques a poursuivi sa mission de défense des intérêts de l'établissement. Soit directement, soit en conseil auprès des directions métier ou des sites, le service a pris en charge une soixantaine de dossiers de précontentieux et de plaintes liés aux inscrits. Plus de 130 demandes d'informations sur les inscrits ont été traitées, notamment dans le cadre de réquisitions judiciaires ou des demandes d'autorités habilitées (CAF, ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse).

La direction du fonctionnement et du patrimoine immobilier

La direction du fonctionnement et du patrimoine immobilier (DFPI) veille à offrir le meilleur environnement de travail à tous les occupants des bâtiments du CNED, en lien avec les chefs de service administratif et financier de chaque site. À cette fin, elle exerce principalement ses missions sur quatre volets :

- **missions liées au fonctionnement** : entretien et maintenance, veille sur le bon fonctionnement des moyens techniques pour assurer la sécurité des occupants et des bâtiments, gestion et suivi des marchés de maintenance avec les prestataires dédiés (ascenseurs, climatisation-chauffage, électricité, sécurité incendie...), recensement des besoins des sites et mise en œuvre des outils pour les satisfaire, élaboration, planification et suivi du budget ;
- **missions liées au patrimoine immobilier** : conduite des opérations immobilières dans le cadre de la maîtrise d'ouvrage publique, gestion du patrimoine, maintien au niveau des obligations réglementaires concernant les équipements et le patrimoine bâti (amiante, accessibilité), déploiement de la politique immobilière de l'État au sein de l'établissement à travers l'élaboration et la mise en œuvre d'un schéma pluriannuel de stratégie immobilière (SPSI) pour la période 2019-2024. Définissant la trajectoire immobilière de l'établissement pour la prochaine période quinquennale, ce document établit également un diagnostic précis du patrimoine immobilier du CNED, composé de seize bâtiments répartis sur huit implantations géographiques ;

- **missions liées à la politique d'archivage** : définition et mise en œuvre de la politique de l'archivage au niveau de l'établissement, sensibilisation des agents à la fonction des archives, suivi des archives courantes et intermédiaires ;
- **missions liées à la logistique sur les quatre bâtiments de la plaque de Poitiers** : réalisation de la maintenance curative et préventive de premier niveau, suivi des interventions par les sociétés de maintenance, opérations relatives aux déménagements et réorganisations des services, gestion de l'accueil de la direction générale et du courrier, gestion des contrôles d'accès à l'échelle nationale.

2019 fut notamment marqué par l'utilisation de la plateforme de vente aux enchères AgoraStore. Celle-ci permet à l'établissement de s'inscrire dans une démarche vertueuse dans la valorisation de ses biens mobiliers devenus inutiles et de limiter leur mise au rebut.

La direction des systèmes d'information

La direction des systèmes d'information (DSI) définit, conçoit, installe, exploite le système d'information et coordonne l'ensemble des projets qui y sont liés jusqu'au déploiement. Elle veille à ce que le système d'information soit simple, cohérent et sécurisé, tout en respectant les normes et les standards du moment.

L'année 2019 a d'abord été marquée par la finalisation des travaux du schéma directeur des systèmes d'information pour les années 2019 à 2022.

À partir d'un état des lieux détaillé de l'existant et de l'identification des besoins informatiques, un référentiel de projets a été élaboré, ainsi qu'une nouvelle organisation de la direction.

- **Participation aux projets centraux de l'établissement** : déploiement d'une version 2 de *Jules*, mise à disposition de plusieurs plateformes (*Program'cours*, continuité pédagogique école/collège/lycée, *MaSpéMaths*), mise en place d'un serveur de badges avec le déploiement progressif d'*Open Badges* sur les dispositifs de formation.
- **Interopérabilité avec le système informatique du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse** : attribution d'un identifiant national étudiant (INE) à plus de 6 000 élèves du CNED inscrits en classe de troisième, de première ou de terminale ; il s'agit de la première étape pour permettre aux inscrits en scolarité réglementée de bénéficier des applications et téléservices proposés par le ministère.

- **Progiciel de gestion GCF** : consolidation de l'usage de l'appliquet auprès des acteurs de l'établissement avec de nombreuses évolutions venues enrichir la couverture fonctionnelle : dégressivité, packs, modification, annulation et transfert des commandes, gestion des commandes complexes ou particulières.

