



Rapport
d'activité 2023

Sommaire

- 02. Éditorial du directeur général
- 04. Interview du président du conseil d'administration
- 06. Contrat d'objectifs et de performance 2023-2026
- 08. *Le B.A. -BA du climat et de la biodiversité*
- 10. Repères et chiffres-clés

12. Au cœur du système éducatif et de la formation

- 14. Un opérateur central au service de l'éducation et de la formation de tous
- 15. La scolarité des élèves totalement ou partiellement empêchés
- 16. Aux côtés des établissements scolaires en présence
- 18. L'accompagnement des sportifs de haut niveau
- 20. Le post-bac
- 22. La formation professionnelle continue

24. La méthode Cned

- 26. La pédagogie
- 28. La production des contenus
- 30. L'accompagnement des apprenants
- 32. Le Lab'innovation
- 34. La relation client
- 36. La production audiovisuelle
- 38. L'école d'ingénierie de la formation à distance

40. Les leviers de développement

- 42. L'international
- 45. Le plan d'investissement *France 2030*
- 46. Des partenariats structurants pour former à un enjeu majeur de société, l'exemple du B.A. -BA
- 48. Développer et optimiser nos recettes commerciales

50. Les femmes et les hommes du Cned

- 52. Les unités opérationnelles
- 58. Les enseignants en poste adapté et en réemploi
- 59. Les fonctions d'appui et de soutien à l'activité

68. Annexes

- 69. Annexe 1 : Organigramme de l'établissement
- 70. Annexe 2 : Extrait du rapport de gestion
- 71. Annexe 3 : Bilan et compte de résultat

72. Glossaire

Ce document a été conçu et réalisé dans une approche bas carbone. Nos arbitrages (contenus, illustrations, typographies, techniques d'impression...) permettent de réduire son impact environnemental et les ressources nécessaires pour le produire.



ÉDITORIAL DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

JEAN-NOËL TRONC

“

S'appuyant sur ces acquis, le Cned entre à présent dans une nouvelle séquence stratégique et décisive : le nouveau COP 2023-2026 trace la feuille de route de l'établissement pour renforcer sa mission historique au service de la réussite de tous, mais aussi de celle de notre société, qui doit relever les défis numérique, éducatif, écologique.

”

La Covid a été un véritable point de bascule pour l'enseignement à distance et pour le Cned. Nos contenus scolaires sont subitement entrés dans le quotidien de près de 20 % des Français et de la moitié des enseignants de notre pays, de nombreuses familles ont pu découvrir notre modèle pédagogique.

Un modèle qui marie les approches et mixe les supports, du texte au son et vidéos, du papier et du numérique, des exercices interactifs... rendant l'apprentissage vivant et sur mesure. Le Cned n'a jamais été aussi visible et utile.

Apprendre à son rythme, quand on le veut, et où qu'on soit, sont des usages qui font désormais partie du champ des possibles pour se former. Connecter toujours plus et toujours mieux l'éducation et la formation à ces nouveaux désirs d'apprentissage et de vie professionnelle est le sens de notre action depuis le précédent contrat d'objectifs de performance (COP) « Académie numérique ». À l'heure où les enjeux d'éducation et de formation sont plus prégnants que jamais, tant sur les plans

politique et économique que sociétal et technologique, cette ambition a permis au Cned d'être reconnu comme acteur majeur du numérique éducatif et de franchir des étapes clés dans son développement et sa transformation, comme vous pourrez le découvrir tout au long des pages qui vont suivre.

Le nouveau COP 2023-2026, une nouvelle étape décisive pour le Cned

S'appuyant sur ces acquis, le Cned entre à présent dans une nouvelle séquence stratégique et décisive : le nouveau COP 2023-2026 trace la feuille de route de l'établissement pour renforcer sa mission historique au service de la réussite de tous, mais aussi de celle de notre société, qui doit relever les défis numérique, éducatif, écologique. Pour y parvenir, l'accès à la connaissance est essentiel et le Cned a un rôle majeur à jouer en permettant la réussite des élèves, des adultes et, plus généralement, des citoyens. C'est un défi de taille lorsqu'on sait que le Cned est le plus grand établissement de France choisi par 135 000 enfants et adultes chaque année.

