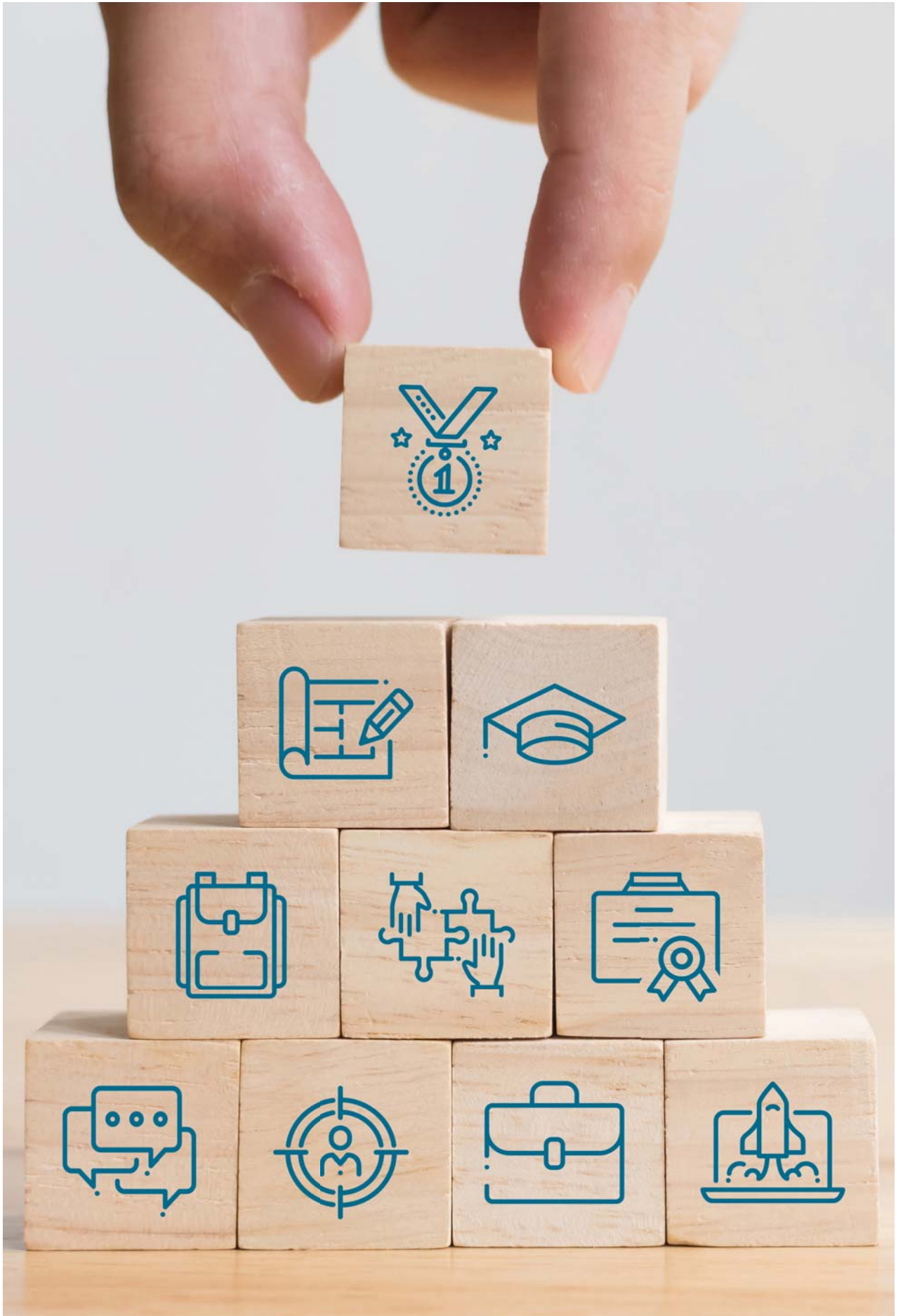


**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2020**



SOMMAIRE

2020

- 02 • Éditorial de Michel Reverchon-Billot
- 03 • Interview de Marc-Antoine Jamet
- 04 • Repères et chiffres-clés
- 06 • 2020, l'impact de la pandémie mondiale sur le système éducatif et le rôle joué par le CNED pour la continuité pédagogique

12 • AU CŒUR DU SYSTÈME ÉDUCATIF ET DE LA FORMATION

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

26 • ACCOMPAGNEMENT DES APPRENANTS VERS LA RÉUSSITE

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

38 • LES LEVIERS DE DÉVELOPPEMENT

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

50 • LES FEMMES ET LES HOMMES DU CNED

- 52 • Les sites d'exploitation du CNED
- 56 • Les missions des enseignants nommés
- 57 • Les fonctions d'appui et de soutien à l'activité

64 • ANNEXES

- 66 • Annexe 1 : organigramme 2020
- 67 • Annexes 2 et 3 : bilan et compte de résultat
- 68 • Annexe 4 : extrait du rapport de gestion 2020



ÉDITORIAL DE MICHEL REVERCHON-BILLOT

DIRECTEUR GÉNÉRAL

2020 a été une année très particulière, la pandémie mondiale a modifié profondément nos vies et notre cadre de travail. Lorsque l'ensemble des établissements scolaires a fermé le 16 mars, des millions de Français(es) ont (re) découvert le CNED. Plus que jamais, notre établissement a su démontrer sa capacité à se mobiliser rapidement pour proposer des solutions de continuité pédagogique.

Dans ce moment inédit, le rôle des personnels du CNED a été essentiel. Leur engagement sans faille a permis d'assurer un service optimal aux traditionnels inscrits tout en gérant les inscriptions massives de 1,9 million de familles et de 500 000 enseignants sur nos plateformes *Ma classe à la maison*. La mise en place réactive d'outils de travail facilitant l'exercice des missions à distance des agents leur a permis de rester connectés et présents pour les apprenants et je tiens à les remercier pour leur investissement.

La pandémie a eu pour conséquence une modification profonde et mondiale des relations élèves-enseignants-parents. Le confinement, parce qu'il a entraîné la fermeture de tous les lieux de formation en présence va permettre une ré-interrogation massive des façons d'enseigner et d'apprendre plus profondément sans doute de la forme scolaire. Durant cette période, on n'a pas fait de l'enseignement à distance, mais on a essayé de mettre à distance de l'enseignement en présence, sans en mesurer, ni les effets, ni les impacts, ni les incidences.

Le passage rapide et souvent subi à des modalités de travail à distance, puis hybrides (présence et distance), a mis en relief des processus ou des réalités très variables selon les lieux et les personnes.

L'ensemble des acteurs de la communauté éducative a dû répondre à de nouvelles attentes et relever un nouveau défi, sans y être préparé : comment enseigner et apprendre avec le numérique ? Cette question fut au centre des débats lors des États généraux du numérique pour l'éducation, de novembre 2020.

Les innovations et les pratiques inspirantes ont été partagées, discutées, analysées, afin de construire, avec l'ensemble des membres de la communauté éducative, une nouvelle vision systémique du numérique pour l'éducation.

Le CNED tiendra un rôle majeur dans ce changement de paradigme. En effet, en fin d'année, le ministre Jean-Michel Blanquer a annoncé l'évolution du CNED en une académie numérique, confortant ainsi le Contrat d'objectifs et de performance signé avec les ministres de tutelle, en avril 2019.

Dans ce cadre, nous pourrions proposer des offres d'enseignement étendues aux élèves, aux établissements, aux académies, aux territoires et aux pays francophones. La France se dote ainsi d'une académie numérique en capacité d'accompagner, à la fois les parcours scolaires atypiques et les établissements du présentiel vers de nouvelles façons d'apprendre et d'enseigner, et le développement de la diplomation française au service de la francophonie.

Notre pays s'inscrira encore plus durablement dans l'ère du numérique éducatif utile, tout en répondant aux enjeux d'équité territoriale. En effet, si l'offre de formation scolaire se définit à l'échelle nationale, elle ne se décline pas tout à fait de la même façon sur l'ensemble du territoire. Les contingences matérielles, les circonstances de mouvement de personnels, les conjonctures de déploiement des réformes nationales ne permettent pas à tous les établissements d'avoir une offre égale accessible à l'échelle du pays.

Grâce à son catalogue de cours, le CNED permet d'ores et déjà aux établissements scolaires de satisfaire les attentes des élèves, en prenant en compte leurs souhaits de parcours, même si la carte locale de formation ne l'offre pas. Ils deviennent ainsi des établissements augmentés pouvant répondre aux enjeux d'équité territoriale et d'égal accès à l'enseignement, en déployant des langues à faible diffusion, des options peu répandues, des spécialités de lycée, de nouvelles langues vivantes ou des langues régionales.

De même, au-delà de la mise en œuvre d'une solution de continuité pédagogique, activable en 24 heures en cas de crise, à l'image de *Ma classe à la maison*, le CNED-Académie numérique étendra son offre Program'cours, qui permet d'assurer une continuité des apprentissages dans le cas d'absence d'enseignants sur des durées inférieures à quinze jours, dans les principales disciplines du collège, de la sixième à la troisième.

Pour autant, le CNED n'oublie pas l'autre pan de ses missions : la formation professionnelle. Dans cette perspective, nous allons proposer une réponse directe aux enjeux locaux. À l'horizon de la rentrée 2021, une offre à distance, adaptée aux territoires et aux bassins d'emploi, sera proposée avec des BTS, CAP et certifications professionnelles... En complément, des dispositifs en hybridation seront mis en place, en partenariat (CFA académique, Compagnons du devoir, Campus connectés) et répondant aux attentes des étudiants et des adultes, en orientation et en reconversion professionnelle.

Cette offre répond aussi à un enjeu écologique : en offrant des formations au plus près des lieux de résidence, on réduit d'autant les déplacements. Les apprenants n'ont donc plus à tenir compte des frontières géographiques et peuvent reprendre leurs études ou réorienter leur parcours professionnel sans se restreindre : le champ des possibles est ainsi bien plus vaste avec le CNED.

Vous le voyez, nous nous inscrivons dès maintenant dans l'ère du numérique utile. Aussi, pour accompagner ce nouveau défi, j'ai signé le 19 octobre 2020, une convention de financement de 14,8 millions d'euros sur quatre ans, avec la Caisse des dépôts au titre du programme d'investissements d'avenir. Avec cette marge de manœuvre financière, ainsi libérée, nous continuerons à innover pour conforter notre stratégie et participer à l'essor de notre établissement.



INTERVIEW DE MARC-ANTOINE JAMET

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le confinement entraîné par la crise sanitaire de la Covid-19 va permettre une ré-interrogation massive des façons d'enseigner, d'apprendre et, plus profondément sans doute, de la forme scolaire. Quels sont les grands défis de l'enseignement et de la formation à distance dans les années à venir ?

La crise sanitaire, mais l'évolution des techniques. La crise sanitaire, mais l'évolution des savoirs. La crise sanitaire, mais l'évolution des attentes. Tout ne doit pas se déterminer par rapport à ce terrible virus. À mes yeux, il a surtout été un révélateur de questions qui préexistaient avant lui et un accélérateur des réponses que nous devons leur apporter. La spécificité des publics, la nécessité d'inventer de nouvelles façons d'échanger, plus flexibles, en s'emparant des opportunités offertes par les évolutions technologiques, tous ces enjeux de demain, nous les avons identifiés. Il fallait que, davantage, nous nous en emparions.

Pour autant, il me semble, très objectivement, que le CNED a été, par ses caractéristiques – flexibilité, numérisation, suivi à distance, qualité de ses enseignants et de ses enseignements – mieux armé que beaucoup d'autres pour faire face aux défis soulevés, ponctuellement je l'espère, par la pandémie, structurellement par l'avenir, le progrès, une éducation moderne, citoyenne et efficace. Notre force est d'être un laboratoire où sont expérimentés en permanence de nouveaux usages, de nouveaux outils. Au service de nos élèves, les dispositifs d'hybridation que nous proposons, où distance et présence se conjuguent, témoignent de cette véritable expertise en ingénierie pédagogique. J'ajoute, pour justifier un peu plus encore ces améliorations, ces évolutions positives qui doivent mobiliser chacun, la nécessité de détecter les signaux faibles pour identifier immédiatement les éventuels décrochages d'inscrits dans nos cursus et, donc, activer les leviers d'accompagnement adaptés à leur situation. Plus que jamais nul ne doit être laissé de côté par l'école, l'apprentissage, l'université. Ce sont des repères que la République doit proposer à la société.

L'après-crise doit confirmer cette prise de conscience. Les modes d'apprentissage seront chaque jour, à chaque instant, plus multiples. On doit pouvoir se former aussi bien en présence qu'au loin, en alternant autoformation et accompagnement. Structurer l'enseignement et la formation, quelles que soient les distances (géographique, temporelle, culturelle, linguistique), cela tombe bien : c'est notre mission, c'est l'ambition même du CNED.

Le CNED a signé en octobre 2020, une convention de financement de 14,8 millions d'euros sur quatre ans, avec la Caisse des dépôts, au titre du programme d'investissements d'avenir (PIA). Quels projets seront ainsi développés ?

La relance, l'investissement et l'avenir, trois notions dont l'école, l'éducation, le CNED doivent être proches. Cette marge de manœuvre financière permettra d'innover et d'améliorer les conditions d'apprentissage des apprenants. Donner la parole à la recherche,

prendre les bons virages technologiques, ceux de l'intelligence artificielle notamment, favoriser l'empreinte mémorielle, perfectionner nos méthodes d'entraînement à l'oral, d'apprentissage adaptatif des langues ou d'exploitation des données d'apprentissage sont à la fois autant d'obligations pour bien faire, individuellement, notre travail et autant d'opportunités pour, collectivement, nous améliorer. Je sais l'image que nous avons pu avoir, parfois colportée par nos concurrents privés. Elle est en train de se dissiper.

Ainsi, plusieurs projets avec les acteurs français de l'EdTech sont en cours autour de la notion de parcours adaptatifs. L'objectif est que, à terme, l'apprentissage d'un élève sur les différentes plateformes du CNED se fasse spécifiquement en fonction de son activité, de son niveau, de ses réussites, de ses échecs aussi, afin que des parcours adaptés, largement personnalisés, lui soient proposés. Travailler avec cet objectif, coopérer avec cette filière, c'est bénéficier des dernières recherches et des évolutions technologiques les plus récentes, et c'est, « en même temps », si l'expression ne souffre pas d'une exclusivité, contribuer à l'essor de jeunes structures. C'est donc du gagnant-gagnant.

L'image de l'enseignement à distance va-t-elle changer ?

L'image de l'enseignant a changé. Mon grand-père a été professeur en 1930. Ma mère en 1960. Moi-même en 1990.

Le même métier, la même ambition. Mais des modalités et des situations profondément différentes. Le CNED n'échappe pas, et c'est tant mieux, à cette « *implacable marche du temps* ». J'en veux pour preuve la réforme de la formation professionnelle qui a permis une véritable reconnaissance de la formation à distance. Pôle Emploi a également choisi d'en faciliter largement l'accès, conciliant formation, vie professionnelle et personnelle. À la fin de l'année 2019, l'État n'a-t-il pas lancé un marché national de formation entièrement à distance pour permettre aux demandeurs d'emploi d'accéder à certains métiers et à certaines compétences ?

Dans ce cadre, le CNED a été retenu pour mettre en œuvre quatre formations à la fois totalement gratuites et rémunérées. Nous nous inscrivons donc très largement dans ce grand mouvement de « démocratisation » de l'accès à la formation. Je note, pour m'en féliciter, que près d'un actif sur deux aujourd'hui projette de suivre une formation dans les douze mois à venir et qu'un sur cinq est déjà en train de préparer une reconversion*. En cette période de crise et de remise en question, nos compatriotes confirment donc tout leur intérêt pour la formation professionnelle. Nous devons être à leurs côtés.

Ce potentiel d'activité est en forte croissance. Il est, ne soyons pas triviaux, mais songeons néanmoins à la consolidation de notre établissement, générateur de chiffres d'affaires pour l'avenir. Alors même que nos résultats s'améliorent, ce qui est une bonne nouvelle pour tous ceux, comme moi, qui sont attachés à sa pérennité, oui, il est bien un levier de développement stratégique pour le CNED.

*Baromètre de la formation et de l'emploi Centre Inffo-Institut CSA. Enquête réalisée en ligne, entre le 14 et le 21 janvier 2021, auprès d'un échantillon représentatif de 1 626 actifs.

REPÈRES ET CHIFFRES-CLÉS

EFFECTIFS

1 100

AGENTS

1 200

ENSEIGNANTS DE L'ÉDUCATION
NATIONALE

+ 2 000

INTERVENANTS/EXPERTS
PÉDAGOGIQUES

ACTIVITÉS

OFFRE : 182 FORMATIONS

167 582

FORMATIONS VENDUES

BUDGET 2020

86,1

MILLIONS D'EUROS DE BUDGET

53,3

MILLIONS D'EUROS DE RECETTES
COMMERCIALES

31,5

MILLIONS D'EUROS DE SUBVENTIONS
POUR CHARGE DE SERVICE PUBLIC

PUBLIC SCOLAIRE

(DE LA PETITE SECTION
DE MATERNELLE AU LYCÉE)

108

COURS DE LA PETITE SECTION
DE MATERNELLE AU CM2

77

COURS À LA CARTE AU COLLÈGE

156

COURS À LA CARTE AU LYCÉE

9

LANGUES PROPOSÉES EN LV2
AU COLLÈGE

11

LANGUES PROPOSÉES EN LVA
OU LVB AU LYCÉE

8

LANGUES PROPOSÉES EN LVC
AU LYCÉE GÉNÉRAL

PUBLIC ÉTUDIANT ET ADULTE

7

CAP ET BACCALURÉATS
PRO POUR ADULTES

32

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

3

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

17

BTS

61

PRÉPARATIONS AUX
CONCOURS ENSEIGNANTS
ET PERSONNEL ÉDUCATIF

9

PRÉPARATIONS D'ENTRÉE
EN ÉCOLE

18

LICENCES, MASTERS
ET DIPLÔMES
UNIVERSITAIRES

10

LANGUES DONT
LE FRANÇAIS
LANGUE ÉTRANGÈRE

PUBLIC DU CNED

14%

À L'INTERNATIONAL

63%

DE FEMMES

40%

D'ÉTUDIANTS
ET D'ADULTES

60%

D'ÉLÈVES DE LA
GRANDE SECTION
DE MATERNELLE
AU LYCÉE

2020, L'IMPACT DE LA PANDÉMIE MONDIALE SUR LE SYSTÈME ÉDUCATIF ET LE RÔLE JOUÉ PAR LE CNED POUR LA CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE

Le contexte

Le CNED a été créé en 1939 pour pallier la désorganisation du système d'enseignement due à la seconde guerre mondiale. Aujourd'hui encore, l'établissement est en mesure de proposer des solutions de continuité éducative dans les situations d'urgence et il est l'un des seuls organismes publics au monde à pouvoir être ainsi mobilisé par le Gouvernement.

Après avoir été régulièrement sollicité ces dernières années pour répondre à des états de crise (urgence climatique, fermeture d'établissements pour désamiantage, mouvements sociaux, etc.) ou pour assurer la scolarité d'élèves d'établissements situés dans des pays en conflit (Libye, Syrie, Kurdistan irakien, Centrafrique), le CNED a décidé de développer un dispositif dormant, qui serait activable en 24 heures. Financé par le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, cet outil a été finalisé au cours de l'année 2019. La première version de l'outil *Ma classe à la maison* était née.

Après l'apparition du coronavirus en Chine, fin 2019, le dispositif *Ma classe à la maison* est déployé début février 2020 dans un premier groupe de pays (Chine, Taiwan, Vietnam), afin d'assurer la continuité pédagogique d'environ 7 000 élèves des établissements français des réseaux de l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) et de la Mission laïque française (MLF). La liste des pays touchés et des établissements fermés ne cesse alors de s'allonger, du fait de la propagation mondiale du virus.

Début mars, les premiers clusters apparaissent en France et *Ma classe à la maison* est mis à la disposition des académies concernées par la fermeture de leurs établissements scolaires. Le 12 mars, Jean-Michel Blanquer, ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports se rend à la direction générale du CNED pour rencontrer les équipes, échanger



avec les membres de la cellule de crise dédiée et assister, accompagné de nombreux médias, aux démonstrations de l'outil.

Le soir même, Emmanuel Macron annonce, lors d'une allocution télévisée, que « tous les établissements scolaires seront fermés à partir de lundi pour ralentir la propagation du coronavirus ».

Le lundi 16 mars 2020, *Ma classe à la maison* est déployé dans l'ensemble des académies.

S'en suivra pour le CNED une couverture médiatique inédite avec près de 300 demandes d'interview du directeur général et plus de 9 000 retombées presse, radio et télévision, en quelques semaines.

La mobilisation constante des personnels pour continuer à accompagner les élèves dans ce contexte, illustre parfaitement les valeurs de service public, chères à l'établissement depuis 1939 et démontre, une nouvelle fois, la capacité du CNED à faire preuve de flexibilité et d'adaptation quels que soient les événements.