- **Intégration dans le site Espace inscription d'un outil RNVP** (restructuration, normalisation, validation postale) pour la mise en qualité des données, notamment d'adresses postales, de coordonnées téléphoniques et de messageries des tiers clients, des prospects, des fournisseurs ou des entreprises.

- **Travaux de mise en accessibilité du portail Cned.fr** et de l'espace inscription (e-commerce) et mise en conformité de Cned.fr avec le règlement général sur la protection des données.

LES TECHNICIENS DU SUPPORT ONT RÉPONDU À PLUS DE 10 000 TICKETS PROVENANT DES AGENTS.

LES ADMINISTRATEURS SYSTÈMES, RÉSEAU ET SÉCURITÉ ONT INSTALLÉ ET MAINTENU À JOUR ENVIRON

500 SERVEURS ET DES DIZAINES D'ÉQUIPEMENTS DE RÉSEAU ET DE SÉCURITÉ.

LES ÉQUIPES D'EXPLOITATION ONT PILOTÉ ET CONSOLIDÉ LA SUPERVISION DE PLUS DE

3 100 SERVICES PARAMÉTRÉS SUR

PRESQUE 600 ÉQUIPEMENTS,

DANS LE BUT DE GARANTIR LE BON FONCTIONNEMENT DES SERVICES DU CNED.

La direction de la qualité et de la performance

Créée en janvier 2018, la direction de la qualité et de la performance (DQP) oriente, dans un premier temps, la démarche qualité autour de la satisfaction client, de la performance des activités liées au parcours client, en capitalisant sur l'existant et en favorisant la transversalité.

L'année 2019 a permis de confirmer les orientations prises en 2018 et notamment la formalisation par le comité de traitement des demandes clients,

d'un certain nombre de procédures, telles que la gestion des impayés, la procédure de saisie administrative à tiers détenteur, les reports...

La DQP effectue le recensement mensuel des réclamations et met à disposition de chaque site le nombre mensuel des réclamations et le cumul par campagne.

La procédure de traitement de réclamations qui s'applique désormais préfigure un processus global de traitement des réclamations qui s'amorcera en 2020.

DIRECTIONS RATTACHÉES AU CABINET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La direction de l'audit interne

Depuis septembre 2019, la direction de l'audit interne (DAI) est allégée de ses missions relatives au contrôle de gestion. Elle pourra toutefois bénéficier, dans le cadre de ses nouvelles missions, des travaux de refonte du modèle processuel et du référentiel des activités qu'elle a menés toute l'année 2019 avec le contrôle de gestion, fonction désormais rattachée à la direction des affaires financières au sein du secrétariat général.

Les activités de la DAI doivent permettre d'accélérer la définition et la maintenance des référentiels « métiers » de l'établissement et leur cohérence avec les autres référentiels (budgétaire, analytique, risques). La structuration de ces référentiels, au-delà de la lisibilité des activités de l'établissement, doit permettre de rendre visibles, mesurables les effets des décisions stratégiques sur l'ensemble de leurs dimensions.

Cette « ambition » est soutenue par un mode de gouvernance nouveau. Le CNED se dote ainsi d'une charte de l'audit interne se référant aux normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne et d'un comité d'audit interne présidé par son directeur général. Ce comité définit la politique d'audit, approuve le programme annuel des missions d'audit et arbitre les propositions d'actions d'amélioration à mettre en œuvre.

Pour s'assurer du suivi des actions décidées à l'issue de missions d'audit, il pourra s'appuyer sur un comité de suivi des audits animé par la DAI. Ce comité a pour rôle de contribuer à l'émergence et à la formalisation des cadres, des outils d'information et d'analyses indispensables au suivi des décisions stratégiques.

À ce titre, il intervient comme un groupe de travail permanent devant faciliter la mise en œuvre concrète et opérationnelle des préconisations issues des missions d'audit et des décisions du comité d'audit interne.

La DAI, en parallèle de ses missions d'assurance habituelles, développe depuis septembre 2019 des missions de conseil qui prennent notamment la forme d'un appui et d'un accompagnement auprès des agents auxquels ont été confiées des missions ou des réflexions contribuant à la mise en œuvre du COP et à la transformation de l'établissement. Elle a ainsi accompagné au dernier trimestre, trois directeurs de site dans le cadre de travaux relatifs à la chaîne de fabrication.