Le Cned, plus que jamais au service de l'excellence de notre système éducatif et de formation

Je tenais tout d'abord à remercier les femmes et les hommes du Cned grâce à qui l'établissement a pu renforcer ses missions historiques d'opérateur du service public

de l'éducation à destination des publics empêchés : ce sont eux qui permettent la transformation de notre établissement.

Ce sont eux aussi qui ont permis la digitalisation de l'ensemble de nos formations et qui adaptent aujourd'hui nos cours aux mesures annoncées dans le cadre du « Choc des savoirs » par le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, en décembre 2023. Le nouveau COP permettra d'introduire de nouveaux dispositifs innovants dans le modèle pédagogique du Cned et de prendre en compte toutes les typologies de publics empêchés, en particulier celles en forte hausse comme les élèves en sport-études ou les situations de phobie scolaire. Il identifie également le rôle central du Cned en tant qu'acteur du rayonnement international de notre modèle scolaire, face aux obstacles qui peuvent exister dans l'offre présentielle scolaire française à l'étranger au titre de l'enseignement français à l'étranger (EFE).

La reconnaissance du Cned en tant qu'établissement de complémentarité par le décret du 12 avril 2023 a également marqué une étape majeure dans notre histoire en élargissant la mission du Cned, au-delà de ses missions historiques. En augmentant l'offre pédagogique et l'accompagnement des établissements en présence par ses cours à la carte et ses ressources pédagogiques en accès libre, il permet aux élèves l'accès à une éducation riche et diversifiée, où qu'ils soient. Aujourd'hui, plus de 42 000 élèves sont inscrits à l'un de nos cours à la carte et près de 4 000 établissements scolaires font appel à nos services. En un an seulement, le nombre d'élèves inscrits en cours à la carte a augmenté de 14 % au lycée et de 10 % au collège. Notre accompagnement des établissements ne s'arrête pas là puisqu'en juin 2024, les 820 000 élèves de 5^e, les 860 000 de 3^e et plus de 10 000 autres candidats auront passé leurs attestations de sécurité routière au sein de leur établissement scolaire grâce au Cned. Le COP 2023-2026 renforcera notre appui aux établissements du présentiel en tant que plateforme scolaire grand public.

À la demande du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, et avec le soutien financier de celui-ci, le Cned a engagé fin 2023, avec le Conseil de la formation, de la vie étudiante et de l'insertion professionnelle de France Universités, une série de groupes de travail pour définir une maquette de plateforme grand public pour la remise à niveau en première année de licence dans le cadre du dispositif « Oui-Si » installé par la loi relative à l'orientation et à la réussite des étudiants, dite loi ORE, en 2018. Dix-sept universités ont souhaité participer à ces groupes de travail. En fonction des résultats, un premier prototype autour des mathématiques sera développé.

À l'heure où les parcours de carrière ne sont plus linéaires, où la montée continue en compétences est devenue un levier d'engagement des salariés, où la fonction publique doit retrouver son attractivité, le Cned est aujourd'hui une solution de référence pour adresser ces enjeux, comme le montrent les près de 50 000 adultes qui se tournent vers nous chaque année. Le nouveau COP 2023-2026 se traduira par une poursuite

de la rationalisation du catalogue de formations en privilégiant les formations aux métiers d'avenir de la formation tout au long de la vie, y compris en investissant de nouveaux champs professionnels et en tension, et en investissant dans la réingénierie continue de ces formations pour répondre aux exigences en évolution constante des référentiels et des modèles de financement de la formation. Ainsi, le découpage en blocs de compétence des titres Cned permettra de mieux prendre en compte les évolutions des dispositifs publics comme Mon Compte Formation (CPF) et le nouveau dispositif autour de la valorisation des acquis de l'expérience (VAE) mis en place par France VAE. Le Cned poursuivra également le développement de ses micro-certifications à travers ses badges numériques.