L'évolution du dispositif « Ma classe à la maison »

PREMIÈRE PÉRIODE : DU 16 MARS AU 4 JUILLET 2020

Avec le confinement généralisé et la fermeture des établissements scolaires à compter du 16 mars, les familles et les enseignants s'inscrivent en masse sur le dispositif gratuit du CNED, *Ma classe à la maison*. Ils y découvrent :

Des parcours d'apprentissage mis en ligne sur trois plateformes :

- ecole.cned.fr : de la petite section de maternelle au CM2 ;
- college.cned.fr : de la sixième à la troisième, y compris les sections d'enseignement général et professionnel adapté ;
- lycee.cned.fr : seconde et premières rénovées, terminale L, ES, S et baccalauréats technologiques et professionnels, avec les cours de spécialités suivants pour les classes de premières générales : mathématiques, numérique et sciences informatiques, espagnol, italien, allemand, anglais, latin, grec, histoire-géographie-géopolitique-sciences politiques, sciences économiques et sociales, humanité-littérature-philosophie, sciences de la vie et de la Terre, physique-chimie, arts plastiques, musique.

Sur chacune des plateformes, l'architecture et la scénarisation guident l'élève tout au long de sa progression pour lui permettre de découvrir, réviser ou approfondir les notions du programme, dans le cadre d'un apprentissage à la maison : activités en ligne, séquences de cours, entraînements, exercices en téléchargement, cahier de bord, livres numériques, vignettes actives, ressources en langues vivantes pour l'école, illustrations, etc.

Le CNED n'intervient pas dans les évaluations et ne propose pas de devoirs ou de corrections de copies, des actions qui restent sous la responsabilité des enseignants, les acteurs de la continuité pédagogique.

Un service de classes virtuelles

Cet outil permet aux enseignants de maintenir une dynamique de groupe en créant un moment dans la journée où tous les élèves peuvent se retrouver et échanger. Les enseignants peuvent les conseiller sur les séances à travailler en priorité, en fonction de la progression pédagogique qui existe en classe, animer un cours à distance en faisant participer les élèves, leur transmettre des ressources pédagogiques complémentaires, etc.

Le déconfinement progressif des établissements scolaires, à compter du 11 mai, marque une nouvelle étape dans cette crise sanitaire sans précédent. Le CNED continue cependant d'être aux côtés des apprenants et des enseignants en maintenant ses plateformes école, collège et lycée, ainsi que le service de classes virtuelles jusqu'au 4 juillet. Dans ce cadre, de nouveaux contenus sont publiés sur les trois plateformes et une vidéothèque complète l'offre de ressources et d'activités. Les pages d'accueil évoluent et ne présentent plus des activités et des ressources classées par semaine, mais par classe et par discipline. L'élève choisit donc ses activités en fonction de ses besoins ou des prescriptions de ses enseignants et peut aussi visualiser la durée de chaque activité.

La page d'accueil des enseignants, outre l'accès aux contenus et aux classes virtuelles, leur permet désormais de consulter les textes officiels relatifs à l'organisation des apprentissages sur la fin de l'année scolaire, ainsi que des grilles d'aide au repérage précis des compétences et notions travaillées. L'enseignant peut ainsi facilement identifier les ressources et les activités les plus pertinentes à prescrire aux élèves scolarisés totalement ou partiellement à distance.

DEUXIÈME PÉRIODE : L'ÉTÉ 2020

Pendant les vacances d'été, le CNED a maintenu ses trois plateformes gratuites auxquelles les élèves des établissements français de l'étranger ont également continué à avoir accès. Elles ont pris pour l'occasion une apparence plus estivale et permettent aux familles de choisir les activités pédagogiques en lien avec leurs besoins pour réviser ou approfondir les notions importantes du programme de l'année scolaire achevée et préparer la rentrée.

De nouvelles propositions pédagogiques sont également disponibles pour « explorer en s'amusant ». Défis, énigmes à résoudre, expériences à réaliser... Ces activités s'appuient notamment sur les dispositifs numériques du CNED (*Jules**, *English for Schools*, *Deutsch für Schulen*) et les ressources des Francas, des Ceméa, de l'Institut de formation, d'animation et de conseil (Ifac), de la Fédération Léo-Lagrange, de la confédération Jeunesse au plein air (JPA) et de la Ligue de l'enseignement, premiers acteurs de l'éducation populaire à rejoindre le dispositif *Ma classe à la maison* vacances.

En complément et dans le cadre du dispositif ministériel Vacances apprenantes du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, le CNED a engagé une réflexion pour mettre en place des temps éducatifs pour accompagner les enfants au sein des espaces d'accueil de vacances et de loisirs. Ainsi, les plateformes sont complétées par un espace dédié aux animateurs. Il intègre notamment des fiches de propositions et de conseils produites par les structures d'éducation populaire pour organiser et animer des séances ludo-éducatives autour de différentes thématiques : le développement durable, les sciences, les médias, la philosophie, les langues étrangères, l'art et la culture, etc.

TROISIÈME PÉRIODE : LES NOUVEAUTÉS PROPOSÉES À LA RENTRÉE 2020

Le dispositif a évolué en septembre 2020 :

- les trois plateformes sont désormais accessibles à tous les élèves et à tous les enseignants qui souhaitent les utiliser ; il n'y a plus besoin d'un déclenchement du dispositif par les académies ;
- le niveau de sécurité des classes virtuelles est augmenté par l'intermédiaire d'un système de salle d'attente ; les enseignants peuvent donc identifier leurs élèves avant de les faire rentrer dans la classe virtuelle. Cette procédure permet d'éviter les intrusions pendant les cours ;

* *compagnon numérique des collégiens pour l'aide aux devoirs.*

- les parcours d'apprentissage proposés, de la petite section de maternelle à la terminale, sont classés par discipline permettant ainsi, en fonction des besoins, de sélectionner les contenus les plus adaptés pour découvrir, réviser ou approfondir les notions du programme. Ces dernières sont mises en ligne en suivant le calendrier des programmes scolaires.

À l'international, de nombreux établissements restant fermés ou ayant mis en place des dispositifs hybrides d'enseignement en présence et à distance, l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) et la Mission laïque française (MLF) continuent à bénéficier de *Ma classe à la maison* comme offre alternative en cas de besoin.

La relation client : une incontournable pendant la crise

Cette crise sanitaire sans précédent a fortement altéré les comportements des clients, induisant une augmentation des sollicitations tous médias confondus.

Le centre de relation client (CRC) a été plongé au cœur de ces bouleversements dès le début du mois de mars et l'annonce des premiers clusters de la Covid-19. Un point d'entrée spécifique est alors créé via les trois plateformes (primaire, collège et lycée), permettant de recevoir les demandes par courriel. Rapidement, le rythme s'accélère, les demandes augmentant au fil des fermetures des établissements.

Le service client comptabilise alors des volumes inédits depuis la création du CRC : 26 000 courriers électroniques reçus en seulement quatre jours sur les messageries de *Ma classe à la maison* ; une équipe de renfort comprenant soixante-douze agents aide au traitement de ces courriels.

Au total sur 2020, ce sont donc 77 000 courriers électroniques relatifs au dispositif *Ma classe à la maison* qui ont été traités dont les trois quarts entre mars et avril.

En mai et juin 2020, les équipes sont présentes pour accompagner les élèves et leurs parents, afin de répondre à leurs interrogations quant à la modification des épreuves des examens. Pendant l'été, le nombre d'appels entrants est multiplié par deux par rapport à 2019, avec plus de 168 000 sollicitations sur cette période. Les parents, les élèves et les étudiants s'inquiètent pour la rentrée scolaire et se renseignent pour connaître les modalités d'inscription et les solutions qui s'offrent à eux, dans un contexte sanitaire très incertain.

Ce dispositif est prolongé après l'été et depuis, une équipe dédiée au CRC répond toujours aux demandes des familles et des professeurs.

Sur la période de septembre à décembre 2020, le CRC traite 63 000 appels téléphoniques de plus qu'en 2019, tout en affichant une qualité de service augmentée de 12 points (+ 7 points sur la satisfaction globale et + 11 points sur la qualité de la réponse apportée versus 2019).

LES CHIFFRES DE L'ANNÉE SONT ÉLOQUENTS :



572 000

APPELS TÉLÉPHONIQUES



235 000

COURRIERS ÉLECTRONIQUES
HORS MA CLASSE À LA MAISON



77 000

COURRIELS SUR MA CLASSE À LA MAISON



10 200

TCHATS



3 600

MESSAGES PRIVÉS SUR FACEBOOK



26 000

CONTACTS FAISANT SUITE AUX RELANCES
TÉLÉPHONIQUES. CE QUI REPRÉSENTE UNE
AUGMENTATION DE PLUS DE 25 % DE L'ACTIVITÉ
2019, CONCENTRÉE SUR SIX MOIS DE L'ANNÉE.





en passant par le collège
De la **PETITE SECTION**
à la **TERMINALE**

17,5 M

DE VISITES ENTRE LE 9 MARS
ET LE 4 JUILLET 2020

11,5 M

DE CLASSES VIRTUELLES
ORGANISÉES

1,9 M

DE COMPTES ÉLÈVES/FAMILLES
CRÉÉS

0,5 M

DE COMPTES ENSEIGNANTS
CRÉÉS

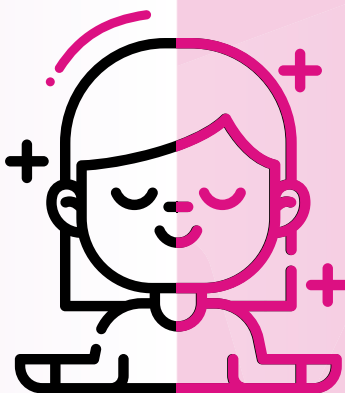
RETOURS D'USAGES CÔTÉ ÉLÈVES ET FAMILLES...

Pour **78 % des répondants**, les plateformes *Ma classe à la maison* sont simples à utiliser.

Pour **71 %**, elles sont bien structurées, on s'y repère facilement.

Pour **71 %**, elles sont intuitives.

Pour **83 %**, les plateformes leur ont permis de continuer à apprendre ou à progresser, malgré la fermeture de leurs établissements.



... ET CÔTÉ ENSEIGNANTS

Pour **84 % des répondants**, les plateformes *Ma classe à la maison* sont simples à utiliser.

Pour **79 %**, elles sont bien structurées, on s'y repère facilement.

Pour **74 %**, elles sont intuitives.

Pour **67 %**, elles sont motivantes et donnent envie d'y rester.

Pour **82 %**, les plateformes ont permis aux élèves de continuer à apprendre ou à progresser, malgré la fermeture de leurs établissements.

Parmi les **80 % d'enseignants** qui ont animé une classe virtuelle, **96 % ont atteint leur objectif :**

- animer un cours sur un thème (97 %) ;
- donner des consignes, accompagner les élèves (96 %).

Un questionnaire a été adressé par courrier électronique aux personnes ayant ouvert un compte entre le 2 mars et le 30 avril 2020 sur les plateformes école-collège-lycée du dispositif du CNED, *Ma classe à la maison*. 13339 parents ou élèves et 19890 enseignants ou chefs d'établissement ont répondu à cette sollicitation.

Septembre 2020



<https://www.cned.fr/maclassealamaison>



Ce document est cofinancé par l'Union européenne dans le cadre du programme Europe Act. L'Europe s'engage en France avec le fonds européen de développement régional et le fonds social européen.



Les retours d'usages

Quels usages les élèves, les collégiens, les lycéens, les parents d'élèves et les enseignants font-ils des plateformes *Ma classe à la maison*? Dès l'ouverture de ces dernières, un retour des utilisateurs sur leurs pratiques et leurs attentes a été programmé et des questionnaires ont été réalisés par le pôle études et veille de la direction du développement commercial et du marketing (DDCM), l'un à l'attention des élèves et l'autre à celle des enseignants. Chaque semaine, ils étaient envoyés à ceux qui avaient ouvert un compte la semaine précédente avec une analyse des résultats au fur et à mesure pour connaître le ressenti, les attentes et les difficultés éventuelles, afin que les ajustements nécessaires soient apportés « au fil de l'eau ». Au final, plus de 500 000 questionnaires ont été envoyés ; plus de 13 000 parents ou élèves et un peu moins de 20 000 enseignants ont participé à ces échanges. Ces retours ont permis de mettre en évidence les problèmes d'équipement ou d'accès à internet, d'aisance avec les outils du numérique et de disponibilité des parents pour accompagner leurs enfants. Les classes virtuelles du CNED ont été très appréciées tant par les élèves que par les enseignants.



Les témoignages de parents ...

« **Nous tenons tout d'abord à adresser aux services du CNED nos remerciements et nos félicitations pour l'aide inestimable qu'ils ont apportée aux parents qui ont dû assurer l'enseignement à leurs enfants... Après une période de stupéfaction, il a fallu réagir et le CNED avec son programme *Ma classe à la maison*, bien conçu, très documenté, raisonnablement interactif nous a apporté une solution opérante et fonctionnelle qui a permis de "poursuivre l'enseignement" ou du moins de ne pas se contenter d'exercices roboratifs adressés d'une semaine sur l'autre par l'établissement scolaire. »**

« **Mais le compte CNED gratuit avec tout le programme scolaire et tous les cours à disposition c'est la plus belle chose qui soit ! »**

« **Retour enthousiaste de mon fils, en seconde, sur l'utilisation de l'outil BB Collaborate (@Blackboard) choisi par le @cned. Cela a bien fonctionné techniquement, les enfants ont bien pris ça en main, bravo et merci à l'enseignante de maths d'avoir tenté l'aventure ! »**

« **Ma fille a désormais 3 profs qui leur font du live sur l'outil du CNED. La prof d'anglais a activé sa caméra et ne leur a fait faire que de l'oral et a vraiment apprécié de les retrouver. Ma grande puce s'est régalée. Moments précieux. »**

Les témoignages des enseignants ...

« **Bonjour, tout d'abord merci pour tout ce travail et pour cette interface très facile d'utilisation pour tous, même pour des élèves de primaire. Les contenus sont appropriés et sont de bons compléments pour soutenir nos classes. Merci donc à vous tous, ceux de l'ombre dont on ne parle pas assez, pour nous permettre de rester en continuité pédagogique avec nos élèves. Les élèves en difficulté adorent ce contact de proximité ; les professeurs aussi. »**

« Deuxième classe virtuelle d'une heure ce matin. Merci au @CNED pour cette plateforme qui fonctionne sans faille. Les élèves sont super contents, moi aussi. »

« Bonjour, ce n'est qu'un simple mais très sincère et très appuyé message de remerciement. J'utilise depuis longtemps des plateformes de travail collaboratif avec "mes" classes et votre service de classes virtuelles, associé aux outils dont nous disposons, nous offre la possibilité d'assurer de manière effective une réelle continuité pédagogique. Compte tenu des circonstances, la qualité de la solution pédagogique que vous offrez est remarquable. Soyez-en chaleureusement remercié. »

« Je viens de faire ma première visio avec MaClasseVirtuelle du @cned mais que ça fait du bien de les voir, les entendre ! Rien que pour ça, c'était top. Je suis reboostée ! »

« Après deux semaines ou presque de travail en classe virtuelle avec mes élèves, je tiens à vous remercier de l'excellence de votre chaîne informatique, qui m'a permis, à partir d'un lien transmis par le proviseur d'organiser en quelques dizaines de minutes la connexion et le rappel de tous mes groupes-classes. Depuis lors tout fonctionne en interactivité : liaisons audio avec les élèves, prises de paroles, envoi de fichiers, tableau, messages écrits collectifs. Je ne suis pas très compétent devant un écran, mais vous m'avez permis de continuer à faire ce que je sais faire : enseigner, et aux élèves de garder tous leurs liens scolaires au sein d'une classe virtuelle, et, dans notre cas, de continuer leur préparation au baccalauréat. Merci au CNED, merci. »

« C'est vraiment idiot mais aujourd'hui, pour mon premier cours en ligne via la "classe virtuelle" du CNED, j'avais le même trac que lors de mes premières séances en tant que stagiaire, avec l'impression de ne rien maîtriser. Mais tout s'est bien passé parce que j'ai une classe sympa ! »



« MERCI au CNED pour sa Classe virtuelle à la maison. Elle permet aux équipes de partager un moment, d'échanger avec leurs élèves et entre elles. J'espère que, quand les nuages seront derrière nous, l'importance de la formation sur les outils numériques ne sera pas oubliée ! »

« On la teste depuis vendredi. Ça marche très bien et visiblement pas de surcharge. Pratique pour faire des points d'étape avec les élèves. J'y assure une permanence une heure le matin et une heure l'après-midi. »

« Quelques élèves présents sur la classe virtuelle @cned ce matin, j'apprends pas mal sur : comment communiquer avec eux pour être plus efficace ? Ils étaient visiblement très contents de pouvoir avoir un peu d'aide sur le travail et c'était chouette de les entendre. »

« La classe virtuelle... c'est extraordinaire. Merci @cned. »

« Première vraie session de Classe virtuelle @cned avec mes "secondes", la moitié de la classe présente, un cours très sympa... petit à petit, ils apprennent à travailler à distance avec moi et moi avec eux. Et c'est vrai que ça m'a fait du bien de les entendre #continuitépédagogique. »

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 PROFESSIONNEL.
L'ACCÈS AU SAVOIR POUR TOUS EST
AU CŒUR DES VALEURS PORTÉES
PAR LE CNED.



« Grâce aux nouvelles technologies, on est derrière son écran comme dans une salle de classe. Ou presque ! Au CNED, les cours sont ludiques et interactifs. On peut contacter les professeurs par téléphone ou par courrier électronique, et des forums permettent d'être en relation avec les élèves. On a également des devoirs oraux à enregistrer et la correction se fait de la même manière. (...) J'avais pris trois semaines de vacances pour réviser. Je me sentais donc prêt, ce qui ne m'empêchait pas d'avoir un trac terrible en arrivant au lycée où je devais passer l'examen, les jeunes, eux, attendaient tranquillement dans la cour, leur convocation à la main. Et dans la salle d'examen, j'étais intimidé de me trouver avec ces adolescents... Un prof m'a même pris pour un collègue ! Le résultat ? J'ai eu de très bonnes notes en maths (19), en économie (18) et en français (17). Ma moyenne générale étant de 14,66, j'ai obtenu le bac avec la mention bien. Et maintenant ? J'ai une meilleure estime de moi-même. Dans mon métier (technicien de service après-vente), la maîtrise de l'anglais facilite les contacts avec mes fournisseurs. Et puis... j'ai pris goût aux études ! À la retraite, j'aimerais m'inscrire en faculté de philosophie ou de lettres, pour le plaisir d'écouter, d'apprendre et de participer à des discussions. »

TÉMOIGNAGE DE FRANCIS QUI A PRÉPARÉ SON
BACCALAURÉAT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL AVEC LE CNED,
EN REPRENANT SES ÉTUDES À L'ÂGE DE 50 ANS.

AU SERVICE DE TOUTES LES RÉUSSITES

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.



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, préparations aux concours de la fonction publique ou aux concours enseignants, formation professionnelle).

UN ORGANISME DE FORMATION AU SERVICE DE LA RÉUSSITE DE TOUS

182

FORMATIONS

40%

D'ÉTUDIANTS
ET D'ADULTES

63%

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 (14 % 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.

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, 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.



Program'cours : dispositif proposant aux collèves 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...



Ma classe à la maison : dispositif gratuit permettant d'assurer la continuité pédagogique en cas de crise, composé de parcours d'apprentissage pour les élèves et d'un service de classes virtuelles pour les enseignants. Une plateforme par niveau scolaire (école, collège et lycée).

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 diagnostic d'entrée pour permettre à l'élève de suivre 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 collèges 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.

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.

En septembre 2019, Benjamin Chkroun, président du Réseau international des tiers- lieux d'enseignement supérieur (Ritles), et Michel Reverchon-Billot, 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.

« Ici, je noue des liens, J'avais arrêté l'école en 2017 après un BTS tourisme. Cette formation me permet de rebondir après un licenciement. Je suis les cours en licence de sciences de l'éducation via le CNED et j'ai un partenariat avec une faculté. Nous sommes très bien suivis, boostés en permanence et dans cette situation sanitaire, c'est très important ».

UNE ÉTUDIANTE DE 24 ANS.

« L'an dernier, j'ai eu mon bac technologique sciences et technologies du management et de la gestion en candidat libre et je voulais faire une licence de langues. Mais avec le confinement, je n'étais pas très au courant et j'ai raté la date pour m'inscrire sur Parcoursup. Heureusement on m'a parlé de la Smart Université qui m'a accepté. Depuis la rentrée, je suis inscrit en BTS de commerce international au CNED et je viens tous les jours. À la maison, c'est difficile d'étudier, j'ai trois petites sœurs. En plus, ici on discute beaucoup de mes projets futurs et on me conseille des activités à faire pour travailler mes langues par exemple ».

UN JEUNE ÉTUDIANT.