La direction déléguée à la communication

La direction déléguée à la communication (Delcom) élabore, pilote et évalue la mise en œuvre de la politique de l'ensemble de l'établissement en matière de communication institutionnelle, interne et externe. Interlocutrice communication sur les grands projets ministériels, avec l'organisation d'actions médiatiques telles que les lancements de **Jules/Devoirs faits**, de la plateforme **MaSpéMaths** ou du concours **Ma classe a du talent**, elle est également chargée de promouvoir l'image de l'établissement auprès des partenaires et des acteurs institutionnels.

À ce titre, elle assure la présence du CNED sur plusieurs salons spécialisés (Salon européen de l'éducation, salon Educatec-Educatic, Bett Show à Londres), présente l'établissement lors de visites de délégations étrangères, assure le pilotage et le suivi éditorial des comptes CNED sur les réseaux sociaux (Twitter, Viadeo et LinkedIn),

assure les mises à jour des informations disponibles dans l'espace institutionnel de Cned.fr, élabore les supports de présentation de l'établissement (rapport d'activité annuel, brochures...) et prépare les éléments de langage sur les grands dossiers stratégiques. Elle gère aussi les relations avec les journalistes de la presse spécialisée ou généraliste et assure une veille des retombées presse et des réseaux sociaux. Parallèlement, la Delcom met en œuvre et conduit les projets associés à la stratégie de communication interne et digitale, en assurant notamment le pilotage et l'animation du site intranet.

Elle publie également des lettres d'information mensuelles à destination de l'ensemble des personnels ou des managers. Elle organise divers événements tout au long de l'année : prises de parole du directeur général, des directeurs métier ou des directeurs de site, événements de cohésion interne, séminaires, et plus précisément en 2019, la célébration des 80 ans de l'établissement avec plusieurs temps forts pour les personnels. Elle propose son expertise et ses compétences aux autres directions pour élaborer et déployer des stratégies adaptées aux problématiques énoncées.

DIRECTIONS RATTACHÉES À LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET DU MARKETING

La direction de l'administration commerciale

Garante des règles de gestion et des procédures des commandes, la direction de l'administration commerciale (DAC) assure le pilotage, l'organisation et l'animation du traitement et du suivi des commandes et des inscriptions (individuel et FPC). Elle assure également la gestion et le suivi de la facturation des recettes hors outil, l'organisation de la déclaration de l'offre et la gestion de la politique tarifaire globale de l'établissement (la mise à jour annuelle des tarifs des formations, pour tous les publics).

Cette année 2019 a été particulièrement marquée par différentes évolutions du progiciel de gestion GCF, permettant une amélioration du temps de traitement des commandes des clients. Désormais, les commandes à l'international sont intégrées dans GCF et ont permis de générer automatiquement les factures associées.

L'année 2019 a également été fortement impactée par la mise en place de la plateforme ministérielle moncompteformation.gouv.fr : proposition du périmètre des formations présentes sur la plateforme, mise en œuvre de l'affichage des produits sur cette plateforme, conception et mise en œuvre du process de gestion des inscriptions.

La DAC a également ajouté à ses activités la gestion des conventions avec les académies pour permettre aux élèves de première de suivre une spécialité au CNED, si elle n'est pas présente dans leur établissement scolaire. Plus de 250 inscriptions ont été réalisées pour 19 académies.

Le pôle études et veille

2019 a été marquée par des changements rapides et profonds : la réforme de la formation professionnelle, des parcours de formations sanitaires et sociales, des BTS (blocs de compétences), des concours de la territoriale..., ainsi que la mise en place des critères qualité pour une certification obligatoire et unique des organismes de formation. Le pôle *études et veille* s'est adapté : suivi des certifiés selon les exigences de France Compétences, mise en place d'une procédure de consultation du public financé respectant les critères qualité et les impératifs de la plateforme sur le compte de formation professionnelle.

Les bilans de fin de formation représentent la moitié des travaux réalisés. L'autre moitié concerne les études de devenir professionnel après la formation et les études de retours clients sur des prestations spécifiques ou nouvelles : le nouveau service d'accueil en formation auprès des inscrits de première année de BTS, la qualité de l'accueil téléphonique, etc.