Le Cned, plus que jamais au service de notre société

L'année 2023 a également été marquée par le lancement de la plateforme grand public du *B.A. -BA du climat et de la biodiversité*. Avec cette formation accessible à tous les citoyens, le Cned renforce encore sa mission d'intérêt général en accompagnant le grand public dans le développement de ses connaissances écologiques. En quelques mois, 163 000 personnes ont pu suivre cette formation référente et 30 000 badges attestant de leurs connaissances ont pu être délivrés. En juin dernier, notre ministère de tutelle annonçait son déploiement auprès des 250 000 élèves éco-délégués. La formation se déploie également au sein d'institutions, d'universités, d'entreprises, ou encore de collectivités locales, grâce à des partenariats structurants que nous avons noués. Ce succès montre la capacité du Cned à répondre à un besoin collectif et à déployer massivement ses solutions de formation, pour adresser le plus grand nombre.

Forts de ces premiers succès, nous entendons poursuivre cette stratégie de plateforme grand public sur d'autres sujets de société comme la lutte contre le harcèlement scolaire et la prévention en matière de cybersécurité.

Le nouveau COP permettra au Cned de développer son utilité : renforcer l'accès à une éducation de qualité à toutes celles et tous ceux qui ne peuvent suivre les cours en présence en France comme à l'international, enrichir l'offre pédagogique des établissements, accompagner les évolutions des compétences en développant de nouveaux dispositifs de formation aux métiers d'avenir, ouvrir l'accès à la connaissance des enjeux de société... autant de sillons de la stratégie « Académie numérique » que nous allons approfondir. Le Cned est bien là et continuera de l'être pour accompagner les trajectoires et les réussites, tout au long de la vie, avec une boussole : faire du Cned l'acteur de référence au service de l'intérêt général pour accompagner les transitions pédagogiques, qui sont nécessaires aux transformations de notre société.



INTERVIEW DU PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION

MARC-ANTOINE JAMET

“

Peu à peu, on découvre ou redécouvre l'instrument souple, évolutif, adaptable, qu'est le Cned. Alors même que les façons d'enseigner, les attentes des familles, les besoins des élèves évoluent, notre établissement s'est révélé capable, mieux que d'autres, d'accompagner les transformations de l'école.

”

En 2023, le Cned a été reconnu établissement de complémentarité par le décret du 12 avril. Qu'implique l'élargissement de ses missions ?

Peu à peu, on découvre ou redécouvre l'instrument souple, évolutif, adaptable, qu'est le Cned. Alors même que les façons d'enseigner, les attentes des familles, les besoins des élèves évoluent, notre établissement s'est révélé capable, mieux que d'autres, d'accompagner les transformations de l'école. Ses caractéristiques anciennes, en premier lieu la maîtrise du distanciel, sont redevenues des atouts. Les formes modernes de la pédagogie et, notamment, sa dimension numérique paraissent avoir été inventées pour lui. La personnalisation des apprentissages, la modularité du travail par classe divisée en groupes ou par classes rassemblées, les expériences éducatives ne le déroutent pas. Au contraire !

C'est pourquoi le décret du 12 avril, en marquant la reconnaissance par ses ministères de tutelle de l'utilité du Cned pour tous les élèves,

les siens et les autres, constitue une étape décisive de ce processus de revitalisation. C'est une reconnaissance individuelle du travail de chacun d'entre nous. C'est une satisfaction collective de nos efforts et de notre énergie. C'est une aubaine, j'allais dire une bénédiction, pour les établissements scolaires en présentiel qui peuvent, grâce à nous, élargir et enrichir leur offre pédagogique. Ces dimensions nouvelles ne nous font pas oublier pour autant l'objectif premier assigné à notre service public : apporter des réponses d'excellence à toute situation d'empêchement et assurer une continuité pédagogique au bénéfice des élèves.

La Cour des comptes – j'en suis magistrat – soulignait, dès son rapport public 2022, voyant comment le Cned avait étendu son offre d'enseignement pendant la crise sanitaire, notre capacité à opérer ce changement d'échelle. S'il faut souhaiter que l'épidémie de Covid soit derrière nous, la digitalisation des méthodes d'apprentissage s'est durablement inscrite dans notre quotidien. Elle ne vise pas à se substituer au monde physique, mais plutôt à favoriser une synergie entre enseignement traditionnel, le présentiel, et nouvelles méthodes d'apprentissage, le distanciel.