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, de la Jeunesse et des Sports, 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 CNED a développé deux dispositifs en ligne gratuits pour l'apprentissage et l'enseignement de l'anglais et de l'allemand à l'école primaire et au collège en classe de sixième. Les sites *English for Schools* et *Deutsch für Schulen*, lancés respectivement en 2013 et en 2016, s'adressent aussi bien aux élèves qu'aux enseignants et met à leur disposition des activités attrayantes, ludiques et interactives : mini-jeux, jeux éducatifs, vidéos, documents sonores, etc. Ces ressources proviennent de contenus existant sur le web, mais également des catalogues des formations du CNED et de ses partenaires (British Council, Institut Goethe et Office franco-allemand pour la jeunesse). En complément, le CNED organise, depuis 2015, le concours *Ma classe a du talent* permettant aux classes et aux enseignants d'écoles élémentaires de promouvoir leurs créations numériques en anglais ou en allemand.

« MaSpéMaths », un espace d'entraînement pour la spécialité de mathématiques en classe de première

À la demande du ministre de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, le CNED propose, depuis décembre 2019, aux élèves de classe de première qui suivent l'enseignement de spécialité mathématiques, une plateforme de révision en ligne gratuite : <https://maspemaths.cned.fr>

Les contenus 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. 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 GéoGébra, logiciel de géométrie dynamique, ou sur l'utilisation du langage Python.

Les élèves peuvent gagner des badges de compétences pour chaque séquence. Un méga badge final peut être obtenu, reconnaissant ainsi la motivation et l'implication du lycéen dans le renforcement de ses compétences disciplinaires.



D'COL, l'accompagnement interactif du CNED

À la demande du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, le CNED a mis en place, en 2013, le dispositif *D'COL* pour le cycle 3 (CM1-CM2-6^e). Ce service gratuit, qui combine l'accompagnement en présence dans l'établissement et des ressources numériques éducatives du CNED, vient compléter les apports de l'enseignant en français, en mathématiques et en anglais. L'élève peut être amené à utiliser le dispositif *D'COL* en autonomie, en groupes ou en classe entière. Il peut également s'y connecter sur ordinateur, mobile ou tablette depuis son domicile. Avec plus de 6 000 cours et exercices interactifs et 230 vidéos, *D'COL* offre la possibilité de créer des parcours adaptés aux difficultés de chaque élève en fonction de ses besoins de remédiation. Depuis leur espace personnel, les enseignants peuvent différencier les parcours en recommandant des activités ciblées à chacun de leurs élèves.



« Jules », un dispositif numérique pour l'aide aux devoirs des collégiens

En appui à la mesure ministérielle *Devoirs faits*, le CNED a déployé, en janvier 2019, *Jules*, un agent conversationnel pour aider les collégiens à faire leurs devoirs, réaliser des exercices ou comprendre les savoirs essentiels. Il leur apporte des réponses concises et propose des liens entre les notions, afin de lever les difficultés de compréhension.

Jules répond aux questions en lien avec les programmes de français, mathématiques, histoire-géographie, sciences de la vie et de la Terre et physique-chimie. Ces contenus sont faciles à réinvestir, afin d'accompagner au mieux les élèves, qu'ils soient seuls ou aidés par un adulte (enseignant, parent, assistant d'éducation, etc.).

Ce dispositif d'aide aux devoirs gratuit est accessible à tous les élèves du collège et aux enseignants sur trois environnements : l'environnement numérique de travail (ENT) du collège, le site <https://jules.cned.fr> et une application mobile dédiée.

+ de 17 000

ENSEIGNANTS SONT ACTUELLEMENT INSCRITS À *ENGLISH FOR SCHOOLS* ET À *DEUTSCH FÜR SCHULEN*

23 371

LYCÉENS ET ENSEIGNANTS SE SONT INSCRITS À *MASPÉMATHS* LORS DE L'ANNÉE SCOLAIRE 2019-2020

17 541

ÉLÈVES EN ÉLÉMENTAIRE ET AU COLLÈGE ÉTAIENT INSCRITS AU DISPOSITIF *D'COL* SUR L'ANNÉE SCOLAIRE 2020-2021

88 747

COLLÉGIENS ET

12 313

PROFESSEURS SE SONT INSCRITS AU DISPOSITIF *JULES* EN 2020

« Une appli très utile, il a réponse à tout Jules. On attend avec impatience les autres thématiques ! », « Simple et efficace », « Ludique et amusant, mes enfants l'utilisent très souvent, trouvent les réponses et s'autonomisent dans leurs devoirs à la maison », « Super appli j'attends avec impatience de nouvelles matières », « Jules, une super appli, avec des infos précises. Franchement je conseille !!! ;) », « Très bonne aide aux devoirs ! », « Et simple d'utilisation ! », « Super pratique !!! », « Les devoirs deviennent fun !!! Vivement les nouvelles matières ».

AVIS LAISSÉS PAR DES UTILISATEURS QUI ONT TÉLÉCHARGÉ L'APPLICATION.

« L'avantage de Jules ? Il est disponible 24h/24 et tous les jours de la semaine, à la maison, au collège ou en vacances. Jules répond instantanément aux questions de l'élève. »

EXTRAIT D'UN ARTICLE LU SUR INTERNET.

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 dans la famille, ne permettant pas la fréquentation d'un établissement scolaire ;
- une situation de handicap, dûment reconnue par la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) dans le cadre du parcours de formation défini à l'article L.112-2 du code de l'éducation ;
- des activités sportives pratiquées dans le cadre d'une filière d'accès au haut niveau, des activités artistiques, non conciliables avec une scolarité complète dans une école ou un établissement d'enseignement ;
- l'itinérance des parents en France pour raisons professionnelles, enfants issus de familles itinérantes (bateliers, forains et gens du cirque par exemple) et les voyageurs.

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.

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 petite, moyenne ou grande section de maternelle est possible pour les élèves en situation de handicap de plus de 6 ans et qui n'ont pas la capacité d'intégrer une classe de CP dans de bonnes conditions. Pour le premier degré, le suivi de scolarité des élèves bénéficiant d'une notification de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) est assuré par des enseignants spécialisés.



« Actuellement en seconde, je poursuis des cours par correspondance au CNED. Je monte près de 5-6 heures par jour et je travaille mes cours entre midi et 14 h et le soir de 18 h à 19 h 30. Le CNED a l'avantage d'apprendre aux élèves à s'autogérer ».

LÉO, JEUNE CAVALIER PRODIGE DE 15 ANS.

« Pour l'année scolaire 2019-2020, nous avons de nouveau fait le choix du CNED pour notre fils qui est autiste. La scolarisation au CNED a permis de beaucoup mieux comprendre son fonctionnement face aux apprentissages et de pouvoir faire du sur-mesure, tout cela dans la positivité et la créativité sans perdre de vue les objectifs scolaires »

LES PARENTS D'UN JEUNE GARÇON DE 10 ANS, SCOLARISÉ EN CM2



Le CNED propose également un enseignement adapté sur quatre ans : l'enseignement général et professionnel adapté (Egpa). L'inscription à ce cursus se fait avec l'accord de l'inspecteur d'académie-directeur académique des services de l'éducation nationale (IA-Dasen) et après passage en commission départementale d'orientation.

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 son retour 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, etc.

« Après avoir développé une phobie scolaire à partir du collège, me parents m'ont inscrite au CNED pour passer le brevet. Ensuite, comme j'avais repris goût aux études, et ayant enfin trouvé un système qui me permettait de suivre les cours et de m'épanouir, j'ai continué à distance jusqu'à l'obtention de mon bac ES. Cette expérience m'a permis de me trouver en tant que personne et d'arrêter de me battre contre moi-même et de croire que le problème venait de moi alors qu'il fallait que je trouve le système qui me convenait. Je me sentais plus en phase avec des périodes de travail intense et des journées plus légères. J'ai trouvé le CNED facile mais comme je le dis, je suis quelqu'un d'organisée, de motivée et indépendante. C'est une expérience très enrichissante qui me sert dans la vie de tous les jours ».

CLÉMENTINE QUI POURSUIT DÉSORMAIS SON RÊVE D'ENFANCE : DEVENIR DANSEUSE PROFESSIONNELLE.

« De la 5^e à la 3^e, notre fille qui souffrait de phobie scolaire a suivi les cours du CNED. Nous avons été impressionnés par la façon dont elle a organisé seule son apprentissage. Son envie de travailler était revenue, elle gérait ses cours, planifiait son emploi du temps, etc. Elle a commencé à aller chercher des infos et des documentaires sur internet pour compléter ses cours. Son niveau scolaire est bon. ».

LES PARENTS DE L'ÉLÈVE



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 !

« Je fais un BTS économie sociale familiale par le CNED. À ma grande surprise, j'arrive à gérer. Je ne le pensais pas au début parce qu'il faut être rigoureuse, il faut être sérieuse, il faut travailler quand on a envie de faire la sieste après l'entraînement. C'est cool. Ma vie a complètement changé, en effet. L'année dernière, quand j'étais au lycée, je courais partout. Maintenant, je suis beaucoup plus concentrée sur le basket. Ça me permet de progresser sur mes points faibles. »

LOUISE, 18 ANS, JOUEUSE DE BASKET PASSÉE PROFESSIONNELLE CETTE SAISON

« J'ai pris beaucoup de décisions dans ma vie mais je pense que faire les études avec le cned c'est la meilleure. »

SARA

→ Après un bac littéraire, j'ai suivi des études de droit jusqu'au master 2, obtenu avec mention. En parallèle, j'ai effectué des travaux de recherches en droit économique et je me suis inscrite en doctorat. Après plusieurs années en tant que salariée d'une entreprise, j'ai décidé de repartir de zéro, afin d'aider les autres en tant qu'écrivain public. Je souhaitais faire une formation à distance, car à l'époque, j'étais encore salariée (en mi-temps thérapeutique).

Je connaissais déjà le CNED, et ça me paraissait être la meilleure solution en termes de gestion du temps et de coût. Personnellement, je n'avais jamais suivi de formation au CNED, mais ma sœur l'a fait il y a de ça quelques années. Elle en avait gardé une bonne impression et avait obtenu le diplôme préparé. »

ÉMILIE QUI POURSUIT SON ACTIVITÉ D'ÉCRIVAIN PUBLIC ET SOUHAITE LA DÉVELOPPER EN LA RECENTRANT SUR LE BIEN-ÊTRE, À TRAVERS DES ATELIERS D'ÉCRITURE CO-ANIMÉS AVEC D'AUTRES PROFESSIONNELS.

« Mon avis : mes 3 années d'études au #Cned se sont vraiment bien passées. Les cours sont de qualité et intéressants. J'ai obtenu mon BTS avec 14 de moyenne. Pour réussir, il faut être motivé, autonome, organisé et évidemment... travailler. Préparez votre plus beau bureau, vous y passerez du temps ! Dans tous les cas, bonne chance aux étudiants du CNED et à tous ceux qui s'apprêtent à s'y inscrire. Vous allez y arriver ! Force à vous. »

KELLY QUI A SUIVI LE BTS COMMUNICATION.

« Au lycée, je suis allée en seconde professionnelle pour préparer un BEP vente action marchande. Malheureusement, j'ai arrêté au bout de 6 mois, ne supportant plus le harcèlement scolaire dont j'étais victime depuis la sixième. Il m'aura fallu dix années de reconstruction avant que je me sente suffisamment forte pour reprendre mes études. Je me sentais vraiment frustrée de n'avoir obtenu aucun autre diplôme que le brevet des collèges. Je ressentais également le besoin de m'instruire, de me cultiver, pour reprendre confiance en moi et me sentir plus à l'aise en société. Et puis, très vite, l'envie d'aider des personnes ayant souffert comme moi du harcèlement m'est venue.

À mon âge, il n'était pas pensable de retourner à l'école. Initialement, je souhaitais passer le bac mais, après en avoir discuté avec un conseiller en formation du CNED, j'ai compris que le DAEU, un diplôme équivalent au baccalauréat, réservé aux personnes ayant interrompu leurs études, répondait plus à mes attentes. Il peut être préparé à l'université en cours du soir, mais je n'avais pas la possibilité de m'y rendre à cause de l'éloignement. Je me suis alors immédiatement tournée vers le CNED pour préparer mes examens. L'année dernière, dans le but de me remettre à niveau, j'avais suivi une seconde générale et cette année s'était vraiment très bien passée.

J'ai donc préparé le DAEU littéraire avec le CNED et je dépendais de l'université Picardie Jules Verne. Les livres de cours sont faciles à comprendre et ils comportent beaucoup de conseils pour apprendre à travailler seul. Les professeurs sont également très présents et répondent toujours à mes questions. Travailler des matières qui me passionnent m'aide à rester motivée. L'autonomie est une qualité importante à acquérir pour les études supérieures et le CNED permet de l'avoir. J'ai appris à travailler par moi-même, à faire des recherches, à comprendre sans demander à mon voisin. À l'école, on a tendance à se reposer sur nos camarades, mais là, si je ne le fais pas, personne ne me dira de le faire.

Tout cela me servira sans aucun doute dans mon avenir. Je suis responsable de mes réussites ou de mes échecs à présent. Ça m'arrive régulièrement de donner des conseils à des personnes désireuses de s'inscrire au CNED. Généralement, je leur conseille de bien choisir leur formation, de ne pas s'engager au hasard. Il faut se demander si son niveau est suffisant, mais il faut aussi savoir se faire confiance et se dire que tout est possible. Ce n'est pas parce qu'on a arrêté l'école au collège qu'on ne sera jamais capable

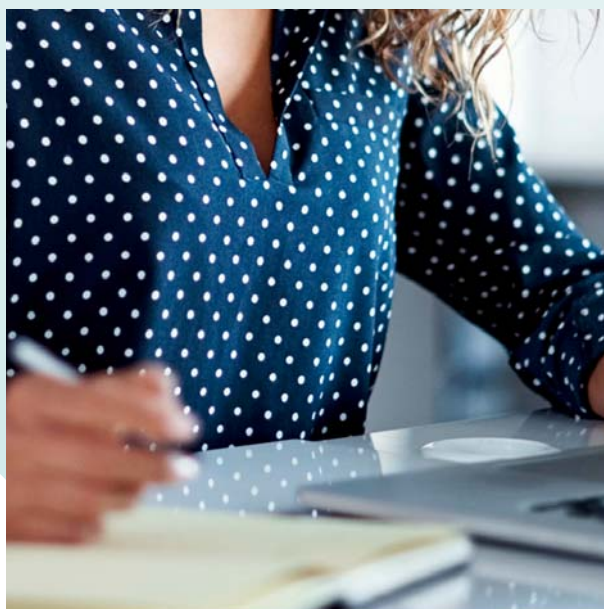
d'obtenir un jour un diplôme. Ensuite, il faut bien réfléchir aux conséquences que cela va avoir sur la vie privée. Les études demandent beaucoup de temps et d'énergie. Pour réussir il faut être prêt à sacrifier du temps libre. Ceci est encore plus important pour les personnes qui travaillent et/ou qui ont des enfants. Puis, je conseillerais également de se faire un planning et d'essayer un maximum de s'y tenir. Ça permet de garder un fil, un guide.

Enfin, on peut se sentir découragé parfois, soit à cause de la fatigue ou de résultats décevants. Dans ces moments, il est important de se tourner vers les forums du CNED où l'on peut échanger avec d'autres élèves et les professeurs. Nous ne sommes jamais seuls et il ne faut surtout pas s'isoler.

J'espère obtenir mon diplôme pour ensuite aller à l'université. J'hésite encore entre les sciences de l'éducation et la psychologie. J'aimerais aider les enfants et les adolescents souffrant du harcèlement scolaire. Ceci me tient vraiment à cœur, car cela a gâché toute ma jeunesse. J'aimerais transformer mes douleurs en force. J'aime aider et conseiller les autres également, surtout dans le domaine scolaire. Ce qui me plaît dans la reprise d'études, c'est que j'ai l'impression que tout est possible. J'ai le sentiment de pouvoir devenir astronaute, avocate, médecin si je le souhaite !

Les cours du CNED m'ont vraiment aidée à retrouver confiance en moi, en mes capacités intellectuelles et surtout en l'avenir. »

MORGANE.



AU SERVICE DE L'ÉCOSYSTÈME DE LA FORMATION

Malgré la crise sanitaire, la direction commerciale a développé ses actions, notamment la montée en puissance des dispositifs de formation sur l'application [Moncompteformation.gouv.fr](https://moncompteformation.gouv.fr), la conclusion de partenariats commerciaux ou encore l'attribution de nouveaux appels d'offres. Le confinement lui a donné l'opportunité de participer, à titre d'exposant, à de multiples salons virtuels, innovations de l'événementiel commercial.

Financeurs et acteurs du développement des compétences

Le CNED a répondu à un appel d'offres innovant lancé par Pôle Emploi pour le compte de la direction générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion et a été retenu aux côtés de treize autres attributaires pour mettre en œuvre quatre formations parmi cent nouvelles formations à distance. Ces dispositifs, une première pour un marché national de Pôle Emploi, totalement gratuits et rémunérés sont proposés aux demandeurs d'emploi depuis le 26 mars 2020. La mise en place de ces formations, en plein confinement et dans un temps extrêmement court, a mobilisé de nombreuses directions et services au sein de l'établissement, ainsi que les sites d'exploitation de Lyon et Grenoble. L'importante campagne de communication, organisée sur ce dispositif par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, a permis à Pôle Emploi d'exposer le CNED comme un acteur important de la formation professionnelle à distance.

Sur ce dispositif, le CNED propose des formations dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration : le brevet de technicien supérieur *management en hôtellerie-restauration* (BTS MHR) option A et la mise à niveau en hôtellerie-restauration, ainsi que des formations courtes dans le secteur du commerce : étude et veille commerciale ; vente à l'export.

En 2020, près de 230 demandeurs d'emploi ont été inscrits sur ces dispositifs et un peu plus 100 personnes ont déjà terminé leur formation. Les évaluations des stagiaires publiées sur la plateforme *La bonne formation* de Pôle Emploi ont été positives avec des moyennes de 4 sur 5.

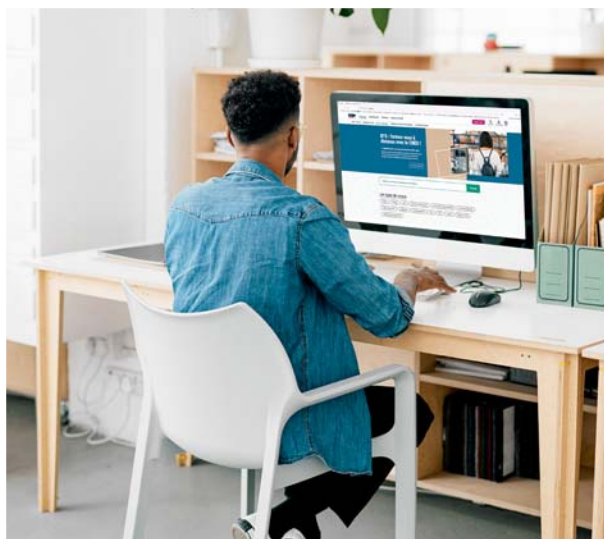
Ces conventionnements seront reconduits en 2021 pour des dispositifs se terminant en juillet 2023.

Marchés et appels d'offres

Les marchés emportés en 2019 (Banque de France, Office national des forêts, conseil régional des Hauts-de-France, École de l'air, École militaire interarmes) ont tous été reconduits en 2020.

Durant la crise sanitaire, le CNED a dû s'adapter et modifier certaines de ses prestations, en répondant notamment à la demande du ministère des Armées de transposer une session d'enseignement dirigé en présence en session à distance.

Depuis plusieurs années, le CNED accompagne les candidats du ministère des Armées à préparer les trois concours d'accès à l'École militaire interarmes (Émia). Traditionnellement, le CNED organise une période d'enseignement dirigé (PED)





en présentiel, en avril de chaque année, sur le site de Saint-Cyr Coëtquidan (56). Annulée sous cette forme en raison du confinement, le CNED leur a proposé, en moins de dix jours, une nouvelle maquette pédagogique, entièrement en distanciel pour permettre aux 386 militaires inscrits de bénéficier de cette prestation essentielle à leur préparation.

Au-delà de la reconduction de ses marchés attribués, le CNED a également développé un nouveau partenariat avec le service des essences des armées (SEA) visant à prendre en charge la préparation, l'organisation et la correction des épreuves écrites des concours et examens professionnels suivants : diplôme technique des essences du SEA et sélection professionnelle des sous-officiers du SEA.

Partenariats d'hybridation

La direction commerciale a par ailleurs continué d'initier, suivre ou accompagner différents dispositifs hybridant des enseignements en distanciel et des enseignements ou accompagnements en présentiel.

Ainsi, s'agissant de l'essor des tiers-lieux, la direction commerciale a accompagné la montée en puissance du réseau des Digitales Académies : le Réseau international des tiers-lieux d'enseignement supérieur (Ritles) et des campus connectés.