Plus de 14 000 clients ont communiqué leur perception de la formation du CNED, leurs attentes et les pistes d'amélioration. Ils expriment ainsi leur confiance dans notre établissement et leur souhait de le voir s'adapter aux évolutions de son environnement : rester performant et à l'écoute de ses publics.



LES MISSIONS DES ENSEIGNANTS NOMMÉS

Le CNED accueille environ 1 200 enseignants en poste adapté et en réemploi. Experts pédagogues de leur discipline, ils accompagnent au quotidien les élèves dans la construction de leurs savoirs et savoir-faire disciplinaires. Enseigner sa discipline à distance, accompagner les élèves pour les aider à apprendre, à progresser et à réussir demeurent les missions premières des enseignants affectés au CNED.

Confrontés à des difficultés de santé, ces personnels enseignants bénéficient d'une affectation au CNED leur permettant d'exercer à domicile, le temps de recouvrer progressivement la pleine capacité d'assurer les fonctions correspondant à leur statut, voire de préparer une réorientation professionnelle. Enseigner au CNED, c'est donc certes enseigner autrement, mais c'est toujours mobiliser son expérience, son expertise, son excellence au service de la réussite des inscrits.

Les cours et les services d'accompagnement proposés aux inscrits étant intégralement dématérialisés, les enseignants affectés au CNED ont des missions qui impliquent un usage quotidien des outils numériques : correction des copies en ligne, tutorat individuel en ligne, animation de groupe, etc.

Afin qu'ils puissent assurer leurs missions et organiser leur activité, des formations sont proposées en interne aux enseignants.

Ainsi, à l'issue de son parcours au CNED, l'enseignant peut se prévaloir de l'acquisition de nouvelles compétences numériques, didactiques et pédagogiques qui fondent le métier d'enseignant à l'ère du numérique. C'est cette nouvelle réalité du métier de l'enseignant qui a conduit à mener en 2017 une réflexion globale sur l'évolution de leurs missions et conditions d'exercice. Les travaux du groupe de travail « enseigner au CNED : exercer sa mission en poste adapté » ont abouti à la rédaction d'un cadre commun d'exercice des missions, applicable à l'établissement depuis la rentrée 2018.

Celui-ci s'appuie sur un référentiel unique et partagé des missions susceptibles d'être confiées aux enseignants. Il décrit, reconnaît et valorise le travail réalisé par les enseignants. Il définit les obligations de service des enseignants en poste adapté ; obligations de service s'inscrivant dans le cadre de la réglementation applicable à l'ensemble des fonctionnaires en matière de temps de travail et fixant les modalités d'organisation des services.

Avancée majeure, le cadre d'exercice des missions harmonise les pratiques hétérogènes existantes, garantit l'égalité de traitement entre les enseignants et prend en compte leur situation particulière, en formalisant un dispositif d'aide en complément des aménagements potentiels du poste de travail et des allègements de service attribués sur décision rectorale. Il permet de faire connaître et de valoriser auprès du ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse toute la richesse et la diversité des missions accomplies au quotidien par ces enseignants.

L'ÉCOLE D'INGÉNIERIE DE LA FORMATION À DISTANCE

L'école d'ingénierie de la formation à distance (Eifad) est l'organe de formation centré sur les activités du cœur de métier du CNED, la formation à distance sous toutes ses formes : tout à distance, hybride, en ligne, numérique, multimodale... Elle assure la conception, la production et la mise en œuvre des formations et apporte une expertise et un appui-conseil en ingénierie des dispositifs, ainsi que sur l'évolution des métiers et des compétences.

L'Eifad déploie ainsi les formations pour accompagner la mutation des métiers du CNED à l'heure du numérique. Depuis 2016, un espace de formation en ligne est destiné aux personnels de l'établissement et notamment aux enseignants à domicile qui doivent maîtriser nos outils numériques pour assurer l'accompagnement pédagogique des inscrits. En parallèle, pour répondre au défi de la transformation numérique, la direction des formations et services a souhaité que les chefs de service formations et services, ainsi que tous les responsables de formation et les chargés d'ingénierie de formation de l'établissement, partagent une culture commune concernant la conception des formations numériques à distance.