Dans la recherche de cet équilibre subtil, c'est au Cned de jouer un rôle essentiel au service du système éducatif. C'est sa mission. Il doit permettre d'aider les établissements à appréhender de nouveaux usages et à adopter un modèle pédagogique innovant qui permettra aux élèves de réussir. En proposant des enseignements complémentaires aux établissements en présentiel, nous ouvrons de nouvelles perspectives, nous donnons de nouveaux moyens aux élèves et à leurs professeurs. Je songe, par exemple, à la possibilité soit d'apprendre de nouvelles langues étrangères, soit d'entretenir la maîtrise d'une langue régionale ou d'un pays d'origine, contribuant ainsi à la préservation d'un héritage personnel et à la conservation d'un patrimoine universel.

J'en suis certain : en mixant le numérique distanciel et les pratiques pédagogiques, le Cned permet aux établissements en présentiel de dépasser les contraintes de leur environnement physique, d'optimiser leurs capacités et d'amplifier le potentiel de leurs élèves.

Vous êtes président du conseil d'administration du Cned depuis dix ans. Quel regard portez-vous sur le nouveau COP et l'évolution de l'établissement ces dix dernières années ?

Ce n'est pas simplement depuis dix ans que le Cned se transforme. Depuis sa création, il y a près de 85 ans (même si je n'y étais pas en dépit de mon grand âge), le Cned est parvenu à refléter les évolutions du monde.

En 1939, le Cned a été créé pour assurer la scolarisation des élèves dans une France qui entrait en guerre.

Ces dix dernières années, heureusement, même si on entend trop de bruits de bottes, ne nous ont pas confrontés à de tels défis, mais elles ont été marquées par une mutation rapide de nos façons d'interagir, de nous divertir, d'accéder aux savoirs et de les transmettre, à la médecine, à la science et aux datas, d'enseigner, d'apprendre et de travailler. Grâce à sa flexibilité, son accompagnement à distance, la qualité de ses enseignants et de ses enseignements, ainsi que son esprit d'innovation, sans oublier sa capacité sans équivalent à digitaliser ses contenus pédagogiques, le Cned a joué un rôle essentiel dans cette transition. En seulement 10 ans, il est passé d'un modèle centré sur l'offre à une approche axée sur les services, d'un établissement qui agissait en parallèle, de façon presque isolée, à un établissement complémentaire intégré dans une chaîne de valeurs et de cohérences, d'un opérateur du service public destiné aux publics empêchés à un organisme animé d'une mission d'intérêt général au service de tous.

Les différents COP adoptés ont permis d'accompagner ces évolutions. Le dernier, 2019-2022, a repositionné le Cned dans le paysage éducatif français en en faisant une « Académie numérique » au service des politiques publiques et des établissements en présentiel. Appuyé sur ces acquis, le nouveau COP 2023-2026 veut développer ce mouvement et renforcer son offre scolaire à destination des publics empêchés et des établissements en présentiel. C'est pourquoi, il s'est engagé à enrichir son catalogue de formations professionnelles, en particulier pour les métiers d'avenir, à innover pour créer des parcours adaptatifs et à améliorer la qualité de l'accompagnement des apprenants. Nous sommes donc aujourd'hui parfaitement préparés pour exceller dans le service public de l'éducation et de la formation à distance, en répondant pleinement à notre mission première : accompagner toutes les réussites. On ne peut que s'en féliciter !

2023 a été l'année de l'intelligence artificielle. Quels en sont les impacts pour l'éducation et la formation ?

Entre fascination et rejet, il y a une voie moyenne. L'intelligence artificielle nous ouvre les portes d'un monde nouveau dont il nous reste encore beaucoup à apprendre. Il ne s'agit plus

de savoir si nous allons l'adopter : cela est inévitable. Il s'agit de s'interroger sur la manière dont nous nous l'approprions et quelles sont les limites que nous lui imposons. Elle doit nous servir et non nous asservir. Pour autant, rien ne sert de fermer les yeux. Comme Internet l'a fait dans les années 1990 et 2000, l'IA modifie en profondeur et inévitablement, notre rapport à la société et à l'ensemble de ses univers : l'économie, la mobilité, la santé, les avancées scientifiques, les modes de production, la relation au travail, à l'information, aux autres, à la culture, et bien sûr, à l'éducation et à la connaissance.