Les campus connectés sont des espaces labellisés par le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, répartis dans treize territoires de manière expérimentale dans le cadre du programme d'investissements d'avenir (PIA), avec lesquels le CNED a signé une convention.

Co-construits avec les collectivités territoriales et en partenariat avec les établissements d'enseignement supérieur, les campus connectés sont déployés sur l'ensemble du territoire français, afin de permettre notamment de suivre des formations de premier cycle à distance et dans des conditions d'encadrement et de sécurisation idéales. Ces tiers-lieux de l'enseignement supérieur ont vocation à être des vecteurs du lien social des apprenants situés dans les territoires enclavés. Il s'agit de rapprocher l'enseignement supérieur de tous les territoires en faisant émerger des lieux labellisés qui soient complémentaires des établissements universitaires et de leurs antennes.

Au travers de ces deux dispositifs, en 2020, c'est près de 150 étudiants, pour la majorité en BTS qui sont inscrits au CNED. La direction commerciale a assuré les contacts opérationnels avec les douze tiers-lieux du Ritles et près de treize campus connectés. Ces dispositifs devraient monter en puissance en 2021 avec l'ouverture de nouvelles Digitales Académies et, pour les campus connectés, un appel à projet qui ambitionne d'essaimer une centaine de campus connectés pour la rentrée 2021.

En 2020, la direction commerciale a également piloté, avec les différentes directions métier et le site de Grenoble, dans le cadre du partenariat sur les BTS en hybridation construit avec le Centre de formation des apprentis (CFA) académique de Poitiers, l'ouverture d'un parcours innovant et en apprentissage sur le BTS-MHR. Cette année 2020 a donc vu l'ouverture effective de ce dispositif expérimental. Il devrait permettre à l'établissement de capitaliser sur la modélisation de ce type de parcours hybrides. D'ores et déjà, d'autres pistes s'inspirant de cette expérience sont en développement pour 2021, notamment avec les CFA et campus connectés de la région académique d'Occitanie pour les BTS tertiaires.

Salons consacrés à la formation professionnelle

En raison de la Covid-19, la plupart des organisateurs d'événementiels ont commencé à substituer des salons virtuels aux salons professionnels qui devaient se tenir. L'émergence de ce nouveau type de rencontres est un fait marquant de 2020. La direction commerciale a ainsi commencé à être présente sur ce type de nouveaux formats, notamment dans le cadre des salons virtuels organisés par les quinze plates-formes régionales d'appui interministériel à la gestion des ressources humaines (PFRH). Le CNED a ainsi participé, le 15 décembre 2020, à son premier salon virtuel organisé par la PFRH des Hauts-de-France. Les entretiens de mobilité carrière ont été assurés par la direction commerciale et le site d'exploitation de Lille.

Compte personnel de formation et plateforme CPF

L'application mobile du compte personnel de formation (CPF) a été mise à disposition du public depuis le 21 novembre 2019. Support de la monétisation du CPF, prévue par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel », cet outil facilite l'accès direct des individus à l'offre de formation éligible à ce dispositif.

La direction commerciale a contribué depuis le lancement de cette plateforme à assurer les conditions de la réussite de la présence du CNED sur ce nouveau dispositif. En 2020, elle a piloté la gestion du catalogue de produits disponibles sur cette plateforme, avec en particulier le référencement d'une trentaine d'offres consacrées aux dispositifs de certification linguistique. Le chiffre d'affaires a évolué de mois en mois avec une nette augmentation à partir du second semestre 2020. Avec plusieurs milliers de stagiaires

inscrits, la plateforme CPF est désormais l'un des premiers canaux de distribution des produits du CNED identifiés *formation professionnelle continue*.

Partenariats commerciaux

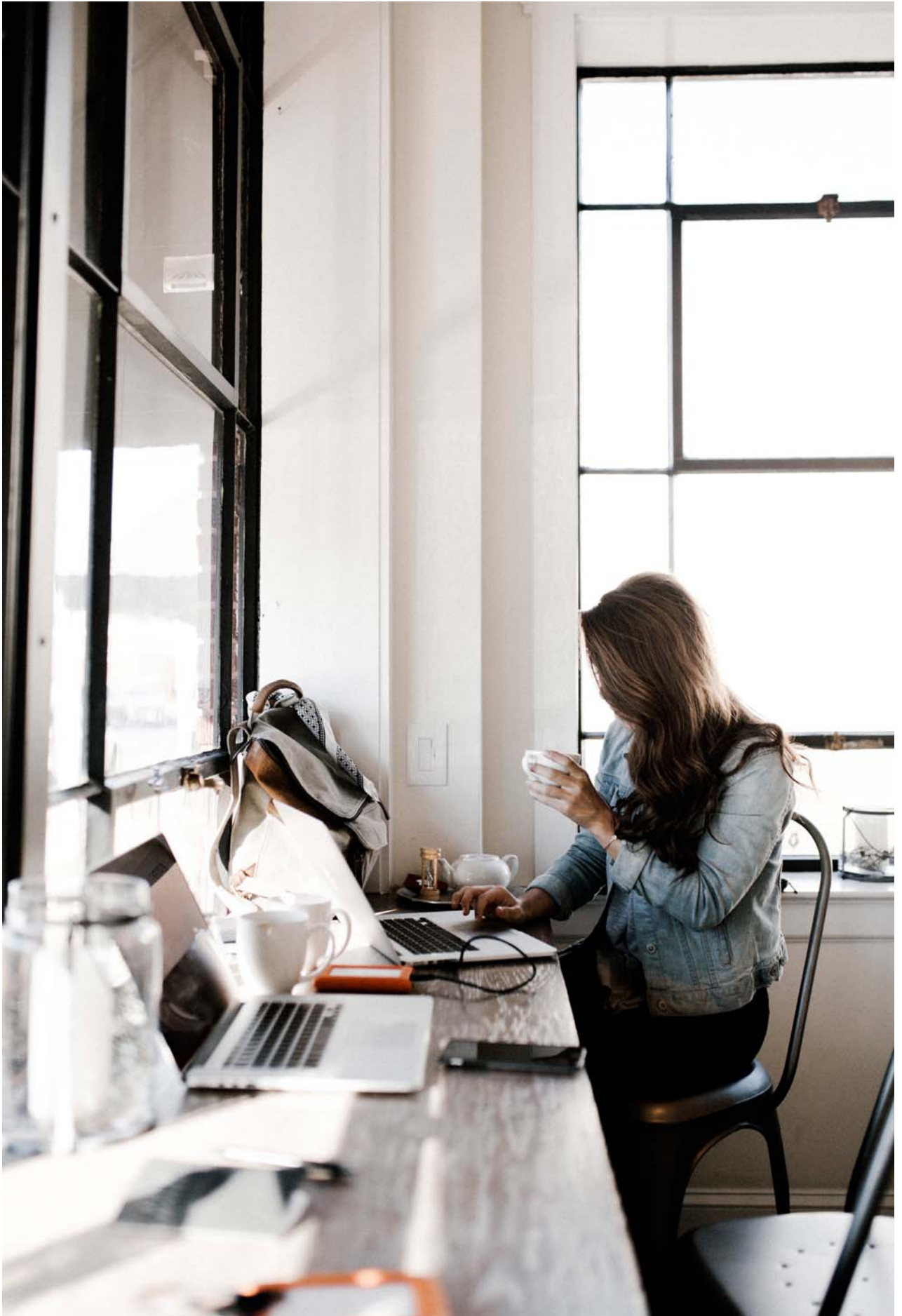
De multiples partenariats commerciaux ont été reconduits ou conclus en 2020. Qu'il s'agisse d'organisations institutionnelles ou encore d'acteurs privés du monde de l'entreprise ou de la formation, les sollicitations ou prises de contact ont été nombreuses cette année, notamment du fait de l'exposition médiatique de l'établissement et bien évidemment de la situation sanitaire qui a poussé de nombreux acteurs à s'intéresser à la formation à distance.

En particulier, lors du premier confinement le CNED, a pu déployer dans un temps très rapide un partenariat avec l'Agefice, fonds d'assurance formation des travailleurs non-salariés des secteurs du commerce, de l'industrie et des services, dans le but de proposer des dispositifs de formation en langues étrangères à des chefs d'entreprise pendant cette période de non-activité. Près de deux cents d'entre eux ont ainsi accédé à nos formations entre avril et juin 2020.

Participation à la démarche qualité

Pilotés par la direction de la qualité et de la performance, de nombreux ateliers ont été consacrés à la démarche qualité dans le cadre de la préparation à la certification Qualiopi. L'obtention de cette certification, reposant sur le Référentiel national qualité édicté par France Compétences, sera rendue obligatoire en janvier 2022 pour tous les organismes de formation faisant appel aux fonds mutualisés de la formation professionnelle.





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.



« Après un baccalauréat littéraire, je me suis dans un premier temps orientée vers ma passion : la musique, en obtenant une licence de musicologie ainsi qu'une maîtrise et un master de musicologie à Paris IV Sorbonne. Ce n'est que quelques années plus tard que j'ai pris la décision de revenir à mon projet initial : devenir professeur des écoles. Pour ce faire, j'ai choisi le CNED car cela me semblait la meilleure formation par correspondance, selon les différents avis que j'avais pu voir. Je n'ai jamais suivi de formation CNED hormis celle-ci mais j'en suis très satisfaite et je la recommande à tous les futurs candidats libres du concours de recrutement de professeur des écoles, comme moi . »

ALICE, 32 ANS, DÉSORMAIS PROFESSEURE DES ÉCOLES, EN MOYENNE SECTION DE MATERNELLE

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).

L'année 2020 a notamment été marquée, pour la DFS, par la structuration complète de son service *métiers de la conception*. L'activité de modélisation s'est déclinée autour de deux axes principaux :

- par familles de formation, avec l'ouverture et la conduite de trois chantiers principaux : préparations des concours enseignants, préparations des concours administratifs et actualisation du modèle collège ;
- autour de chantiers transversaux qui ont permis d'aboutir à la publication d'un kit pour la conception d'évaluations sommatives sous forme de questionnaires à choix multiples (QCM). Par ailleurs, une note relative à la structuration des formations par blocs de compétences a permis l'ouverture de chantiers structurants pour l'offre du CNED, notamment celle destinée à un public adulte. Ces chantiers constituent, en outre, une contribution importante à la préparation de l'audit Qualiopi.

L'accompagnement métier proposé par la DFS s'est également concrétisé par la mise à disposition de nouveaux outils : une grille de calcul de rémunération des auteurs, une procédure de relecture des contenus de formation accompagnée de checklists, une note de cadrage sur la mise en œuvre de l'accessibilité numérique dans la conception des formations, des préconisations sur les bonnes pratiques d'utilisation de Moodle, en lien avec la direction de la production.

Par ailleurs, la direction des formations et services a lancé fin 2020 un vaste chantier sur les processus de conception et les missions des responsables de formation-chargés d'ingénierie de formation (RF-Cif). Un état des lieux a permis d'identifier des pratiques communes ou distinctes, d'identifier les bonnes pratiques mutualisables, de partager un lexique et des concepts communs, de concevoir des process de conception partagés et d'orienter les chantiers de documentation et d'accompagnement de la DFS. Cette démarche constitue également un élément de formalisation attendu dans le cadre de l'audit Qualiopi.

En matière de formation initiale, la direction des formations et service a contribué à la sécurisation réglementaire et au suivi opérationnel de projets importants. Dans ce domaine, la poursuite de la réforme du lycée a constitué le dossier prioritaire. Ainsi, la DFS a notamment finalisé la note de cadrage définissant l'ensemble des modalités de conception, de production, de diffusion et d'accompagnement des nouveaux parcours du lycée. Elle a également coordonné les aspects techniques et pédagogiques d'une procédure d'achat d'ouvrages destinés à constituer les *Fondamentaux* des parcours disciplinaires du lycée. Par son expertise réglementaire, la DFS a contribué à la sécurisation juridique et administrative d'une session d'examens nationaux perturbée par le contexte sanitaire. Enfin, en contact permanent avec la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesc) et la direction du numérique pour l'éducation (DNE) du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, elle a poursuivi ses contributions 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'enseignement des établissements en France ou relevant du réseau de l'enseignement français à l'étranger.

L'achèvement de la structuration du pôle *projets centraux* a permis de poursuivre la 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 de formation, intégration de la charte gouvernementale sur les sites internet et objets de communication dédiés.

Le contexte sanitaire particulier de l'année 2020 a nécessité une réorganisation de l'exploitation des différents projets centraux avec une fréquentation considérablement accrue de tous les services numériques proposés aux académies.

Ainsi, les dispositifs *English for Schools* et *Deutsch für Schulen* ont connu un bond des inscriptions chez les élèves (inscriptions multipliées par dix à treize) et chez les enseignants (inscriptions multipliées par trois).

2020 a également été marquée par de nombreuses nouveautés pour le dispositif *D'COL*. Son ouverture à tous les établissements a augmenté son potentiel de fréquentation, qui passe de 5 000 à 46 000 établissements pré-inscrits. Les contenus ont fait l'objet d'une maintenance, avec notamment l'ajout de vingt-cinq rappels de cours et 125 exercices en français et en mathématiques. *Jules* a également connu d'importantes nouveautés avec l'ouverture du dispositif à tous les collégiens, hors du cadre restreint des séances « devoirs faits ». Il est donc maintenant accessible à tous les collégiens, via l'environnement numérique de travail (ENT) des établissements, le site internet ou l'application pour smartphone et tablette. Trois nouvelles matières ont vu le jour : l'histoire, la géographie et la physique-chimie. *Maya*, un nouveau personnage, est arrivée aux côtés de *Jules* avec plusieurs collections de looks.

Conformément à son cœur de mission, la direction des formations et services a contribué, par son expertise métier, à plusieurs dossiers stratégiques pour l'établissement : comitologie qualité, projets d'hybridation, développement de partenariats nouveaux. Elle a contribué à la sélection des contenus diffusés dans le dispositif *Ma classe à la maison*. Elle a accompagné les sites d'exploitation sur divers dossiers : renouvellement de certifications, réutilisation de contenus, construction de réponses aux appels d'offres à partir de contenus existants, décontextualisation-recontextualisation de contenus, sensibilisation aux attendus de la réforme de la formation professionnelle.

La direction des formations et services a opéré le suivi opérationnel des partenariats de formation. La crise sanitaire a eu pour conséquence un renforcement des relations avec la quasi-totalité des partenaires (établissements d'enseignement supérieur, associations professionnelles), notamment afin de traiter les problématiques rencontrées au sujet des passations d'examens et de la mise en place du contrôle continu.

D'une manière générale, la DFS 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 de la formation initiale et de la formation professionnelle financée. Elle a sensibilisé l'ensemble des acteurs concernés aux implications de l'écriture des référentiels en blocs de compétences. Par ailleurs, elle a contribué aux actions de communication institutionnelle du CNED, en répondant à des sollicitations diverses et a contribué, par son expertise, à la réponse aux appels d'offres, au traitement de certaines réclamations et à la réactivité de l'établissement en réponses aux demandes institutionnelles.



LA PRODUCTION DES CONTENUS ET LEUR MISE À DISPOSITION

La direction de la production (DP) porte la politique générale de l'établissement en matière de production des contenus (intégration, impression) et de leur diffusion (physique ou numérique) aux apprenants. Elle cadre, organise et pilote les activités de production imprimée (interne et externe), d'édition, de routage (diffusion physique), d'intégration et de diffusion numérique.

Par ailleurs, la direction de la production pilote également l'expérience utilisateur dans la fabrication des dispositifs de formation, la mise en œuvre du schéma pluriannuel d'accessibilité numérique au sein de l'établissement, l'évolution du patrimoine applicatif de la direction des apprentissages, de la pédagogie et du numérique (DAPN) : Moodle, la chaîne éditoriale numérique (CEN), l'environnement numérique de travail (ENT), CopiesEnLigne (CEL), etc., ainsi que la maîtrise d'ouvrage des projets centraux.

Les ambitions poursuivies par la DP sont, d'une part, l'amélioration de la qualité interne (améliorer les processus et faire évoluer les pratiques) et de la qualité perçue par les clients et, d'autre part, la rationalisation des moyens employés. Cela nécessite un travail conjoint renforcé avec l'ensemble des directions métier de la DAPN et un accompagnement des équipes de production des huit sites d'exploitation du CNED.



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.

En 2020, elle a contribué à une meilleure utilisation de la plateforme *Ma classe à la maison* via la diffusion à l'ensemble des académies d'un module d'autoformation de vingt minutes, intitulé : « *Animer une classe virtuelle* » et s'appuyant sur les meilleurs experts en France.

Par ailleurs, l'Eifad a continué ses formations internes. Elle a assuré un séminaire en direction des chefs de service *formations et services* dans le but d'harmoniser les pratiques au CNED autour des éléments de conception de formation à distance : étapes-clés de la gestion d'un projet de formation e-learning, passer d'une logique de contenus à une conception par objectifs, concevoir l'accompagnement d'une formation à distance, évaluer à distance.

ZOOM SUR QUELQUES CHANTIERS 2020

IMPRESSION ET ÉDITIQUE

Rédaction d'un marché pour l'externalisation de l'éditique et mise en place d'un nouveau marché d'impression.

DIFFUSION

Première rentrée scolaire avec la logistique entièrement gérée dans le progiciel de gestion de l'établissement, GCF.



EXPÉRIENCE UTILISATEUR, MOODLE ET ENT

- Généralisation du déploiement d'une nouvelle interface Moodle [déployée en 2019 à titre expérimental, uniquement pour les formations du lycée, dans le cadre de la réforme] à l'ensemble du portefeuille de formations. Ce nouveau thème Moodle propose une interface épurée, modernisée, une navigation simplifiée et il permet de maximiser l'espace utile pour la diffusion des contenus de cours.
- Élaboration d'une charte des bonnes pratiques éditoriales à respecter lors des phases de conception et d'intégration d'un cours sur Moodle.
- Refonte graphique et ergonomique de l'ENT pour améliorer l'expérience et le parcours utilisateur : Moodle et l'ENT partagent maintenant un univers graphique et une ergonomie homogène.

ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

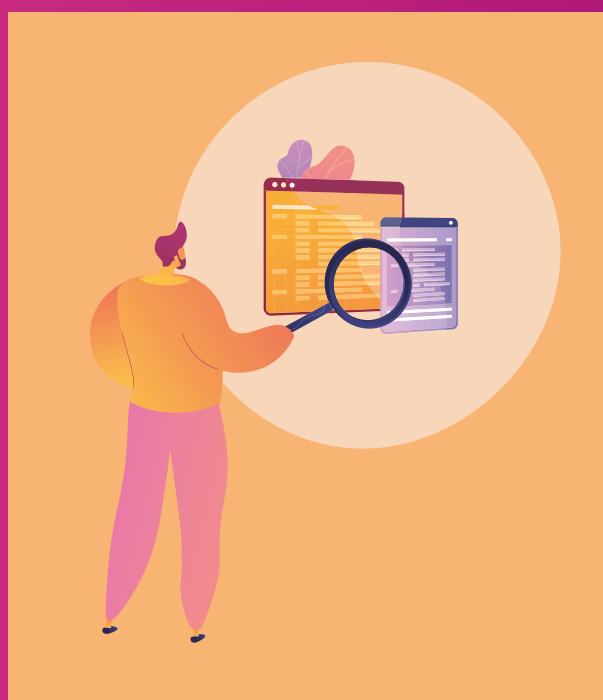
Un plan de sensibilisation et de formation, garant de la réussite de la prise en compte de l'accessibilité numérique au sein de l'établissement, a été initialisé. Dans ce cadre, l'école d'ingénierie de la formation à distance a été mise à contribution pour concevoir un module de sensibilisation qui est proposé aux agents sur une plateforme de formation identique à celle servie aux inscrits du CNED. Ce sont plus de mille agents du CNED qui auront ainsi la possibilité d'être sensibilisés aux problèmes que rencontrent les personnes en situation de handicap lors de leurs usages du numérique.

CHANTIER DE RELECTURE ET DE RECETTE

Déployé et généralisé en 2020, il propose un processus clair, des procédures et un outillage pour améliorer la qualité des contenus linéaires et interactifs.

CHAÎNE ÉDITORIALE NUMÉRIQUE (CEN)

- Le CNED a atteint fin 2020, les 15 000 objets d'apprentissage dans le référentiel numérique de CEN, soit plus de 5 000 objets d'apprentissage créés en 2020.
- Réalisation d'une charte de bonnes pratiques CEN en vue de l'amélioration de l'expérience utilisateur en général et la conformité à l'accessibilité numérique.



L'ACCOMPAGNEMENT DES APPRENANTS

La direction de l'enseignement (DE) porte la politique générale de l'établissement en matière d'accompagnement des apprenants et en pilote la déclinaison opérationnelle. En bouleversant les paradigmes de la formation à distance, le numérique a favorisé l'émergence de nouvelles pratiques didactiques et pédagogiques d'enseignement et d'apprentissage, reposant sur l'immédiateté, l'interaction, la proactivité et le suivi individualisé. Ces pratiques renouvelées fondent désormais l'accompagnement proposé par le CNED.