L'Eifad développe pour eux un parcours de formation permettant à chacun d'acquérir ou de consolider ses connaissances, concernant les outils et les méthodes de conception et de scénarisation pédagogique et média, des dispositifs numériques. L'école forme également un public plus large de professionnels en formation initiale ou continue dans des domaines aussi variés que la gestion de projets de formation, la relation pédagogique à distance, l'ingénierie de formation, l'apprentissage à distance, la conception pédagogique multimédia, l'utilisation d'outils, l'animation de formations à distance, etc.

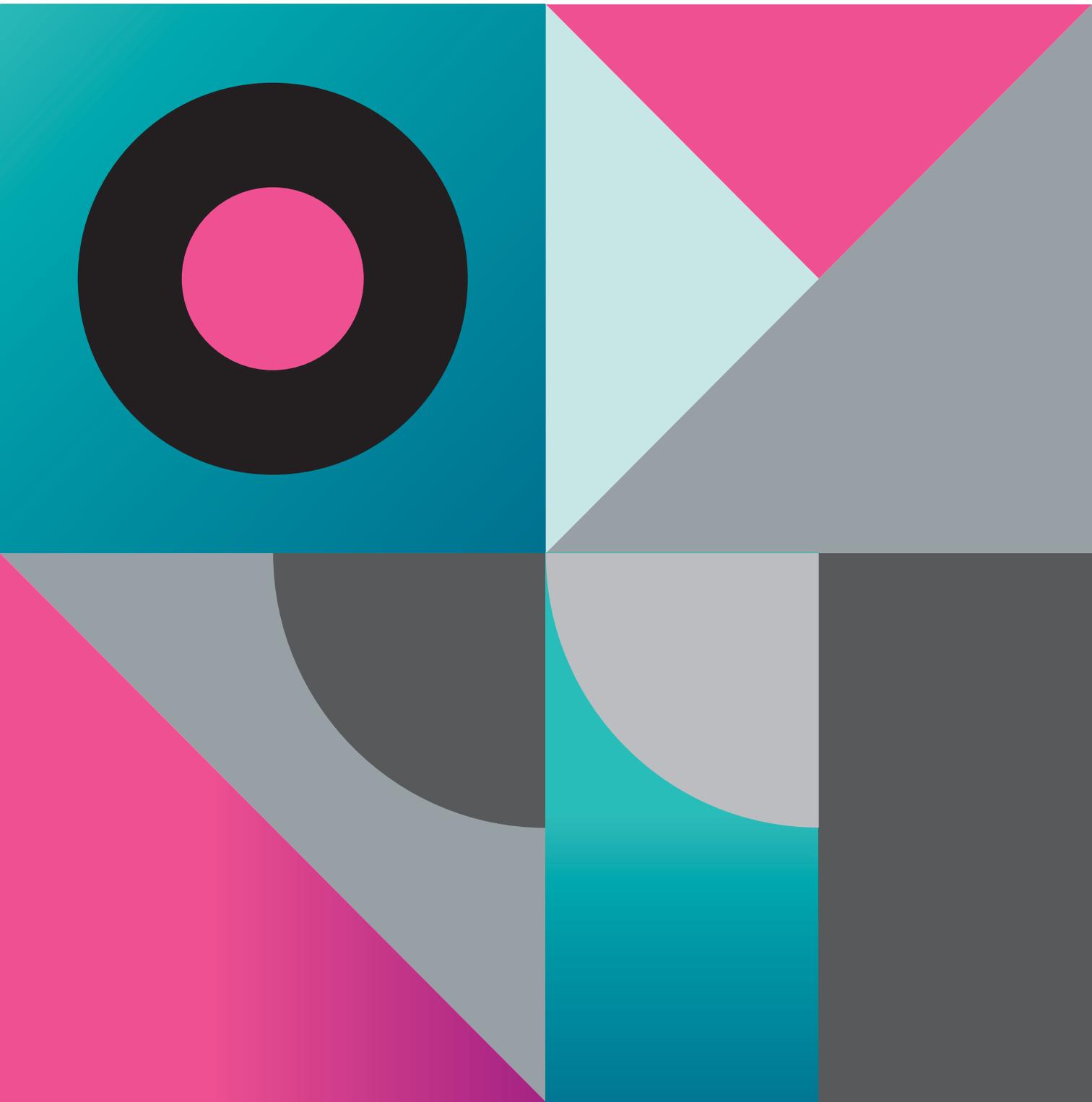
Concernant la revue Distances et Médiations des Savoirs (DMS), l'année 2019 a été très riche. En effet, le colloque international Éducation 4.1!, qui s'est tenu à Poitiers les 17 et 18 janvier, s'est avéré être une belle réussite.