Abordons-la comme une méthode. Elle doit d'abord être un outil utile pour personnaliser l'apprentissage et optimiser l'acquisition des savoirs. En analysant les réponses et en tenant compte des progrès individuels, elle permet d'adapter les parcours. En fournissant un soutien continu aux apprenants, en répondant à leurs questions, elle offre un tutorat intelligent et personnalisé. Ce sont autant d'aspects que le Lab'innovation du Cned explore pour proposer une éducation et une formation plus adaptées, personnalisées et spécifiques à chaque apprenant.

Dès lors, l'IA peut être un véritable levier pour améliorer la qualité de l'enseignement. En analysant les données, elle peut identifier les besoins d'apprentissage de chacun, enrichir des contenus pédagogiques pour les rendre plus interactifs et plus attractifs, renforcer l'engagement des élèves dans leur apprentissage.

En automatisant certaines tâches administratives, elle permet aussi, elle permet surtout aux enseignants de libérer du temps, d'évacuer la routine et d'éviter la fatigue, pour se consacrer à l'interaction en classe et à l'accompagnement personnalisé de leurs élèves.

Il n'en demeure pas moins que la généralisation de l'IA dans nos usages soulève de nombreuses questions : comment maintenir l'équilibre entre utilisation de l'IA et maintien du rôle central de l'enseignant et de l'interaction humaine dans l'enseignement ? Comment superviser son utilisation alors que les élèves en sont déjà familiers ? Comment garantir un accès équitable à ses fonctions en tenant compte des disparités géographiques et sociales ? Comment vérifier la fiabilité des informations et la véracité des contenus alors que cette exactitude est de plus en plus difficile à évaluer ? Comment minimiser les biais et les préjugés potentiels dans les algorithmes d'IA utilisés dans l'éducation ? Comment former et préparer les enseignants à travailler efficacement avec les technologies d'IA dans leurs pratiques pédagogiques ?

En tant qu'opérateur public de l'enseignement à distance et par sa mission d'intérêt général, le Cned s'engage à prendre la mesure de ces enjeux, à les maîtriser, à les utiliser en promouvant le développement d'une IA souveraine, fiable, éthique, responsable, bénéfique pour l'ensemble des utilisateurs, en maintenant l'homme, l'élève et son maître, au milieu de son système d'éducation et d'enseignement. C'est le chemin que, ensemble, nous devons suivre.

Contrat d'objectifs et de performance 2023-2026 : une nouvelle étape dans la transformation du Cned

À la fois opérateur du service public de l'éducation et de l'enseignement supérieur, « Académie numérique », établissement de complémentarité au service des établissements scolaires, acteur de référence de la formation à distance et de l'intérêt général, le Cned permet la réussite de tous : élèves, étudiants, adultes et citoyens. Il s'est profondément transformé au cours des dernières années pour répondre à l'évolution des usages et des besoins des apprenants. Aujourd'hui, le Cned accélère cette transformation et devient l'opérateur de référence des transitions pédagogiques à travers un nouveau contrat d'objectifs et de performance (COP) 2023-2026.



Dans une société marquée par des transitions profondes, qu'elles soient écologiques, éducatives, sociales ou économiques, l'accès à la connaissance et l'éducation est plus essentiel que jamais. Pour faire face à ces défis et répondre à l'évolution constante des usages, la formation doit se reconnecter aux ambitions et aux attentes des apprenants. C'est l'objectif des transitions pédagogiques que mène le Cned : favoriser l'évolution des méthodes et des outils d'apprentissage au service des apprenants et de leur progression, et offrir un accès universel à la connaissance tout en contribuant à faire rayonner le modèle français et ses valeurs.