Mener les apprenants vers la réussite, les accompagner dans la construction de leurs savoirs, de leurs savoir-faire et de leurs compétences, leur apporter toute l'aide et la remédiation nécessaires en fonction de leur situation particulière constituent le cœur du métier des personnels du CNED impliqués dans l'accompagnement des apprenants.

Enseigner et apprendre à distance passe par la mobilisation d'enseignants experts de leur discipline et d'équipes internes dédiées au suivi de la scolarité pédagogique et administrative des parcours de formation – responsables de formation, conseillers de scolarité, gestionnaires administratifs, conseillers en relation client, personnels impliqués dans l'animation et l'encadrement des intervenants pédagogiques, managers, etc. – qui collaborent au quotidien pour la mise en place de services d'accompagnement de qualité à destination des apprenants : évaluation individualisée des productions et des compétences, tutorat électronique ou téléphonique, animations et travaux de groupe, accueil en formation, information proactive et prise en charge des demandes entrantes, administration de la scolarité, sécurisation des parcours, etc.

Depuis sa création en 2015, la DE collabore étroitement avec les huit sites d'exploitation à la formalisation, à la mise en œuvre et au suivi de la performance et de la qualité des processus de réalisation de l'accompagnement, dans le contexte d'une activité marquée par une nécessaire industrialisation et l'exigence d'une individualisation dans des suivis.

L'année 2020 aura été marquée par plusieurs résultats notables.

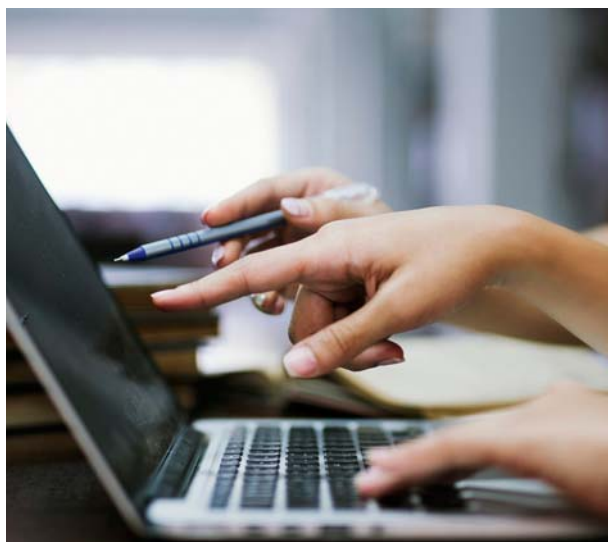
L'accompagnement des apprenants à l'épreuve

La crise sanitaire, les mesures de confinement et les décisions relatives à la passation des examens en contrôle continu ont eu des répercussions importantes, particulièrement dans la réalisation de l'accompagnement des apprenants. Les sites d'exploitation ont dû faire face à une augmentation inédite, rapide et massive de l'activité et particulièrement des flux de copies et de demandes d'aide et de tutorat des apprenants. Ainsi, les flux des copies dématérialisées ont été multipliés par des facteurs variant entre cinq à huit sur certaines disciplines, notamment aux mois d'avril et de mai.

L'investissement de l'ensemble des personnels et la mise en place d'un pilotage de la direction métier et d'une surveillance quotidienne des indicateurs de l'activité ont permis d'assurer la continuité des apprentissages pour les milliers d'apprenants de l'établissement, en garantissant l'accompagnement disciplinaire et les opérations réglementaires liées à la scolarité.

La professionnalisation des acteurs de l'enseignement

La modification profonde des pratiques professionnelles des enseignants à l'heure du numérique s'accompagne d'une indispensable professionnalisation des métiers. Elle s'est poursuivie en 2020 et s'est concrétisée dans le déploiement d'un nouveau catalogue de formations numériques auprès des enseignants, dans des travaux de cadrage et d'harmonisation



des pratiques didactiques et pédagogiques et dans la mise en place de processus systématiques de suivi et de contrôle de la qualité des activités des enseignants. Elle s'est par ailleurs accompagnée d'une animation renforcée de la communauté pédagogique impliquant l'ensemble de acteurs, qu'ils relèvent du champ pédagogique ou administratif, afin de favoriser les échanges, l'entraide et le partage des pratiques professionnelles, au service de la réussite des apprenants.

Vers une différenciation des publics et le déploiement de services à haute valeur ajoutée

Après une nécessaire phase de normalisation et de standardisation ces dernières années, une première réflexion a été initiée durant le second semestre 2020, afin d'orienter la modélisation des services d'accompagnement vers une différenciation des modalités de traitement des apprenants, en envisageant le déploiement ciblé de services à haute valeur ajoutée en direction de certains publics spécifiques.

Un premier travail de modélisation a été mené, dans le champ de la formation professionnelle continue, pour le service de sécurisation de parcours dont la conception a été repensée. Au-delà des entretiens téléphoniques réguliers d'un référent de parcours qui accompagne l'apprenant tout au long de sa formation, la dimension motivationnelle et des mécanismes d'anticipation, de détection et de prévention des ruptures de parcours fondées sur l'analyse de données d'apprentissage sont désormais pleinement intégrés dans la définition du service proposé aux apprenants. Une opérationnalisation progressive est envisagée dans le courant de l'année 2021.

FORMATIONS À DESTINATION DES ENSEIGNANTS :

+ 600

PARTICIPATIONS À DES ACTIONS DE FORMATION NUMÉRIQUE, ENVIRON

80

MODULES DISPONIBLES EN AUTOFORMATION

1 401 126

COPIES CORRIGÉES

DÉLAIS MOYENS DE CORRECTION DES COPIES NUMÉRIQUES :

3

JOURS

120 896

SOLLICITATIONS D'APPRENANTS DANS LE CADRE DU TUTORAT ÉLECTRONIQUE

81 %

DES INSCRITS OBTIENNENT UNE RÉPONSE SOUS 48 HEURES DANS LE CADRE DU TUTORAT ÉLECTRONIQUE

2 400

BÉNÉFICIAIRES DU SERVICE DE SÉCURISATION DE PARCOURS (SSP) POUR LES APPRENANTS RELEVANT DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

LES OUTILS À LA CONQUÊTE DES CLIENTS

Le calendrier traditionnel des campagnes de communication a été bouleversé avec la crise du coronavirus et ses conséquences. L'ensemble de la réflexion a été stoppé avec la mise en place du premier confinement. Compte tenu des impacts sur la vie quotidienne des Français(es), marquée par l'irruption du « à distance » dans l'environnement professionnel, scolaire et social, les premières pistes ont été totalement retravaillées à la lumière des événements.

À la sortie du premier confinement, le CNED a dû réaffirmer sa place en tant qu'organisme d'éducation et de formation à distance, s'adressant à la fois à un public scolaire et adulte. Les retombées médiatiques, inédites par leur ampleur pendant le confinement autour de la continuité pédagogique et du dispositif *Ma classe à la maison*, ont parfois réduit l'étendue des missions et des publics de l'établissement.

Face à ce contexte d'incertitude, le CNED a proposé une campagne annuelle de communication inédite, articulée autour de trois piliers :

- une campagne statutaire sur les missions du CNED et sur l'évolution de l'éducation et la formation à distance à la sortie du confinement ;
- une campagne d'image auprès des adultes, permettant de valoriser les possibilités offertes par le CNED en prenant appui sur des parcours d'inscrits et le mode de financement avec *MonCompteFormation** ;
- une campagne de recrutement auprès de prospects ciblés, afin d'atteindre les objectifs annuels de chiffres d'affaires et d'inscriptions.



La campagne 2020 a donc pris la forme d'une prise de parole du directeur général dans plusieurs titres de référence de la presse nationale, associant les supports imprimés et les supports digitaux. Cette première opération a servi d'introduction à la campagne grand public, clôturant la période de confinement et offrant de nouvelles perspectives pour la suite.

Pour le grand public, il était indispensable de bâtir un plan média souple offrant un maximum de flexibilité sur les périodes (décalage, reprogrammation, etc.) et la possibilité de modifier les messages en cours de campagne en fonction de l'évolution du contexte sanitaire. Le CNED a opté pour un dispositif sur mesure avec deux radios en adéquation avec le cœur de cible : NRJ et Chérie FM.

Ce dispositif permettait également de mettre en avant les possibilités de financement offertes par *MonCompteFormation*. Ainsi, **six spots** radio classiques, de témoignages d'anciennes inscrites, de sponsoring, ainsi que des podcasts ont été diffusés du 28 juin au 11 novembre (pour un total de 878 spots) :

- un spot généraliste ;
- un spot valorisant les possibilités offertes par le compte personnel de formation ;
- quatre spots valorisant des formations très demandées (CAP d'accompagnement éducatif petite enfance, secrétaire médical(e) et médico-social(e), les BTS et assistant(e) de comptabilité et d'administration).

Trois podcasts d'une dizaine de minutes ont également été enregistrés, afin de mettre en valeur trois parcours d'inscrites qui évoquent leurs histoires personnelles, leurs expériences de la formation avec le CNED, leurs réussites et leurs difficultés :

- Léa : « de graphiste à diététicienne » ;
- Françoise : « maman devenue cheffe d'entreprise » ;
- Nunaya : « secrétaire devenue youtubeuse et auteure ».



Plus de 150 000 écoutes ont été comptabilisées sur les sites des deux radios entre septembre et novembre, démontrant l'intérêt pour ce type de contenu avec une résonance très particulière liée au contexte.

Cette opération spéciale radio a été complétée d'un volet digital conséquent, permettant lui aussi la souplesse et la réactivité indispensable en cas de suspension de la campagne ou de souhait de modification des messages :

- vidéos enrichies réalisées à partir du spot TV de l'année précédente, permettant d'ajouter les possibilités offertes par le CPF ;
- utilisation des enrichissements Youtube (*Youtube for action*) ;
- diffusion des spots radio sur Spotify et Deezer, et sur les webradios (Fun, RTL2, etc.) ;
- habillages de sites diffusés via de l'achat programmatique avec plusieurs créations différentes.

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 ;
- campagnes *display programmatique*** avec des formats classiques, des formats natifs, des formats dédiés au mobile ou encore des publicités reciblées ;
- achats display classique sur des sites en forte affinité avec les publics du CNED et les formations.

Un pilotage particulier a été réalisé en 2020 en prenant en compte l'évolution du comportement des internautes. Les démarches d'information, d'orientation et d'inscription suivent chaque année une temporalité identique. Or, en 2020, la saisonnalité habituelle a été bouleversée. Par exemple, la période d'inscription aux concours de l'enseignement a été modifiée. Plus globalement, les démarches d'inscription ont été plus tardives, en raison de l'incertitude liée à la crise de la Covid-19.

* 18 % des actifs ont commencé à se questionner sur la possibilité d'un changement sur le plan professionnel (source : direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion – études BVA juillet 2020 – Les actifs français et la reconversion professionnelle après le déconfinement).

** 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.

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, webconférences, cours en ligne, etc.



TARIFS ÉTUDIÉS

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



LES LEVIERS DE DÉVELOPPEMENT



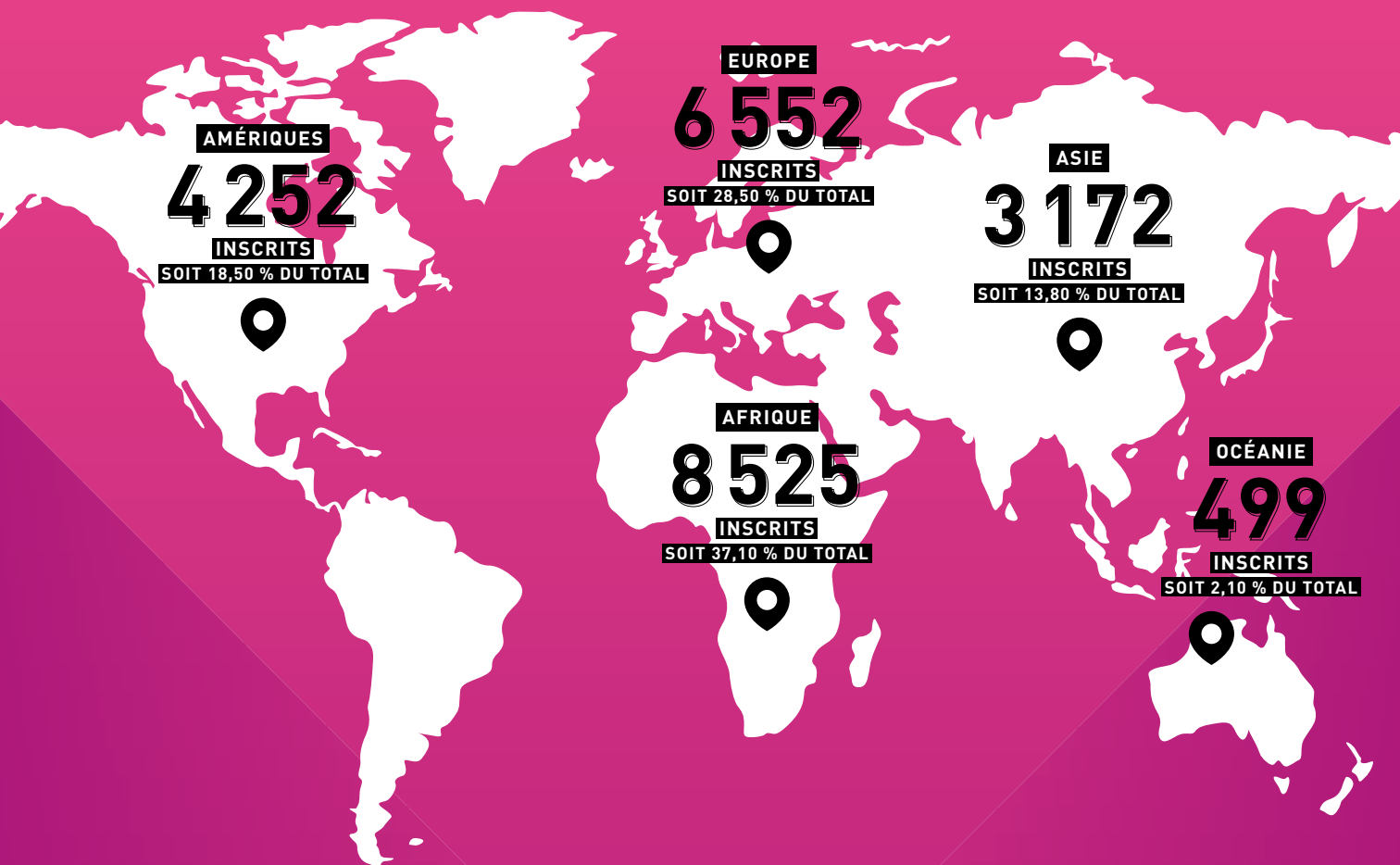
PREMIER OPÉRATEUR DE FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE EN EUROPE ET DANS LE MONDE FRANCOPHONE, AVEC PRÈS DE 23 000 INSCRITS À L'INTERNATIONAL, LE CNED EST ÉGALEMENT UN EXPERT RECONNU EN INGÉNIERIE DE FORMATION À DISTANCE ET CONDUIT EN PARALLÈLE UNE POLITIQUE D'INNOVATION, EN S'APPUYANT NOTAMMENT SUR DES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



« Je vis aux États-Unis où je travaille en tant que free-lance. Ma fille de 7 ans y est scolarisée dans une école Montessori locale et suit donc un parcours scolaire américain. Afin qu'elle ne perde pas les bases de la scolarité française, elle est inscrite également à la scolarité complémentaire internationale du CNED. Ce dispositif permet aux enfants expatriés de suivre, en parallèle de leur scolarité dans le système scolaire du pays de résidence, une formation à distance allégée en français, autour de trois matières fondamentales. L'objectif est de permettre à l'élève de conserver un lien avec la langue et la culture françaises. C'est en me renseignant sur un groupe Facebook de Français vivant aux États-Unis que j'ai vu que des membres recommandaient cette formation après l'avoir expérimentée avec leurs enfants. Le cursus est très adapté au développement des enfants. Ma fille a tout de suite bien accroché avec la mise en page et les exercices proposés. Le CNED lui a permis de bien développer son niveau d'écriture et de lecture, et aussi une logique de raisonnement. Nous continuerons ainsi l'année prochaine. »

UNE MAMAN EXPATRIÉE

UN ACTEUR INCONTOURNABLE À L'INTERNATIONAL



23 000

INSCRITS ONT BÉNÉFICIÉ EN 2020 DES ENSEIGNEMENTS
ET DES FORMATIONS DU CNED À L'ÉTRANGER.

Avec environ 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 2020, il a renforcé ses liens avec le réseau de l'enseignement français à l'étranger, d'abord en mettant à la disposition de ce réseau, dans un contexte de pandémie, le dispositif de continuité pédagogique *Ma classe à la maison*, ensuite en proposant aux établissements de ce réseau de nouveaux services numériques de soutien à leur enseignement. Il a continué à s'affirmer comme un acteur important de la formation des professeurs de français langue étrangère. Il a participé activement à la réflexion institutionnelle sur les développements de la coopération internationale dans le domaine éducatif.

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 SOUTIEN DU CNED À L'ENSEIGNEMENT FRANÇAIS À L'ÉTRANGER (EFE)

Le CNED a poursuivi et 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, en étroite concertation avec l'AEFE, il a continué à proposer 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 2020, soixante-dix établissements ont eu recours à cette possibilité.

En cette année marquée par la propagation mondiale de la Covid-19 et la fermeture, au moins pour un temps, de nombreux établissements, le CNED a mis gratuitement

à la disposition du réseau de l'EFE, dès le début du mois de février, les plateformes de continuité pédagogique du dispositif *Ma classe à la maison*. Au total, la quasi-totalité des établissements du réseau (plus de 500) ont pu utiliser ces plateformes. Fin juin 2020, près de 45 000 comptes avaient été créés de l'étranger. Les élèves de l'EFE ont continué à avoir accès à *Ma classe à la maison* dans ses versions successives (période estivale, rentrée 2020).

Cette coopération dans le domaine de la continuité pédagogique illustre une évolution des relations entre le CNED et l'EFE, concertée avec l'AEFE dès janvier 2020. Parallèlement aux évolutions en cours en France, le CNED propose désormais de faire profiter le réseau de l'EFE des services numériques de soutien à l'enseignement présentiel qui ont été développés à la demande du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports ou à l'initiative du CNED. Sont déjà disponibles : *English for Schools* et *Deutsch für Schulen* pour soutenir l'apprentissage de l'anglais et de l'allemand, *MaSpéMaths* pour renforcer les compétences en mathématiques des élèves qui ont choisi la spécialité de mathématiques en Première.

▼
À LA RENTRÉE 2020,

149

CONVENTIONS ÉTAIENT EN COURS AVEC DES ÉTABLISSEMENTS DES RÉSEAUX AEFE ET MLF OU HORS RÉSEAU. LA PLATEFORME « ESPACE D'INFORMATION INTERNATIONAL » A ÉTÉ OUVERTE POUR SERVIR DE LIEN ENTRE LE CNED ET CES ÉTABLISSEMENTS.

SCOLARITÉ COMPLÉMENTAIRE INTERNATIONALE (SCI)

Créée spécialement pour l'international, 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). Les écoles d'entreprise de la MLF y ont largement recours.



FORMATION DES PROFESSEURS DE FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE (FLE)

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

- France Éducation International (FEI, ex-CIEP), ProFle+, version rénovée et enrichie de ProFle lancée en 2017, dont les derniers modules ont été produits en 2020. En juillet 2020, FEI a organisé en liaison avec le CNED, à l'intention des enseignants de Fle, un campus numérique international, qui proposait notamment le parcours découverte de ProFle+. Plus de 22 000 personnes s'y sont inscrites ;
- l'Alliance française de Paris Ile-de-France, le diplôme d'aptitude à l'enseignement du Fle (Daefle) ;
- l'université Grenoble-Alpes, le cursus Fle, DU et masters 1 et 2.



DES BTS À L'INTERNATIONAL

Le CNED souhaite aller à la rencontre de nouveaux publics francophones pour favoriser l'insertion professionnelle de ces publics, en accord avec la réalité économique locale, tout en valorisant l'usage du français comme langue de l'employabilité. Parallèlement, une demande se fait jour dans des pays francophones désireux de mettre en place des filières supérieures courtes, de formations de brevet de technicien supérieur (BTS) à distance.

Des partenariats dans ce domaine ont été noués en Haïti, à Madagascar, au Niger, d'autres sont à l'étude en Côte d'Ivoire et au Liban. L'AEFE et la MLF ont fait part de leur intérêt pour la mise en place de telles filières dans certains de leurs lycées, en premier lieu pour les bacheliers étrangers de ces établissements. En juin 2020, un accord tripartite a été signé entre le CNED, l'Université virtuelle du Sénégal (UVS) et le Réseau international des tiers-lieux d'enseignement supérieur (Ritles) pour le développement de BTS conjoints au Sénégal et en Afrique de l'Ouest.