DMS s'inscrit de plus en plus dans le paysage des revues scientifiques avec un score plus qu'honorable : augmentation constante du nombre de visiteurs distincts, ainsi que du nombre de pages visitées. Son passage sur Openedition.org ne cesse d'accroître sa visibilité : plus de 121 737 visiteurs distincts, 1/3 des lecteurs sont à l'étranger, pour l'année 2019. Conséquence, la fréquentation de la revue en ligne entraîne une hausse des ventes des abonnements, qui se traduit par une augmentation de 15,60% par rapport à l'année dernière et de 28,10% depuis sa mise en ligne en 2013. De sorte que, pour cette année, la recette générée par le téléchargement des fichiers provenant des abonnés de la plateforme Openedition.org représente 3 109,49 €.

FORMATION EN 2019 DE 1 015 INTERVENANTS PÉDAGOGIQUES AUX OUTILS DU CNED. LA SATISFACTION MOYENNE DES APPRENANTS POUR LA RENTRÉE 2019 EST DE 99 % ET LA RECOMMANDATION CERTAINE EST EN MOYENNE DE 92 %.

CONCEPTION ET PRODUCTION DE VINGT MODULES E-LEARNING SUR LE E-TUTORAT ET LE DÉVELOPPEMENT DE QUINZE SIMULATEURS LOGICIELS. CES OUTILS S'AVÈRENT D'ORES ET DÉJÀ TRÈS QUALITATIFS. LE CNED A MOBILISÉ LES MEILLEURS SPÉCIALISTES ET SES COMPÉTENCES INTERNES POUR FAIRE BÉNÉFICIER SES PERSONNELS DE CE QUI SE FAIT DE MIEUX À CE JOUR SUR LE TUTORAT À DISTANCE. CES MODULES ONT ÉTÉ DÉPLOYÉS DURANT LE MOIS D'OCTOBRE 2019.

ANNEXES





DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE
AU TITRE DE L'ANNÉE 2019 :
ORGANIGRAMME DE L'ÉTABLISSEMENT,
BILAN ET COMPTE DE RÉSULTAT,
EXTRAIT DU RAPPORT DE GESTION.

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME 2019

GILLES BRONDY
AGENT COMPTABLE

▼
Agence comptable
Service clients
Service fournisseurs
Service trésorerie et comptabilité générale
Service de la qualité comptable

KARINE THÉBERGE
CONSEILLÈRE DE PRÉVENTION

GILBERT LE GOUIC-MARTUN
et **ALAIN ZENOU**
MÉDIATEURS

**MICHEL
REVERCHON-BILLOT**
DIRECTEUR GÉNÉRAL

JEAN-MICHEL LECLERCO
DIRECTEUR DE CABINET

▼
Communication
Partenariats stratégiques et innovation - Lab' innovation
Affaires internationales et européennes
Audit interne

CÉLINE BLUGEON
SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

▼
Direction de la qualité et de la performance
Direction des ressources humaines
Direction de l'achat et des affaires juridiques
Direction des systèmes d'information
Direction du fonctionnement et du patrimoine immobilier
Direction des affaires financières
Pôle administratif et financier

DAVID BOUIN
DIRECTEUR ADJOINT, DIRECTEUR
DU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL
ET DU MARKETING

▼
Direction commerciale
Direction de l'administration commerciale
Direction du marketing
Direction de la connaissance client
et des relations clients
Pôle études et veille
Pôle administratif et financier

JÉRÔME VILLOT
DIRECTEUR ADJOINT, DIRECTEUR
DES APPRENTISSAGES, DE LA PÉDAGOGIE
ET DU NUMÉRIQUE

▼
Direction des formations et services
Direction de l'enseignement
Direction de la production
Direction de l'audiovisuel
École d'ingénierie de la formation à distance [Eifad]
Pôle administratif et financier