Élaboré avec le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse (MENJ), et le ministère de l'Enseignement supérieur

et de la Recherche (MESR), ce contrat d'objectifs et de performance confirme la confiance des ministères de tutelle dans le rôle essentiel que tient le Cned dans l'évolution du système éducatif et formatif. En cohérence avec le décret du 12 avril 2023 qui consacre l'élargissement du périmètre du Cned, il permet à l'établissement de renforcer sa mission historique en faveur des publics scolaires empêchés, tout en accélérant son évolution stratégique en tant qu'établissement de complémentarité. Il réaffirme également le positionnement du Cned comme acteur de référence de la formation à distance des adultes en reconversion ou en montée en compétences.

Les 4 axes stratégiques

Axe 1 - Hybridation et rayonnement

- Objectif 1.1 Garantir la mise à disposition d'une offre scolaire de qualité et enrichir l'offre de services au profit des élèves, des étudiants et des établissements.
- Objectif 1.2 Renforcer le Cned dans son rôle d'opérateur de l'État chargé de l'enseignement à distance au profit des autres publics.
- Objectif 1.3 Participer au rayonnement international de la France.

Axe 2 - Qualité et relation

- Objectif 2.1 Consolider la démarche d'amélioration continue des formations de l'établissement.
- Objectif 2.2 Faciliter le parcours des apprenants et simplifier les échanges avec l'établissement.
- Objectif 2.3 Rationaliser le catalogue des formations et soutenir la réingénierie.

Axe 3 - Innovation et développement

- Objectif 3.1 Développer l'innovation au service des différents publics du Cned.
- Objectif 3.2 Développer de nouveaux modèles de formation.
- Objectif 3.3 Poursuivre la transformation numérique de l'établissement.

Axe 4 - Consolidation et adaptation

- Objectif 4.1 Garantir l'équilibre budgétaire de l'établissement pour assurer la soutenabilité de son modèle, notamment en œuvrant au développement de ses ressources propres.
- Objectif 4.2 Bâtir une stratégie de recrutement et de fidélisation des agents.
- Objectif 4.3 Faire preuve d'exemplarité pour orienter les comportements et répondre aux enjeux contemporains.

Les objectifs du Cned par public

Scolaires

- Renforcer l'excellence de l'activité d'établissement scolaire à distance pour les élèves empêchés de suivre une scolarité sur le mode présentiel.
- Enrichir l'offre pédagogique au sein de l'ensemble des établissements scolaires.

Adultes

- Développer de nouveaux dispositifs de formation qui répondront aux besoins identifiés dans les études sur les compétences et les métiers d'avenir.

Étudiants

- Proposer une offre de services aux universités pour les appuyer dans leur stratégie de réussite étudiante.
- Développer les modèles et les partenariats fondés sur l'hybridation.

Société

- Renforcer l'action de formation du grand public pour répondre aux enjeux de société (transition écologique, cybersécurité, résilience, etc.).

Exemple de projets

- **Accompagnement des élèves de l'Aide sociale à l'enfance (ASE).**
- **Création d'une section sport-études.**
- **Lancement du pilote « Oui-si » à la rentrée 2024 (proposer une offre de services aux universités pour les appuyer dans leur stratégie de réussite étudiante, à travers une plateforme de formation 100 % numérique de remise à niveau dès l'entrée en licence, accessible à tous les étudiants inscrits en parcours « Oui-si »).**
- **Ouverture de la plateforme de formation autour de la résilience à destination des élus.**
- **Lancement de l'application mobile Cned.**
- **Innovation : poursuite des travaux sur l'intelligence artificielle et la réalité virtuelle.**
- **Poursuite des projets France 2030/Programme d'investissements d'avenir (PIA).**
- **Lancement de la formation « Gestionnaire de cybersécurité TPE/PME », dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « Compétences et métiers d'avenir » (AMI-CMA) TAL/CYB (Talents Cybersécurité).**
- **Mise en place d'une expérimentation du dispositif « Remplacement de longue durée ».**
- **Lancement d'une plateforme de formation à destination des représentants des parents d'élèves, dans le cadre de la politique de lutte contre le harcèlement à l'école.**

Le « B.A.-BA du climat et de la biodiversité »

Dans un contexte marqué par l'urgence climatique, l'accès aux connaissances est un prérequis à la prise de conscience et à l'action. En juin 2023, le Cned a lancé, avec le soutien de Radio France, le *B.A.-BA du climat et de la biodiversité*, la première formation aux enjeux de la transition écologique gratuite à destination du grand public.