LE CNED ET LA COOPÉRATION INTERNATIONALE INSTITUTIONNELLE

Le CNED a continué à s'investir activement dans la réflexion sur le développement de la coopération internationale et de l'offre française dans le domaine éducatif, en lien avec les principaux acteurs de cette coopération : la délégation aux relations européennes et internationales et à la coopération (Dreic) du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports, et les opérateurs de ce dernier, en premier lieu France Éducation International (FEI), le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (mission de la langue française et de l'éducation), les élus des Français de l'étranger, notamment les députés Samantha Cazebonne et Frédéric Petit.

Cette réflexion est motivée tout particulièrement, d'une part, par la poursuite de la mise en œuvre du plan Langue française et plurilinguisme, lancé par le président de la République, le 20 mars 2018 (objectif de doublement des élèves de l'enseignement français à l'étranger, à l'horizon 2030), d'autre part, par le contexte de la pandémie qui pousse à inventer de nouvelles modalités d'enseignement hybride (distance-présentiel) et de continuité pédagogique. Dans/cette perspective, le modèle de *Ma classe à la maison* a fait l'objet de présentations et de débats au sein de plusieurs institutions internationales, notamment avec l'Unesco et auprès d'instances de la francophonie institutionnelle : la Conférence des ministres de l'éducation, des États et gouvernements de la francophonie (Confémén), l'Organisation internationale de la francophonie (OIF), l'Agence universitaire de la francophonie (AUF).



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*. Pour l'édition 2020, le lauréat du Trophée *éducation* remis par le CNED est Mohamed Ghoul qui aide à l'inclusion des personnes autistes, grâce à sa méthode de musicothérapie *Approsh* (arts percussions programme recherches organisation sociale humaine), aujourd'hui étudiée dans les universités québécoises.

Il nous présente son projet.

« Dans ce programme, il n'y a pas de relation d'autorité. C'est un projet semi-directif où l'expression et la créativité sont mises en avant. C'est l'un des seuls projets où il y a une introspection qui est menée. Tout est filmé pour pouvoir analyser l'évolution des jeunes adultes autistes et principalement les intervenants qui animent les ateliers musicaux. C'est un programme inclusif pour l'être humain et non pas un programme destiné à l'autisme.

Dans cette démarche, nous n'imposons aucun style musical plus qu'un autre, nous nous adaptons aux goûts de chacun. Les jeunes adultes autistes développent eux-mêmes leur propre moyen de communication.

Ce projet rassemble une quarantaine de familles. Au début de l'aventure, le projet regroupait six jeunes adultes autistes, maintenant, nous sommes cent cinquante et l'objectif est d'accueillir trois cents jeunes adultes autistes entre 2020 et 2022. À travers ces ateliers musicaux, les jeunes adultes autistes passent de 33 % d'interaction sociale à 64 %.

Je suis également l'initiateur de la toute première Maison École des Artistes Autistes et le Monde au Québec.

Depuis le printemps 2019, cette école privée offre six semaines d'hébergement à des artistes. Elle accueille des musiciens professionnels et des personnes avec autisme. La maison contient neuf chambres, un studio et une salle de spectacle. Nous proposons des ateliers musicaux et des ateliers de danse, de théâtre et de sport. Nous faisons beaucoup de sport comme du football. Il y a trois ans, j'ai porté un projet à Abitibi appelé le "Soccer tempo". Ce programme réunit des personnes autistes et des passionnés du football autour du rythme. Nous faisons des exercices de ballon en suivant le rythme des djembés par exemple. Dans cette école, nous proposons des dérivés du rythme et des arts visuels.

Dans ce principe d'échange, avec le soutien de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et la Commission scolaire des Draveurs, j'ai choisi de mettre en place un projet éducatif. Le but est de mélanger des élèves du régulier, âgés de 8 à 10 ans avec de jeunes autistes lors de quinze rencontres. On parle d'inclusion dans les milieux éducatifs, mais ce sont des jeunes qui vivent dans la même école, côtoient le même environnement, comme les cantines. Pourtant, ils ne se connaissent pas. Lors de ces rencontres, on observe que les jeunes s'ouvrent aux autres, ils sont curieux, et quelques fois, inquiets. Ces sentiments qui semblent complètement "normaux" peuvent être nourris, accompagnés et partagés. À un moment donné, la situation se démystifie et les jeunes discutent, rigolent ensemble. Ce qui est bien encore une fois, c'est qu'on filme tout. Les images valent mille mots et on peut observer l'évolution de leur quotidien dans ce monde artistique ».



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 formations et elle concourt à la politique d'innovation.

La politique partenariale s'inscrit dans les axes stratégiques et participe aux évolutions de l'établissement. Le CNED travaille avec une grande variété de partenaires qui sont essentiels pour relever les défis et générer un changement durable. 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 en charge des partenariats stratégiques et de l'innovation doit être transverse et concerner l'ensemble de l'établissement.

Cette année encore, les partenariats de co-construction ont permis au CNED de proposer des formations post-baccalauréat (DAEU, BTS, DU, licence, master et titre certifiant). C'est un engagement fort de la part 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, etc.) sont aujourd'hui concernés par cette organisation et ils doivent être gérés avec rigueur et de manière durable.

D'autres modèles de co-construction existent et permettent d'offrir des formations en hybridation. Cette année, la contractualisation avec le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation a permis de proposer les formations post-baccalauréat, dans le cadre du dispositif des campus connectés. Les collaborations avec la Digitale Académie, mais également avec le lycée polyvalent Nelson-Mandela (Poitiers-86) ou avec le Centre de formation des apprentis (CFA) académique de Poitiers, les centres de ressources, d'expertise et de performance sportive (Creps) de Toulouse et Montpellier sont aussi des partenariats maintenus qui permettent le déploiement de formation hybride.

Cette forme d'apprentissage est reconnue par les inscrits, de par la qualité des contenus du CNED, mais aussi par les résultats obtenus aux concours.

Le CNED s'inscrit naturellement dans une logique territoriale par sa participation aux instances de l'Institut national supérieur du professorat et de l'éducation (Inspé), de l'université, de la Communauté d'universités et établissements (Comue) – Université confédérale Léonard-de-Vinci*, mais aussi avec le projet de l'université de Poitiers *personnaliser Les parcours à l'université* (Élans), dont l'enjeu est de mieux accueillir et mieux accompagner les étudiants.





2020 a été consacrée à plusieurs chantiers structurels qui avaient pour objectifs, à la fois une stabilisation de l'organisation interne et un rééquilibrage du positionnement du CNED pour favoriser la pérennisation des partenariats.

Ainsi, en lien étroit avec la chargée de mission du suivi opérationnel des partenariats, la direction des affaires financières, la direction de l'achat et des affaires juridiques et les sites d'exploitation concernés, les process de suivi des partenariats ont été améliorés ou sont en cours d'amélioration, afin d'anticiper les opérations et de faciliter les décisions stratégiques, notamment au sein du comité stratégique des partenariats. Ce travail devra s'inscrire à terme dans une procédure précisant les conditions de création et de suivi des partenariats stratégiques au CNED.

Un second travail consiste à promouvoir fortement l'expertise en ingénierie pédagogique du CNED et les actions innovantes qui sont menées. Cette communication doit renforcer le positionnement de l'établissement dans les différents partenariats et favoriser l'amélioration des parcours de formation.

En parallèle de ces chantiers structurants et en adéquation avec les axes du *Contrat d'objectifs et de performance*, de nombreux contacts ont été établis avec des start-ups ou des entreprises françaises de la filière EdTech pour co-construire des solutions porteuses, adaptées à une utilisation à grande échelle. À la rentrée 2020, dans le cadre de la réforme du lycée, la collaboration avec l'éditeur Jeulin a permis aux élèves de terminale de bénéficier d'outils de simulation d'expérimentation en ligne.

Toujours dans l'objectif d'améliorer l'expérience d'apprentissage, le CNED propose à ses élèves de terminale l'accès à une partie des contenus via la plateforme numérique *Glose Éducation*, qui offre une expérience de lecture nouvelle et enrichie : interactions avec le texte, encouragements, appartenance à une communauté favorisant l'apprentissage collaboratif entre pairs, annotations personnalisées permettant d'éditer des fiches de lecture, etc. Également, le rapprochement avec la start-up TestWe permet dorénavant de passer certains examens en ligne.

La collaboration avec d'autres start-ups permettra dans les mois à venir de proposer une solution d'entraînement à l'oral, une individualisation des parcours, grâce aux traces d'apprentissages ou de favoriser la mémorisation. Le travail de co-construction, entrepris ces derniers mois, va pouvoir être modélisé et les partenariats conclus offriront de véritables plus-values au CNED.

* L'université confédérale Léonard-de-Vinci est la communauté d'universités et établissements (Comue) associant les établissements d'enseignement supérieur et de recherche de six départements du nord de la région Nouvelle-Aquitaine.

LE LAB' INNOVATION



Le Lab'Innovation du CNED, basé au Futuroscope et rattaché à la direction déléguée en charge des partenariats stratégiques et de 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 métier et aux sites d'exploitation d'inclure dans leurs schémas directeurs un axe d'innovation incrémentale et/ou managériale.

En 2020, le Lab' a poursuivi son engagement d'innovation pour améliorer l'efficacité de l'apprentissage à distance. À ce titre et en adéquation avec les objectifs du *Contrat d'objectifs et de performance*, le Lab' s'est associé à des start-ups ou entreprises françaises de la filière EdTech pour co-construire des solutions porteuses, adaptées à une utilisation à grande échelle.

Le Lab' a ainsi conduit des projets *proof of concept* (preuve de concept dite POC) en collaboration avec des EdTech de la filière française, initiant ainsi un mode de co-réalisation de l'innovation fondée sur des solutions techniques attractives. En complément, la collaboration avec les directions métier et les sites pour agréger des solutions innovantes externes aux dispositifs existants du CNED a été amorcée avec succès en 2020.

Dans le contexte de pandémie, le CNED s'est doté d'une solution de surveillance à distance, afin d'avoir la capacité d'organiser des sessions d'examens selon un mode distanciel asynchrone. Ainsi une solution de *proctoring* a été mise en œuvre en collaboration avec les équipes du site de Lyon pour 481 candidats aux titres professionnels ASCOM* et S2MS**. À l'issue des examens, des enquêtes et des entretiens téléphoniques ont été conduits, afin de recueillir l'expérience des premiers utilisateurs.

Les résultats ont permis de documenter un ensemble des points d'amélioration relatif à l'organisation et au bon déroulement d'une surveillance à distance, ainsi qu'aux besoins des candidats. Le bilan complet d'expérience a fait la preuve du concept de surveillance à distance dans le cadre particulier d'examens professionnels et a permis de produire un plan d'amélioration devant être pris en compte pour disposer, à terme, d'un modèle de surveillance à distance actionnable, qualitatif et soutenable.

Dans le cadre de la réforme du niveau lycée, l'examen du baccalauréat intègre une épreuve de Grand Oral. Avec une EdTech proposant des outils d'entretiens distanciels à l'oral, le Lab' a mis en place une collection de cent quarante simulateurs d'entraînement à l'oral pour vingt-trois matières de terminales générale et technologique. Les 2 892 lycéens de terminale inscrits au CNED disposent entre cinq et dix simulateurs d'auto-entraînement à l'oral pour chacune de leurs spécialités, afin qu'ils puissent bien se préparer à l'épreuve orale du bac. Ce projet a été mis en œuvre en collaboration avec les équipes du site de Rennes et l'unité de production de la direction générale.

D'autres chantiers de recherche et de développement, en partenariat avec des start-ups, sont en cours et vont faire l'objet de dispositif POC. À terme, ils doivent permettre au CNED d'améliorer les apprentissages, notamment par l'utilisation des *learning analytics* et l'intégration des acquis des neurosciences.

En parallèle, le projet Open Badge a continué à être développé et de nombreux badges ont été distribués : ainsi, en 2020, sur la plateforme *MaSpéMaths*, le nombre affiche une croissance de 90 %, soit 6 845 badges. Le badge « J'apprends à distance », octroyé à tous les inscrits du CNED qui l'activent sur la plateforme d'apprentissage, a atteint 18 129 distributions au 31 décembre 2020.

Enfin, un chantier de structuration a été entrepris pour décrire et documenter la procédure d'innovation interne, afin de disposer d'un processus d'innovation progressif dans une volonté d'industrialiser, à terme, des dispositifs innovants ayant fait leurs preuves. Ce travail a également vocation à faciliter la communication des actions d'innovation auprès de l'ensemble des acteurs.

* assistant PME/TPE d'administration et de communication commerciales

** secrétaire médical(e) et médico-social(e)

LA SURVEILLANCE D'EXAMENS À DISTANCE : UNE SOLUTION FIABLE ET FLEXIBLE

Moins de stress et plus de confort !

AVANT L'EXAMEN

- Le candidat s'équipe : ordinateur, webcam, micro, connexion internet.
- Le bon fonctionnement de la surveillance à distance est vérifié.
- L'identité du candidat est vérifiée par reconnaissance faciale.



PENDANT L'EXAMEN

- Le candidat, son écran et son environnement de travail sont surveillés via la webcam

LES RÈGLES DE L'EXAMEN À DISTANCE

- Ce qui n'est pas autorisé en présence ne l'est pas non plus à distance.



Je n'interagis avec personne pendant l'examen



Je ne consulte ni mes cours, ni mon téléphone ou ma tablette...



Je n'éteins pas ma webcam et je ne m'éloigne pas du moniteur



APRÈS L'EXAMEN

- Même si je l'ai passé à distance, j'ai un vrai diplôme, reconnu par l'État.

LA PRODUCTION AUDIOVISUELLE

Vidéos, *motion design*, illustrations graphiques, enregistrements sonores, les médias produits et réalisés par la direction de l'audiovisuel (Dav) font de la vocation pédagogique un défi de l'outil audiovisuel. Ces productions répondent aux problématiques et aux objectifs pédagogiques récurrents au sein des formations. Parallèlement, la direction réalise des produits audiovisuels en réponse à des commandes de la direction générale.

Durant cette année, plusieurs projets ont été développés sous la forme de collections, comme les sommaires et les fictions pour la formation écrivain public ou encore les quarante-quatre vidéos (comptines et activités physiques) destinées aux élèves de petite section (PS) et moyenne section (MS) de maternelle. En cours de finalisation en 2021, la direction de l'audiovisuel a produit une mini-série de fictions commandée par l'équipe projet réforme du lycée, destinée aux lycéens (terminale) pour les préparer à l'épreuve du Grand oral.

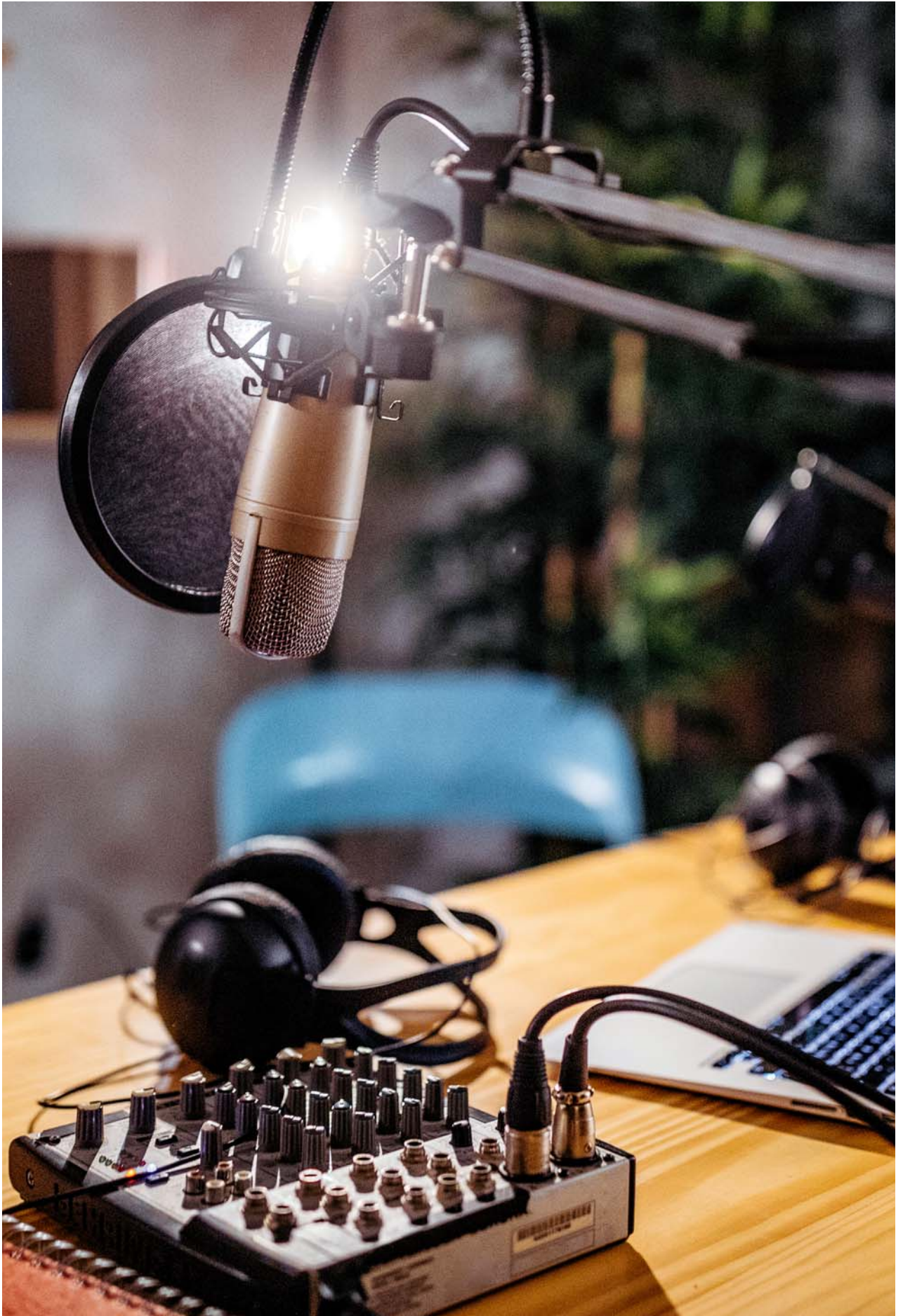
Parallèlement, elle continue la production de podcasts pour les formations et l'enregistrement des cours de langues vivantes étrangères. Elle a aussi participé à la mise en place du marché pour l'accessibilité numérique de l'ensemble des vidéos de l'établissement et mis en place un process d'intégrations des sous-titres dès la mi-septembre.

La direction coordonne également un groupe de réflexion sur la modélisation du re-use en audiovisuel, mettant l'accent sur la consultation et l'interprétation du fond audiovisuel propriétaire. L'objectif est la rédaction d'une feuille de route pour les responsables de formation dans leur process de réingénierie générale des formations.

Sur le plan de la modélisation, elle a participé à différents chantiers, organisés par la direction des formations et services, pour apporter la sensibilité et les compétences propres aux métiers de l'audiovisuel dans le cadre des réflexions sur la macro- scénarisation, notamment dans les groupes suivants : stimulation de l'activité intellectuelle et feedback, accompagnement des inscrits, stage et périodes de formation en milieu professionnel, bien démarrer sa formation.

La direction de l'audiovisuel a aussi entamé le renouvellement progressif de son parc technique avec le double objectif d'alléger les moyens de production et de créer un modèle productif encore plus réactif, afin de répondre à la sensibilité des apprenants avec des formes de langage audiovisuel dynamiques.





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 ILLUSTRONT LES VALEURS PORTÉES PAR L'ÉTABLISSEMENT ET SES PERSONNELS — AGENTS, ENSEIGNANTS, EXPERTS PÉDAGOGIQUES — DEPUIS SA CRÉATION EN 1939.



« Je souhaite vous remercier vivement pour la qualité exceptionnelle de ce cours qui reste fidèle à l'image que j'ai toujours eue du CNED depuis ma propre expérience et scolarité, il y a maintenant de nombreuses années de cela... Toutes mes félicitations pour votre professionnalisme, votre sérieux, la qualité de vos enseignants, garants d'une scolarité de grande qualité et vecteurs d'une confiance totale à votre égard. Encore merci ! »

LA MAMAN D'UNE ÉLÈVE DE CM1

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 2020.

Grenoble

CRISE SANITAIRE : DE LA VERTU D'UNE CONTRAINTE POUR RÉINTERROGER NOS PRATIQUES

Le confinement s'est imposé soudainement au mois de mars 2020. Par une démarche collaborative, les agents de la chaîne de fabrication ont réinventé le flux d'échange des contenus et des informations de production, afin de préserver le fonctionnement de la chaîne de fabrication depuis la commande auteur jusqu'à la diffusion numérique des ressources. Au retour du confinement, cette organisation a été consolidée et est devenue la pratique courante, que l'activité s'organise sur site ou en télétravail.

En pleine période saisonnière d'inscription, la fermeture sanitaire du pôle de scolarité a nécessité la réorganisation transitoire de la chaîne d'inscription et ainsi préserver la qualité de service des inscriptions du site.