ALAIN RETAILLEAU
DIRECTEUR DU SITE
DE GRENOBLE

VALÉRIE LALOYER
DIRECTRICE DU SITE
DE LILLE

JEAN-PIERRE SANCHEZ
DIRECTEUR DU SITE
DE LYON

JEAN-CHARLES LINIER
DIRECTEUR DU SITE
DE POITIERS

JAMES TARILLON
DIRECTEUR DU SITE
DE RENNES

FRANÇOISE CORRUBLE
DIRECTRICE DU SITE
DE ROUEN

JEAN-CHRISTOPHE ABADIE
DIRECTEUR DU SITE
DE TOULOUSE

SARAH FAYET
DIRECTRICE DU SITE
DE VANVES

ANNEXES 2 ET 3 :

BILAN ET COMPTE DE RÉSULTAT

Bilan 2019

Actif

Intitulé	Montant
Actif immobilisé	
Immobilisations incorporelles	33 444 850
Immobilisations corporelles	35 781 733
Immobilisations financières	7 186
Total actif immobilisé	69 233 769
Actif circulant	
Stocks et en-cours	2 068 404
Avances et acomptes versés sur des commandes en cours	-
Créances à court terme	16 534 390
Total actif circulant	18 602 794
TRÉSORERIE	10 800 793
Total général	98 637 356

Passif

Intitulé	Montant
Capitaux propres	
Capital	17 324 674
Réserves	76 476 446
Financements rattachés à des actifs déterminés par des tiers autres que État	4 294 988
Report à nouveau	-173 228
Résultat de l'exercice	-4 482 958
Total capitaux propres	93 439 923
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	3 283 948
Dettes	
Dettes financières	-
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	-
Dettes d'exploitation	1 913 485
Total dettes	1 913 485
Total général	98 637 356

Compte de résultat agrégé 2019

Charges	Montant
Personnel	53 161 960
dont charges de pensions civiles	12 051 974
Fonctionnement autre que les charges de personnel	43 088 363
Intervention (le cas échéant)	5 850
TOTAL DES CHARGES (1)	96 256 173
Résultat prévisionnel : bénéfice (3) = (2) - (1)	
Total équilibré du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	96 256 173

Produits	Montant
Subventions de l'État	31 559 834
Fiscalité affectée	-
Autres subventions	17 511
Autres ressources	60 195 870
TOTAL DES PRODUITS (2)	91 773 215
Résultat prévisionnel : perte (4) = (1) - (2)	4 482 958
Total équilibré du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	96 256 173

ANNEXE 4 : EXTRAIT DU RAPPORT DE GESTION 2019

RECETTES :
85 200 459 €

RESSOURCES
DIRECTEMENT LIÉES
À L'ACTIVITÉ DE
L'ÉTABLISSEMENT

52 835 735 €*

31 559 834 €

SUBVENTIONS
DU MINISTÈRE
DE TUTELLE

AUTRES RESSOURCES
PROPRES ET SUBVENTIONS
DIVERSES

804 890 €

***RECETTES COMMERCIALES ENCAISSÉES :**

52,8 M€

RÉPARTIS COMME SUIV (DÉTAIL PAR ORIGINE)

46,1 M€

INSCRIPTIONS
INDIVIDUELLES

5,5 M€

INSCRIPTIONS
COLLECTIVES

1,2 M€

PARTENARIATS

DÉPENSES :
80 338 640 €

22 604 619 €

DÉPENSES DE
FONCTIONNEMENT
HORS PERSONNEL

DÉPENSES DE
FONCTIONNEMENT
PERSONNEL

53 288 887 €

4 442 673 €

DÉPENSES
D'INVESTISSEMENT

INTERVENTION

2 460 €

NOUS CONTACTER

www.cned.fr
05 49 49 94 94

Novembre à mai : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h
Juin à octobre : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30
Tarification ordinaire, sans surcoût
Serveur vocal en dehors des heures d'ouverture.

Adresse postale :
CNED
BP 60200
86980 FUTUROSCOPE CHASSENEUIL CEDEX
FRANCE

Credits photos : Jan Baborak/Unsplash ; Arnaud Calais - lepetitjournal.com ; Avel Chuklanov/Unsplash ; Philippe Devernay ; Frédéric Grimaud ; Florence Labasque ; Sarah Mason/Getty ; Alain Montaufier ; Semina Psychogiopoulou/Unsplash ; Erik Witsoe/Unsplash ; Getty ; CNED.

Directeur de publication : Michel Reverchon-Billot

Conception et réalisation : aristophane | La nouvelle



10-31-3162 / Certifié PEFC / Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / pefc-france.org



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

CNED