Conçue en collaboration avec des scientifiques et chercheurs français de renom, cette formation micro-certifiante permet d'acquérir les connaissances fondamentales liées aux enjeux du climat et de la biodiversité. Quelques milliers de personnes en ont déjà bénéficié et ont acquis une solide compréhension des causes du réchauffement climatique, de ses conséquences possibles et des solutions qui permettent de l'atténuer et de s'y adapter. Ce lancement est une première réussite pour le Cned, qui s'est engagé dans le développement d'offres de formations destinées au grand public, afin de mieux répondre aux enjeux majeurs des transitions que notre société va connaître au cours des prochaines années.

Un comité éditorial et scientifique d'experts référents dans leurs domaines

La formation s'est appuyée sur un comité éditorial et scientifique composé d'experts reconnus dans le domaine du climat et de la biodiversité. Certains travaillent pour des organismes publics, d'autres font partie des auteurs du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (Giec), ou de la plateforme intergouvernementale scientifique et politique sur la biodiversité et les services écosystémiques (IPBES).

Le comité comprend également des représentants de *think tanks* et de fondations impliqués dans l'éducation à l'environnement, ainsi que des experts pédagogiques du Cned sur la formation numérique. Le *B.A.-BA du climat et de la biodiversité* a également reçu les parrainages de Valérie Masson-Delmotte et de Jean Jouzel, paléoclimatologues et membres du Giec.

Les Français demandeurs d'une formation de confiance aux enjeux écologiques

- Près de 6 Français sur 10 estiment que le niveau de culture écologique n'est pas à la hauteur des enjeux.
- 83 % déclarent qu'il est difficile de savoir à quel acteur s'adresser pour obtenir des informations fiables sur les questions écologiques.
- Les personnes interrogées expriment leur intérêt pour une formation sur les différents aspects des enjeux écologiques, afin de mieux comprendre ou connaître : les causes du dérèglement climatique (80 %) et ses conséquences (82 %), la biodiversité (78 %), comment la situation va-t-elle évoluer ? (84 %), les solutions permettant d'agir à titre individuel (84 %) et à titre collectif (82 %).
- 73 % pensent que la connaissance est un levier pour donner aux citoyens envie d'agir pour l'environnement.

Étude Les Français, la connaissance et la pédagogie sur les enjeux écologiques - Obea pour le Cned - réalisée les 31 mai et 1^{er} juin 2023 sur un échantillon représentatif de la population française de 1 027 personnes âgées de 15 ans et plus.





PHILIPPE GRANDCOLAS



“

Le *B.A.-BA du climat et de la biodiversité* a trois caractéristiques : validé et conçu scientifiquement, pédagogique et accessible gratuitement à tous. C'est la combinaison idéale pour que chacun puisse s'en saisir et en tirer profit !

”

Philippe Grandcolas, directeur de recherche au CNRS et membre du comité scientifique.

Malgré leur extrême complexité, chacun doit connaître et s'appropriier les grands fondamentaux du climat et de la biodiversité. Ils doivent être présentés de façon intelligible et attractive, avec des exemples concrets qui peuvent être partagés et compris par tous. Pour le *B.A.-BA du climat et de la biodiversité*, j'ai conçu la structure du certificat relatif à la biodiversité et j'ai validé ou complété les textes, les exemples et les questions, en collaboration avec les pédagogues du Cned, experts en la matière. Cette formation a de nombreuses qualités : validée et conçue avec des scientifiques, pédagogique et accessible gratuitement à tous. C'est la combinaison idéale pour que chacun puisse s'en saisir et en tirer profit !