La dématérialisation des dossiers d'inscription reçus par courrier postal a été assurée par mutualisation des gestionnaires des autres pôles présents ; les gestionnaires de scolarité placés en septaine ont développé une logique de bannettes numériques, afin de poursuivre le traitement des inscriptions depuis leur domicile.

Site dirigé par Alain Retailleau

83

AGENTS

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

Lille

AGILITÉ ET ADAPTABILITÉ POUR ASSURER LA CONTINUITÉ PÉDAGOGIQUE

À double titre, les concours de la fonction publique ont été bousculés en 2020. D'une part, les épreuves de plusieurs concours ont été modifiées durablement, d'autre part les concours ont été reprogrammés ou modifiés exceptionnellement dans le cadre de la crise sanitaire. Le site de Lille a ouvert trois nouveaux produits et a mis l'accent sur l'accompagnement de ses inscrits :

- une nouvelle préparation aux trois concours d'accès aux instituts régionaux d'administration ;
- la mise en œuvre de la nouvelle préparation au concours d'attaché d'administration de l'État au ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports ;
- un service sur-mesure pour la préparation et l'organisation de deux concours du service de l'énergie opérationnelle (SEO) du ministère des Armées ;
- dans le cadre de la préparation des concours de l'École militaire interarmes (Émia), transposition à distance de la semaine d'enseignement dirigée (SED), traditionnellement organisée en présentiel, afin de répondre aux impératifs du confinement, en neuf jours.

Site dirigé par Valérie Laloyer

43

AGENTS

Le site gère une offre de formations pour les carrières publiques, via des préparations aux concours administratifs et un parcours universitaire administration publique.

Lyon

EXPÉRIMENTATION D'OUTILS D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE À DISTANCE DES EXAMENS

En collaboration avec le Lab'Innovation, le site de Lyon a organisé une expérimentation portant sur les épreuves à distance. En mars 2020, treize inscrits à la certification *assistant PME/TPE d'administration et de communication commerciales (ASCOM)* ont inauguré un nouveau système d'évaluation à distance, via un logiciel dit de proctoring. Le résultat satisfaisant de cette expérimentation a conduit les équipes à organiser une partie de l'examen de la certification *Secrétaire médical(e) et médico-social(e) (S2MS)* dans ce même format.

Ces nouvelles mesures ont nécessité une forte réactivité et une capacité d'anticipation des équipes. À ce titre, elles ont déployé toute la communication nécessaire sur l'espace d'information du parcours de formation des apprenants S2MS. Un forum *examen* était également disponible, afin de répondre aux demandes des candidats et optimiser ainsi leur accompagnement pendant toute la durée de l'examen. Le *proctoring* devrait permettre de répondre encore mieux aux exigences du référentiel Qualiopi, pour ce qui relève des certifications professionnelles et des formations professionnalisantes.

Site dirigé par Jean-Pierre Sanchez

136

AGENTS

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

Poitiers

MODÉLISATION DU BTS TOURISME, UNE EXPÉRIENCE QUI PROFITERA À L'ENSEMBLE DES BREVETS DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Poursuivant la mutualisation de la conception du BTS tourisme pour une exploitation par le site de Grenoble, le site de Poitiers a finalisé une première année de BTS, conçue en objets d'apprentissage sur la chaîne éditoriale numérique et respectant la modélisation des formations de l'établissement. Une expérience dont l'ensemble des BTS du site de Poitiers, appelés à des changements de référentiels, bénéficie largement au profit des inscrits.

Le site de Poitiers propose, depuis la rentrée 2020, des certifications en langues vivantes étrangères pour tous ses inscrits, dont le succès s'est révélé immédiat, dans un contexte où l'ouverture au monde s'impose comme une nécessité pour évoluer professionnellement et à titre personnel.

Site dirigé par Christel Astier

85

AGENTS

Le site 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, des assurances et la filière des formations en notariat.



RÉFORME DU BACCALAURÉAT, OUVERTURE DE TOUS LES DISPOSITIFS DE FORMATION À LA RENTRÉE DE SEPTEMBRE 2020

L'année 2020 a vu la finalisation de la réingénierie des niveaux seconde et première, et a réalisé la totalité de celle de la classe de terminale, dans le cadre de la réforme du baccalauréat.

Les parcours de formation scénarisés sont basés sur une pédagogie qui s'appuie sur une utilisation majoritaire du numérique. Des fondamentaux papier sont mis à la disposition des inscrits en complément des parcours de formation. Des classes virtuelles disciplinaires ont permis de présenter aux enseignants à distance les évolutions des dispositifs de formation, afin de mieux accompagner les élèves. Un accent particulier a été mis sur l'accompagnement à l'orientation des inscrits, ainsi que sur la préparation au Grand oral.

Nombres d'heures apprenant mis à disposition des inscrits en 2020 : 2 651 heures en seconde et première et 3 833 heures en terminale. L'objectif était de donner accès à tous les contenus de formation de la terminale, à la rentrée 2020.

Site dirigé par James Tarillon

324

AGENTS

Le site gère les formations du lycée général et technologique.



CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LES ÉLÈVES POUR S'ASSURER DE LEUR RÉUSSITE

En 2020, l'organisation du service *enseignement* du site de Rouen a évolué, afin de mieux répondre aux besoins des élèves, de leurs parents et des partenaires institutionnels. Quatre départements composent dorénavant le service, dont deux ont été spécifiquement créés – le département organisation et suivi des études et le département animation et encadrement des intervenants pédagogiques – pour permettre de répondre à deux enjeux majeurs :

- l'harmonisation et la mutualisation des pratiques internes d'enseignement et d'encadrement de scolarité ;
- l'animation à distance des communautés de collégiens, toujours plus nombreux.

Au cœur des préoccupations des concepteurs des formations sur le site : le numérique et son usage pour favoriser l'apprentissage. Quelque 2 943 ressources interactives complètent désormais les traditionnels cours proposés aux élèves du collège. Qu'il s'agisse d'activités d'entraînement, de mises en situation, de tests-diagnostic, ces activités permettent de diversifier les modes d'apprentissage et de répondre aux différents profils d'apprentissage des élèves.

Site dirigé par Frédérique Doutressoule

570

AGENTS

Le site gère les formations du collège.

Toulouse

AU PLUS PRÈS DES INSCRITS ET DE LEUR PROGRESSION DANS LES APPRENTISSAGES

En 2020, le site de Toulouse s'est principalement engagé dans les chantiers de conception suivants : la création et la diffusion des niveaux de petite et moyenne section de maternelle – pour répondre à l'extension à l'âge de 3 ans de l'obligation scolaire – la maintenance de l'offre du premier degré, pour répondre aux ajustements de programmes, la réingénierie des formations *écrivain public* et *renforcer ses compétences en mathématiques*, et la maintenance de l'offre concours de recrutement de professeurs des écoles (CRPE).

Les pôles du service *exploitation* ont été fortement mobilisés toute l'année pour assurer l'intégralité de leurs missions, y compris pendant les périodes de confinement, répondre à la forte hausse des inscriptions sur le scolaire et garantir les engagements qualité du CNED.

Au niveau du dispositif *Ma classe à la maison*, l'intégration et la diffusion des huit niveaux du premier degré et des quatre niveaux de la section d'enseignement général et professionnel adapté (Segpa) ont été un véritable défi pour les équipes de conception et de production.

Site dirigé par Jean-Christophe Abadie

385

AGENTS

Le site gère les formations du premier degré (niveaux maternelle et élémentaire), l'enseignement général et professionnel adapté (Egpa), les formations pour adultes en reprise d'études et la préparation au concours de recrutement de professeurs des écoles (CRPE).

Vanves

ENTRAÎNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES POUR LE CERTIFICAT D'APTITUDE AU PROFESSORAT D'ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE (CAPEPS) EXTERNE

L'année 2020 a vu la création d'une offre inédite dans le catalogue du site de Vanves : des modules de formation proposant des lots d'entraînements supplémentaires à envoyer à la correction personnalisée. Deux modules ont ainsi été créés en complément de la formation complète du CNED au concours du Capeps externe. Les apprenants peuvent dorénavant profiter de ces nouveaux modules pour bénéficier d'entraînements supplémentaires à la première épreuve d'admissibilité et/ou à la seconde épreuve d'admissibilité. Outre des corrections personnalisées et des propositions de corrigés-types, accompagnés de conseils méthodologiques, les modules offrent un bilan de correction de l'ensemble des devoirs corrigés par les experts, permettant ainsi aux candidats de mieux se positionner au concours. Cette offre complémentaire permet aux apprenants du CNED de personnaliser encore davantage leur parcours de formation selon leur besoin.

Site dirigé par Sarah Fayet

86

AGENTS

Le site 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 MISSIONS DES ENSEIGNANTS NOMMÉS

Le CNED accueille environ 1 100 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, de la Jeunesse et des Sports toute la richesse et la diversité des missions accomplies au quotidien par ces enseignants.



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.

Directions rattachées au secrétariat général

À noter qu'en 2020, le CNED a choisi de se doter d'un délégué à la protection des données (DPD) dédié, positionné à temps plein sur cette mission. Ce choix résulte du souci constant de l'établissement de traiter de façon éthique les données à caractère personnel de ses inscrits avec le développement de nouveaux outils. Il a été particulièrement mobilisé en soutien de l'équipe projet du service *Ma classe à ma maison*, mis en place par l'établissement dans le contexte de crise sanitaire.

L'AGENCE COMPTABLE (40 AGENTS)

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 2020, LES **40** AGENTS ONT TRAITÉ **4 749** FACTURES FOURNISSEURS, **1 816** NOTES D'AUTEURS, **12 374** CHÈQUES POUR **6 294 387 €**, **16 274** VIREMENTS POUR **14 569 893 €**, **121 007** ÉCHÉANCES DE CONTRAT DE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE (CPA) POUR **15 673 404 €**, **39 299** VENTES PAR CARTE BANCAIRE POUR **20 868 955 €** ET **4 014** CERTIFICATS ADMINISTRATIFS DE RÉGULARISATION DE LA RECETTE.

ZOOM : LES CONSÉQUENCES DE LA CRISE SANITAIRE SUR LE RECouvreMENT

Conformément aux consignes de la Direction générale des finances publiques (DGFIP) et à l'article 11 de l'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020, relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période, les différentes actions relatives au recouvrement forcé – mises en demeure (MED) et saisies à tiers détenteurs (SATD) – ont été suspendues entre le 12 mars et le 23 août 2020.

De fait, afin de ne pas stopper complètement les actions de recouvrement pendant cette période, une procédure de recouvrement spéciale crise sanitaire a été définie en ciblant les créances d'un montant relativement faible des comptes de carte bancaire et de contrat de prélèvement automatique.

Quelques chiffres concernant le recouvrement :

- **2 136** relances CPA pour **803 757 €** (1 715 pour **809 023 €** en 2019)
- **2 261** relances CB pour **492 602 €** (2 091 pour **599 256 €** en 2019)
- **4 458** saisies à tiers détenteur effectuées (5 301 en 2019)
- **398 980,06 €** recouverts via le portail de paiement des impayés (PPI)

LA DIRECTION DES AFFAIRES FINANCIÈRES (16 AGENTS)

La réorganisation de la direction des affaires financières, initiée à l'automne 2019, a été finalisée en 2020 et a pu atteindre pleinement ses objectifs. Il s'agissait de clarifier la répartition des activités, de faciliter l'identification des interlocuteurs, de regrouper des compétences et expertises permettant de renforcer les capacités de collecte de données et d'analyse sur l'ensemble des aspects budgétaires et financiers de l'établissement.

La direction est aujourd'hui composée de quatre services :

- le service **recettes** : avec la mise en place d'un pôle de la facturation centralisée des recettes, ce service permet de s'assurer de l'exhaustivité des factures émises et de leur transmission aux clients, du suivi des encaissements, des réclamations et du respect de l'application des réglementations budgétaires et comptables.

► **85 803 TITRES DE RECETTES (FACTURES) ONT ÉTÉ ÉMIS ET 4 152 RÉCLAMATIONS CLIENTS DONNANT LIEU À ÉMISSION D'AVOIRS ONT ÉTÉ TRAITÉES (RÉTRACTATIONS, CESSATIONS ANTICIPÉES, REMISES COMMERCIALES, ETC.). CES OPÉRATIONS ONT GÉNÉRÉ LA SAISIE DE 92 794 OBJETS DE GESTION COMPTABLES DANS LE LOGICIEL DÉDIÉ ET LE TRAITEMENT DE 10 984 COURRIERS ÉLECTRONIQUES.**

- le service **dépenses** : ce service assure deux activités distinctes qui sont le suivi des effectifs et de la masse salariale (64 % des dépenses du CNED) et le traitement des demandes de déplacement, d'hébergement et de remboursement des frais de l'ensemble des agents et intervenants de l'établissement.
- le service **contrôle de gestion** : il 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. En 2020, un nouveau modèle de description des activités a été déployé dans les outils de gestion, afin de permettre une meilleure visibilité des ressources affectées aux différentes activités, notamment celles qui relèvent de la transformation numérique de l'établissement. Le rattachement de la fonction de production des données au sein du service a permis de créer des synergies entre la production, l'exploitation et l'analyse de l'information pour obtenir des données plus qualitatives, produites automatiquement et partagées à l'échelle de l'établissement.
- le service **contrôle interne comptable et budgétaire (CICB)** : il s'attache à apporter sécurité, efficacité et qualité dans les processus de recettes et de dépenses. Il vise à identifier les processus, les risques et à définir les modalités de maîtrise et de contrôle de ces risques. Porté conjointement par la direction des affaires financières et l'agence comptable, le CICB est un processus continu qui favorise de manière transversale la documentation des procédures, en mettant en œuvre une organisation structurée et des contrôles renforcés et mutualisés.

LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES (32 AGENTS)

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

Son 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.

Son 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.

Son 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.

Son service **gestion des personnels pédagogiques** assure la gestion centralisée des enseignants nommés, ainsi que la gestion des vacataires pédagogiques.

Sa mission **dialogue social et risques psychosociaux** conduit le dialogue social et la mise en œuvre du plan de prévention des risques psychosociaux.

La direction a élaboré le plan triennal de formation 2020-2022 qui définit pour chaque secteur d'activité les compétences transverses et techniques qui doivent être acquises, actualisées et consolidées au regard des évolutions liées au contexte de la mise en œuvre du Contrat d'objectifs et de performance. Décliné en programme annuel, ce plan vise à maintenir, développer et adapter les compétences des agents aux métiers du CNED autour des sept axes suivants : management ; conduite du changement et gestion de projet ; conception et production des formations ; accompagnement des apprenants ; relation client, stratégie commerciale et partenariale ; missions transverses et fonctions supports ; égalité professionnelle femmes-hommes.

► **DE SEPTEMBRE À DÉCEMBRE 2020, CE SONT 80 SESSIONS DE FORMATION À DISTANCE QUI ONT ÉTÉ RÉALISÉES AU BÉNÉFICE DE 1 579 AGENTS.**

Un plan d'action triennal 2021-2023, sur la problématique de l'égalité professionnelle femme-homme, a été acté en comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) central et en comité technique d'établissement (CTE), en décembre 2020, après un travail important avec les représentants des personnels et une consultation auprès des agents. Une chargée de l'égalité professionnelle a été nommée, afin de piloter les actions qui s'articulent autour de cinq axes : renforcer la gouvernance des politiques d'égalité ; garantir l'égal accès femme-homme aux corps, cadres d'emplois et emplois ; évaluer, prévenir et traiter les écarts de rémunération ; favoriser l'articulation entre activité professionnelle et vie personnelle et familiale ; prévenir et traiter les discriminations, les actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel, ainsi que les agissements sexistes.

LA DIRECTION DU FONCTIONNEMENT ET DU PATRIMOINE IMMOBILIER (11 AGENTS)

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 services du fonctionnement des huit sites d'exploitation. L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a conduit l'établissement à s'adapter, en repensant son organisation pour permettre un maintien de l'activité et assurer ses missions de service public. Ainsi, la DFPI s'est vu confortée dans ses missions de pilotage et d'appui inhérentes aux activités dévolues aux services des moyens généraux.

Conformément à son organisation, la direction intervient dans trois domaines principaux :

- le service **patrimoine immobilier** : il pilote et conduit les opérations immobilières dans le cadre de la maîtrise d'ouvrage publique, de la gestion du patrimoine et d'un maintien au niveau des obligations réglementaires concernant les équipements et le patrimoine bâti. Il a la charge du déploiement de la politique immobilière de l'État au sein de l'établissement, à travers l'élaboration et la mise en œuvre des orientations stratégiques du schéma pluriannuel de stratégie immobilière (SPSI) de l'établissement.

► **FAISANT SUITE À LA VALIDATION DE CE PROJET POUR LA PÉRIODE 2019-2024 PAR SA TUTELLE, LE 21 FÉVRIER 2020, ET PAR LA DIRECTION DE L'IMMOBILIER DE L'ÉTAT, LE 9 AVRIL 2020, LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ÉTABLISSEMENT A PROCÉDÉ À SON APPROBATION LORS DE SA SÉANCE DU 18 JUIN 2020. CELUI-CI DÉFINIT LA TRAJECTOIRE IMMOBILIÈRE DE L'ÉTABLISSEMENT POUR LA PROCHAINE PÉRIODE QUINQUENNALE ET ÉTABLIT ÉGALEMENT UN DIAGNOSTIC PRÉCIS DU PATRIMOINE IMMOBILIER.**

- Le département **fonctionnement** : il pilote et met en œuvre les opérations d'entretien et de maintenance préventive et curative. Il veille sur le bon fonctionnement des moyens techniques pour assurer la sécurité des occupants et des bâtiments, la gestion et le suivi des marchés de maintenance avec les prestataires dédiés (ascenseurs, climatisation-chauffage, sûreté, électricité, sécurité incendie, etc.). Il recense par ailleurs les besoins des sites d'exploitation et participe activement à l'élaboration, la planification et au suivi du budget de la direction.
- Le département **technique et logistique** : il réalise les opérations de maintenance curative et préventive de premier niveau sur les quatre bâtiments de la plaque de Poitiers. Il suit les interventions des sociétés de maintenance et gère l'accueil physique et téléphonique de la direction générale. Sur le plan logistique, ce département est en charge des opérations relatives aux déménagements et aux réorganisations des services, du courrier postal, ainsi que de la gestion des contrôles d'accès à l'échelle nationale.

Il est à noter que l'établissement s'inscrit, depuis quelques années, dans une démarche éco-responsable à travers la valorisation de ses biens mobiliers devenus inutiles, afin de limiter leur mise au

rebus, dès lors qu'ils ne sont pas hors d'usage. Sur l'année 2020, le recours à la plateforme Agorastore a permis de réaliser une trentaine de ventes (mobilier, véhicules, etc.).

LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION (71 AGENTS)

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. La crise sanitaire a impacté l'activité de la DSI, tant sur le plan de la continuité pédagogique à assurer, qu'en assistance technique pour équiper un très grand nombre d'agents du CNED en mobilité.

- **Études et projets** : l'année 2020 a été marquée par le déploiement de versions successives des plateformes *Ma classe à la maison* et en parallèle, la solution de classes virtuelles *Blackboard* a été redimensionnée pour pouvoir absorber les volumes générés par la continuité pédagogique des élèves confinés à leur domicile.

La plateforme *Moodle* de e-formation a été interconnectée à plusieurs plateformes externes pour enrichir les outils et services proposés dans le cadre de la réforme du lycée et des formations en langues. Elle adresse désormais 110 000 utilisateurs et plus de 3 000 cours.

Les interfaces avec les applications du système d'information du ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports ont été mises en œuvre. Progressivement, les inscrits en scolarité réglementée peuvent donc bénéficier d'un numéro d'identifiant national étudiant (INE) unique. Le projet Univers digital a démarré au printemps, projet structurant pour la refonte complète du portail institutionnel Cned.fr, la création de nouveaux espaces commerciaux B2C et B2B, d'espaces communautaires et de réseaux sociaux.

- **Technique** : 2020 restera une année importante pour le service technique avec la mise en place des services Microsoft 365, permettant de simplifier les échanges dans le contexte de travail à distance propre à cette année écoulée.

► **ENVIRON 4 000 BOITES AUX LETTRES ET UN PEU MOINS DE 2 TO DE DONNÉES ONT AINSI ÉTÉ MIGRÉES. QUELQUE 600 ORDINATEURS PORTABLES ONT ÉTÉ ACHETÉS ET DÉPLOYÉS POUR PERMETTRE AUX AGENTS DE TÉLÉTRAVAILLER, ATTEIGNANT AINSI UN TAUX DE MOBILITÉ DE 85 % EN DÉCEMBRE 2020 (CONTRE 21 %, EN JANVIER 2020).**

- **Gouvernance et urbanisation** : après l'élaboration du Contrat d'objectifs et de performance et du schéma directeur des systèmes d'information en 2019, l'année 2020, synonyme de mise en place de la nouvelle organisation de la DSI, a permis de valider le plan de gouvernance en corrélation avec les directions de l'établissement. Les comités métiers sont désormais l'instance privilégiée d'échanges entre l'ensemble des maîtrises d'ouvrage et la DSI.

LA DIRECTION DE LA QUALITÉ ET DE LA PERFORMANCE (5 AGENTS)

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.

Le travail autour de la mise en place d'un système management de la qualité (SMQ) a pu s'engager de manière plus effective, notamment autour de l'obtention de la certification Qualiopi, dont l'audit est prévu en juin 2021. Ce travail a été fortement inspiré du retour de l'audit Opco (opérateur de compétences), en 2020, qui préconise le fait d'inscrire le système qualité dans un ensemble piloté et structuré, partager la culture qualité et développer la culture de la preuve.

La période particulière liée à la Covid-19 a été l'occasion de proposer des améliorations dans le traitement des demandes clients qui s'est concrétisé notamment par la mise en place d'un formulaire de rétractation en ligne, permettant la réduction du délai de traitement de ces demandes.

La direction poursuit son chantier pour mettre en place un processus de traitement des réclamations au niveau de l'établissement, sur la base des procédures mises en place et répondant aux critères de la norme Iso.

LA DIRECTION DE L'ACHAT ET DES AFFAIRES JURIDIQUES (9 AGENTS)

La direction de l'achat et des affaires juridiques intervient en appui à l'ensemble des directions métier et des sites d'exploitation pour toute question juridique. Au cours de l'année 2020, elle s'est efforcée d'assurer la sécurité juridique de l'établissement, alors que les différents états d'urgence sanitaire ont impacté l'ensemble des activités de l'établissement.

- **Marchés et contrats publics** : en termes d'achat public, vingt-sept accords-cadres ou marchés ont été notifiés, afin de permettre à l'établissement de poursuivre son activité et notamment deux dans le domaine des langues (plateforme langues et solution d'entraînement à diverses certifications en langues vivantes étrangères), mais aussi un marché de solutions e-learning d'expérimentations scientifiques à destination d'un public scolaire du second degré. Pour la production, les marchés d'impression et d'enveloppes postales ont été renouvelés et un nouveau marché d'accessibilité pour les vidéos a été attribué. À travers ces différents marchés, le CNED intègre progressivement de nouvelles clauses d'insertion sociale ou environnementale, se mettant ainsi en conformité avec les exigences gouvernementales et les recommandations en termes d'achat public. Se développe également le recours aux centrales d'achat ou aux accords nationaux établis par la direction des achats

de l'État (DAE) du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.

- ▶ **67 ACHATS SUR LES 300 DEMANDES TRAITÉES ONT ÉTÉ RÉALISÉS AVEC LA CENTRALE D'ACHAT DE L'UNION DES GROUPEMENTS D'ACHATS PUBLICS (UGAP) POUR UN MONTANT DE PLUS DE 3,15 M€, SOIT PLUS DE 80 % DES DÉPENSES LIÉES AUX DEMANDES D'ACHAT HORS PROCÉDURES DE MARCHÉS.**

En termes d'ingénierie partenariale, la direction de l'achat et des affaires juridiques a proposé les solutions juridiques adaptées aux différentes collaborations.

- ▶ **PRÈS DE 100 AVENANTS OU CONTRATS ONT ÉTÉ SOUMIS À LA SIGNATURE DE LA DIRECTION DANS LE DOMAINE DE LA FORMATION OU POUR ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT.**

- **Conseil, expertise juridique et gestion des contentieux** : la direction a poursuivi sa mission de conseil dans le cadre de la sécurisation de l'ensemble des activités de l'établissement. Outre le soutien régulier sur l'ensemble des problématiques liées à la propriété intellectuelle, elle a conseillé les sites d'exploitation et les directions métier sur les questions juridiques pointues dans le domaine de la formation ou des ressources humaines notamment. En termes de procédures précontentieuses et contentieuses, il est constaté une évolution des dossiers avec une recrudescence d'oppositions entre parents sur les modalités de scolarité de leurs enfants et notamment sur le choix de la scolarisation au CNED. Une augmentation des procédures de contestation des saisies liées aux impayés est également notée.

MISSION PILOTAGE DE LA COMMANDE PUBLIQUE ET STRATÉGIE IMMOBILIÈRE (1 AGENT)

Le chargé de mission concourt à la définition de la politique d'achat et immobilière de l'établissement. En lien avec la direction de l'achat et des affaires juridiques et la direction du fonctionnement et du patrimoine immobilier, il conduit et met en œuvre les procédures et les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs de performance fixés par la direction générale. Dans son rôle de conseil et d'aide à la décision auprès de la secrétaire générale, le chargé de mission rend compte et alerte sur les situations à risques et contribue à développer une vision stratégique sur les projets de l'établissement.

L'actualité de la commande publique a été particulièrement bouleversée dans le cadre de la crise sanitaire et plusieurs dispositions décrétées par l'état d'urgence, telles que la prorogation dérogatoire de fin de marchés ou l'exonération de pénalités de retard, ont été mises en œuvre afin de ne pas mettre en risque les activités de l'établissement, mais également les entreprises les plus durement touchées.

La commande publique est aussi un outil au service des politiques publiques. À ce titre, la politique achat du CNED

reprend les objectifs de la politique achat de l'État assignés aux opérateurs et l'une des missions dévolue au pilotage de la commande publique est de s'assurer que les achats de l'établissement sont effectués dans les conditions économiquement les plus avantageuses, qu'ils respectent les objectifs de développement durable et de développement social, qu'ils sont réalisés dans des conditions favorisant le plus large accès des petites et moyennes entreprises à la commande publique et qu'ils contribuent à la diffusion de l'innovation.

- ▶ **LE RENOUVELLEMENT DU MARCHÉ RELATIF AU DÉVERSEMENT DES APPELS DU CENTRE DE RELATION CLIENT ILLUSTRE PARTICULIÈREMENT LA PRISE EN COMPTE DES OBJECTIFS DE L'ÉTABLISSEMENT AVEC L'INTRODUCTION D'UNE CLAUSE D'INSERTION, VISANT À RÉSERVER UN VOLUME IMPOSÉ D'HEURES DE TRAVAIL À DES PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'EMPLOI. UN PREMIER BILAN RÉALISÉ SIX MOIS APRÈS LA NOTIFICATION DU MARCHÉ A DÉMONTRÉ LA RÉUSSITE DU DISPOSITIF.**

Directions rattachées au cabinet du directeur général

LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE (2 AGENTS)

Outre ses missions d'audit, la direction de l'audit interne (DAI) prend en charge des missions transversales ponctuelles, de conseil, d'accompagnement ou de coordination contribuant à la continuité de service et la poursuite des activités.

À ce titre, la DAI a été sollicitée très tôt dans l'année pour réaliser des tâches de coordination à l'occasion du déploiement des plateformes *Ma classe à la maison*, dans le cadre de la crise sanitaire. Elle a assuré l'animation de la cellule de pilotage et a pris sa place dans les relations avec les acteurs du système éducatif impliqués (délégations académiques au numérique éducatif, établissements relevant de l'enseignement agricole, lycées maritimes, établissements de légion d'honneur, établissements sous contrat ou hors contrat, etc.). La DAI a œuvré à l'élaboration des restitutions statistiques d'usages et de fréquentation des plateformes de continuité pédagogiques et du service de classes virtuelles, destinées aux interlocuteurs ministériels et académiques, ainsi qu'aux différents corps de contrôle, d'inspection ou d'évaluation ayant auditionné le CNED sur cette période. Elle a contribué, en lien avec les directions métier engagées, à l'analyse des alertes et à la gestion des risques ayant un impact pour l'établissement, les élèves et les familles, en veillant à la mise en œuvre des actions correctives et à la satisfaction des besoins de communication spécifiques. La DAI a également pris part au rapprochement avec les acteurs de l'éducation populaire pour l'élargissement de l'offre de ressources, à destination des élèves pour les périodes de vacances scolaires.

Cette année, elle a accompagné un groupe de travail composé de directeurs de sites chargés de décrire et de documenter le schéma synoptique de la chaîne de fabrication. Outre son

regard « extérieur », la DAI a apporté, dans ce cadre, ses outils de cartographie des processus et des activités et d'aide à l'élaboration de dispositifs de contrôle interne.

Enfin, 2020 a permis à la DAI d'éprouver sa gouvernance en organisant les premiers comités d'audit et en travaillant à la convergence de ses travaux avec ceux réalisés par la direction de la qualité et de la performance au sein du secrétariat général.

LA DIRECTION DÉLÉGUÉE À LA COMMUNICATION (5 AGENTS)

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 (*English for Schools*, *Deutsch fur Schulen*, *Jules*, *Ma SpéMaths*, *D'COL*, *Ma classe à la maison*), 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-Educative, 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 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.

- ▶ **LA DELCOM A GÉRÉ PLUS DE 250 SOLLICITATIONS DE JOURNALISTES DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE ; PLUS DE 9 000 RETOMBÉES PRESSE SUR LE DISPOSITIF MA CLASSE À LA MAISON ONT ÉTÉ ENREGISTRÉES.**

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. Elle propose son expertise et ses compétences aux autres directions pour élaborer et déployer des stratégies adaptées aux problématiques énoncées.

- ▶ **UNE EXPÉRIMENTATION D'ÉCRANS D'AFFICHAGE NUMÉRIQUE A ÉTÉ LANCÉE FIN 2020, AFIN DE DIFFUSER AUX AGENTS SUR SITE, DES INFORMATIONS LIÉES À L'ACTUALITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT (FIL TWITTER, AGENDA, ALERTES INFORMATIQUES, CAMPAGNES RH, COMMUNICATIONS MINISTÉRIELLES...) OU D'ORDRE PRATIQUE (TRAFIC ROUTIER, MÉTÉO, ÉPHÉMÉRIDE, ETC.).**

Directions rattachées à la direction du développement commercial et du marketing

LA DIRECTION DE L'ADMINISTRATION COMMERCIALE (7 AGENTS)

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, ainsi que le suivi des commandes et des inscriptions (individuel et formation professionnelle continue). 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).

Des demandes d'évolution ont été faites pour que le progiciel de gestion de l'établissement puisse accueillir les informations provenant d'Univers digital (refonte de Cned.fr). Un important travail de conception a été réalisé et permettra aux clients, lors de la campagne d'inscription 2021, de s'inscrire en libre comme en réglementé, de manière totalement dématérialisée.

La DAC prend en gestion directe l'ensemble des demandes d'inscription des spécialités lycée, pour la première et pour la terminale. Cette activité est très attendue par les académies demandeuses, pour des inscriptions dans des délais qu'elles souhaitent courts.

► **DE SEPTEMBRE À DÉCEMBRE 2020, LE CNED A ENREGISTRÉ 481 INSCRIPTIONS EN SPÉCIALITÉS DE PREMIÈRE ET 399 EN SPÉCIALITÉS DE TERMINALE.**

Les interfaces avec les bases de données ministérielles ont eu de forts impacts sur la gestion des inscriptions du CNED. À la suite des données intégrées et au retour sur expérience de l'année 2020, l'établissement va mettre en place des règles de gestion, afin que les litiges puissent être résolus et qu'à terme,

l'ensemble des classes réglementées puissent être intégrées dans les bases ministérielles.

Depuis le début de l'année, un agent est occupé à 80 % sur la gestion du back office du compte personnel de formation (CPF), qui mobilise, comme toute inscription, l'ensemble de la chaîne de commande : pré-vente, contractualisation, inscription, modification de commande, formation, facturation et encaissement

► **EN 2020, UN TAUX DE SATISFACTION CLIENT DE 3,3 SUR 5 EST AFFICHÉ POUR LE CNED SUR LA PLATEFORME WWW.MONCOMPTEFORMATION.GOUV.FR. À CE JOUR, 72 PRODUITS DE FORMATION Y SONT COMMERCIALISÉS.**

LE PÔLE ÉTUDES ET VEILLE (3 AGENTS)

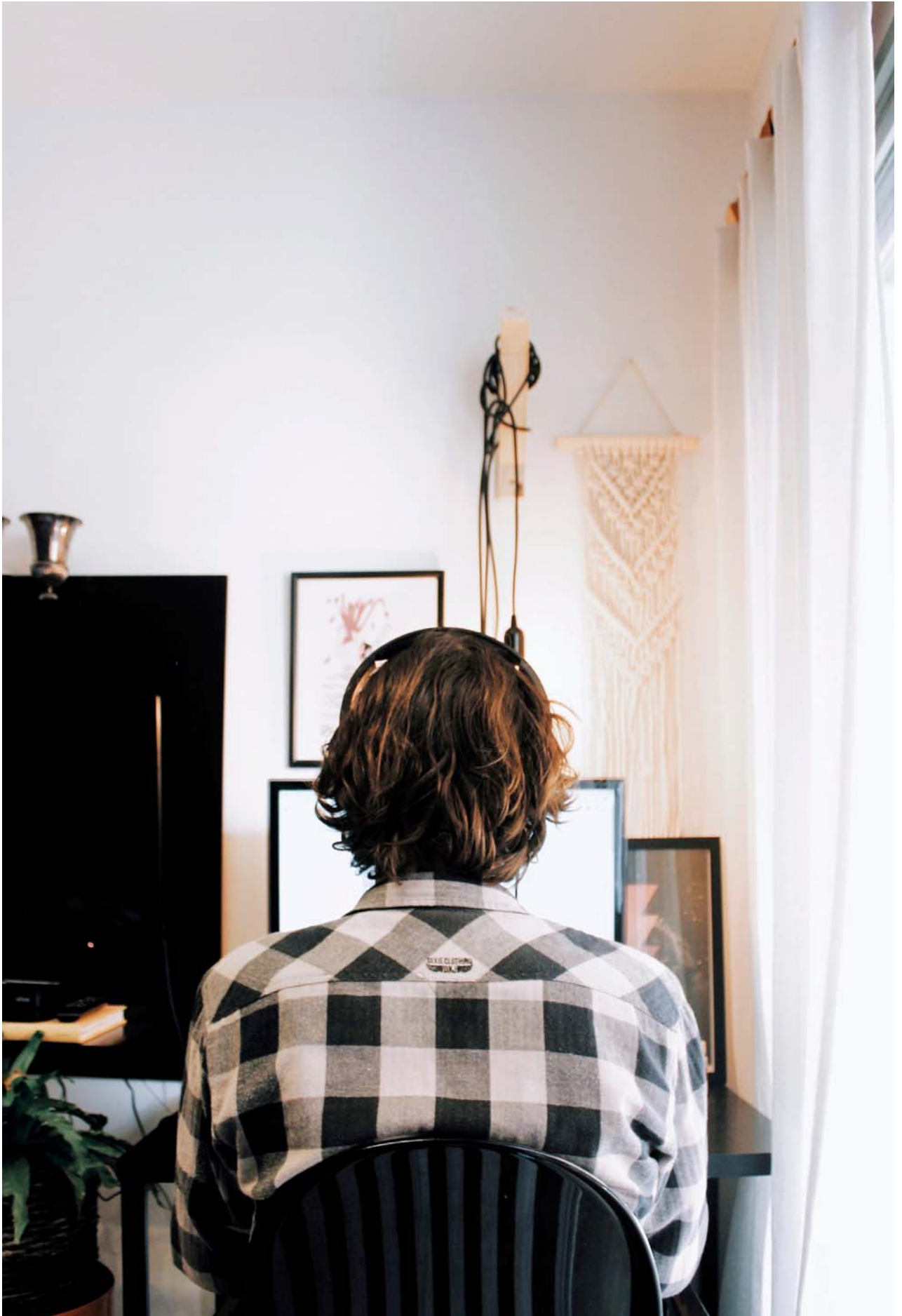
Comme chaque année, c'est plus de cinq mille inscrits qui ont communiqué leur ressenti sur la formation suivie. Et malgré une année difficile, les taux de satisfaction et de recommandation restent stables par rapport à 2019.

Deux nouveaux dispositifs ont fait l'objet d'un suivi mensuel particulier : les inscrits sur la plateforme *MonCompteFormation* avec le compte personnel de formation (CPF) et les personnes à la recherche d'un emploi qui ont bénéficié d'un financement de Pôle Emploi au niveau national.

Des retours d'expérience à chaud ont également été organisés pour deux importants projets :

- la refonte du site Cned.fr : elle a été testée auprès d'utilisateurs potentiels et a permis d'apporter des modifications sur la forme ; les choix sur le fond ont été validés par les testeurs.
- le projet d'examen à distance : un examen à distance a été proposé à environ quatre cents inscrits. Ces derniers ont communiqué leurs appréciations et des modalités « revues et corrigées » ont été mises au point pour généraliser cette forme d'examen indispensable pour les inscrits à l'international, comme pour les inscrits en période de confinement.





ANNEXES



DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE
AU TITRE DE L'ANNÉE 2020 :
ORGANIGRAMME DE L'ÉTABLISSEMENT,
BILAN ET COMPTE DE RÉSULTAT,
EXTRAIT DU RAPPORT DE GESTION

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME 2020

GILLES BRONDY
AGENT COMPTABLE

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

KARINE THÉBERGE
CONSEILLÈRE DE PRÉVENTION

**IRÈNE DALLEZ
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

CHRISTEL ASTIER
DIRECTRICE DU SITE
DE POITIERS

JAMES TARILLON
DIRECTEUR DU SITE
DE RENNES

FRÉDÉRIQUE DOUTRESSOLLE
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 2020

ACTIF

Intitulé	Montant
Actif immobilisé	
Immobilisations incorporelles	29 049 397
Immobilisations corporelles	33 289 737
Immobilisations financières	1 645
Total actif immobilisé	62 340 779
Actif circulant	
Stocks et en-cours	1 244 523
Avances et acomptes versés sur des commandes en cours	-
Créances à court terme	20 657 586
Total actif circulant	21 902 109
TRÉSORERIE	16 342 385
TOTAL GÉNÉRAL	100 585 272

PASSIF

Intitulé	Montant
Capitaux propres	
Capital	15 357 968
Réserves	71 820 261
Financements rattachés à des actifs déterminés par des tiers autres que État	3 495 496
Report à nouveau	-
Résultat de l'exercice	4 295 181
Total capitaux propres	94 968 905
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	2 519 820
Dettes	
Dettes financières	-
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	-
Dettes d'exploitation	3 096 547
Total dettes	3 096 547
TOTAL GÉNÉRAL	100 585 272

Compte de résultat agrégé 2020

CHARGES

Charges	Montant
Personnel	51 782 721
<i>dont charges de pensions civiles</i>	<i>12 086 276</i>
Fonctionnement autre que les charges de personnel	42 373 525
Intervention (le cas échéant)	1 876
Total des charges (1)	94 158 122
Résultat prévisionnel : bénéfice (3) = (2) - (1)	4 295 181
TOTAL ÉQUILIBRÉ DU COMPTE DE RÉSULTAT PRÉVISIONNEL (1) + (3) = (2) + (4)	98 453 302

PRODUITS

Produits	Montant
Subventions de l'État	31 495 051
Fiscalité affectée	-
Autres subventions	941 191
Autres ressources	66 017 060
Total des produits (2)	98 453 302
Résultat prévisionnel : perte (4) = (1) - (2)	
TOTAL ÉQUILIBRÉ DU COMPTE DE RÉSULTAT PRÉVISIONNEL (1) + (3) = (2) + (4)	98 453 302

ANNEXE 4 : EXTRAIT DU RAPPORT DE GESTION 2020

RECETTES :
86 136 382 €

53 308 532 €*
RESSOURCES DIRECTEMENT LIÉES
À L'ACTIVITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

31 495 051 €
SUBVENTIONS DU MINISTÈRE
DE TUTELLE

1 332 799 €
AUTRES RESSOURCES PROPRES
ET SUBVENTIONS DIVERSES

*RECETTES COMMERCIALES ENCAISSÉES :

53,3 M€

DÉTAIL PAR ORIGINE :

47,5 M€
INSCRIPTIONS
INDIVIDUELLES

5,6 M€
INSCRIPTIONS
COLLECTIVES

0,2 M€
PARTENARIATS

DÉPENSES :
81 629 804 €

24 005 734 €
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT
HORS PERSONNEL

51 986 985 €
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT
PERSONNEL

5 635 836 €
DÉPENSES D'INVESTISSEMENT

1 248 €
INTERVENTION

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 : kelly-sikkema-tQPgM1k6EbQ-unsplash ; headway-5QgluuBxKwM-unsplash ; katleho Seisa, IStock ; andrew-neel-QLqNalPe0RA-unsplash ; yulissa-tagle-FfNB01SDE78-unsplash ; iBrave, Istock ; doble-d, Istock ; Wavebreakmedia, istock ; FTiare, Istock ; Prostock-Studio, istock ; nathana-reboucas-enaNfAjiDGg-unsplash ; SolStock, istock ; mixetto, istock ; Alain Montaufier ; Getty ; CNED.

Directeur de publication : Michel Reverchon-Billot

Conception et réalisation : La nouvelle



PEFC 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*