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages

Les membres du comité éditorial et scientifique

- Jean-Baptiste Sallée, océanographe et climatologue au CNRS, membre du Giec.
- Julien Lefèvre, docteur en économie et chercheur au Centre international de recherche sur l'environnement et le développement (Cired), membre du Giec.
- Magalie Reghezza, géographe et experte au Haut Conseil pour le Climat.
- Gonéri Le Cozannet, chercheur au Bureau de recherches géologiques et minières (BRGM) d'Orléans, et membre du Giec.
- Philippe Grandcolas, écologue et systématicien, directeur de recherche au CNRS et contributeur de l'IPBES.
- Raphaël Gerson, conseiller scientifique de l'Agence de la transition écologique (Adème).
- Florence Clément, coordination de l'information grand public et jeunes de l'Adème.
- Thierry Pech, directeur général du *think tank* Terra Nova et co-président du comité de gouvernance de la *Convention citoyenne pour le climat*.
- Delphine Pommeray, directrice de l'Université virtuelle Environnement et Développement durable (Uved).
- Anatole Chouard, vulgarisateur scientifique et partenaire de *Pour un réveil écologique*.
- David Wilgenbus, directeur exécutif de l'*Office for Climate Education* (OCE).
- Virginie Ventana, responsable des projets centraux du Cned.
- Rozenn Jarnouën, directrice des formations du Cned.

Cinq modules de connaissances fondamentales

La formation comprend cinq modules d'une heure à une heure et demie que les utilisateurs peuvent suivre dans l'ordre qu'ils souhaitent :

- **Changement climatique :** comprendre le réchauffement climatique et ses origines.
- **Causes et atténuation :** comprendre les causes du changement climatique et les leviers d'action permettant de les atténuer.
- **Conséquences et adaptation :** comprendre les effets du changement climatique, les possibilités d'adaptation et de résilience.
- **Défi de la biodiversité :** comprendre le lien entre le réchauffement climatique et le déclin de la biodiversité.
- **Société et futurs :** découvrir quatre chemins possibles pour atteindre la neutralité carbone.

Des badges numériques pour valoriser les acquis

À l'issue de chaque module, un quiz permet de valider les connaissances et d'obtenir un badge numérique. L'obtention des cinq badges donne accès au badge final *B.A.-BA du climat et de la biodiversité*, qui certifie l'ensemble du parcours de formation.

DE JUIN À SEPTEMBRE

163 000

VISITES SUR LE SITE WEB

30 000

BADGES DÉLIVRÉS

Repères et chiffres-clés

BUDGET

92,6
millions d'euros de budget

52,9
millions d'euros
de recettes commerciales

34
millions d'euros
de subventions pour
charge de service public

EFFECTIFS

975
agents

1 100
enseignants
de l'Éducation nationale

+ 2 000
intervenants/experts
pédagogiques

700
auteurs

PUBLICS



15 %

d'inscrits
à l'international



65 %

d'élèves (de la petite section
de maternelle au lycée)



35 %

d'étudiants
et d'adultes

ACTIVITÉ

200

formations proposées

135 000

formations dispensées

FORMATIONS

PUBLIC SCOLAIRE

(de la petite section de maternelle au lycée)

73

cours à la carte au collège
+ 8 cours d'été

168

cours à la carte au lycée

9

langues proposées
en LV2 au collège

11

langues proposées en LVA
ou LVB au lycée

12

langues proposées
en LVC au lycée général,
dont 4 langues régionales (breton,
corse, basque et occitan)

PUBLIC ÉTUDIANT ET ADULTE

7

certificats d'aptitude professionnelle
(CAP) et baccalauréats professionnels
pour adultes

16

brevets de technicien supérieur (BTS)

17

licences, masters et diplômes universitaires

61

préparations aux concours enseignants
et personnel éducatif

30

préparations aux concours de la fonction
publique

6

préparations aux concours d'entrée
en école (IEP, écoles santé-sanitaire-social)

3

certifications professionnelles enregistrées
au Répertoire national des certifications
professionnelles (RNCP)

10

langues proposées, dont le français langue
étrangère (Fle) pour les certifications
et apprentissage des langues étrangères

AU CŒUR DU SYSTÈME ÉDUCATIF ET DE LA FORMATION

Opérateur public de l'enseignement à distance, le Cned articule son action autour d'une double mission d'éducation et de formation. Il accompagne ses inscrits vers l'accomplissement de leur projet scolaire et/ou professionnel. L'accès au savoir pour tous est au cœur des valeurs portées par le Cned.





« Sans l'enseignement du Cned, je suis convaincue que je ne serais pas devenue celle que je suis aujourd'hui. »

ELYSSA, ÉTUDIANTE

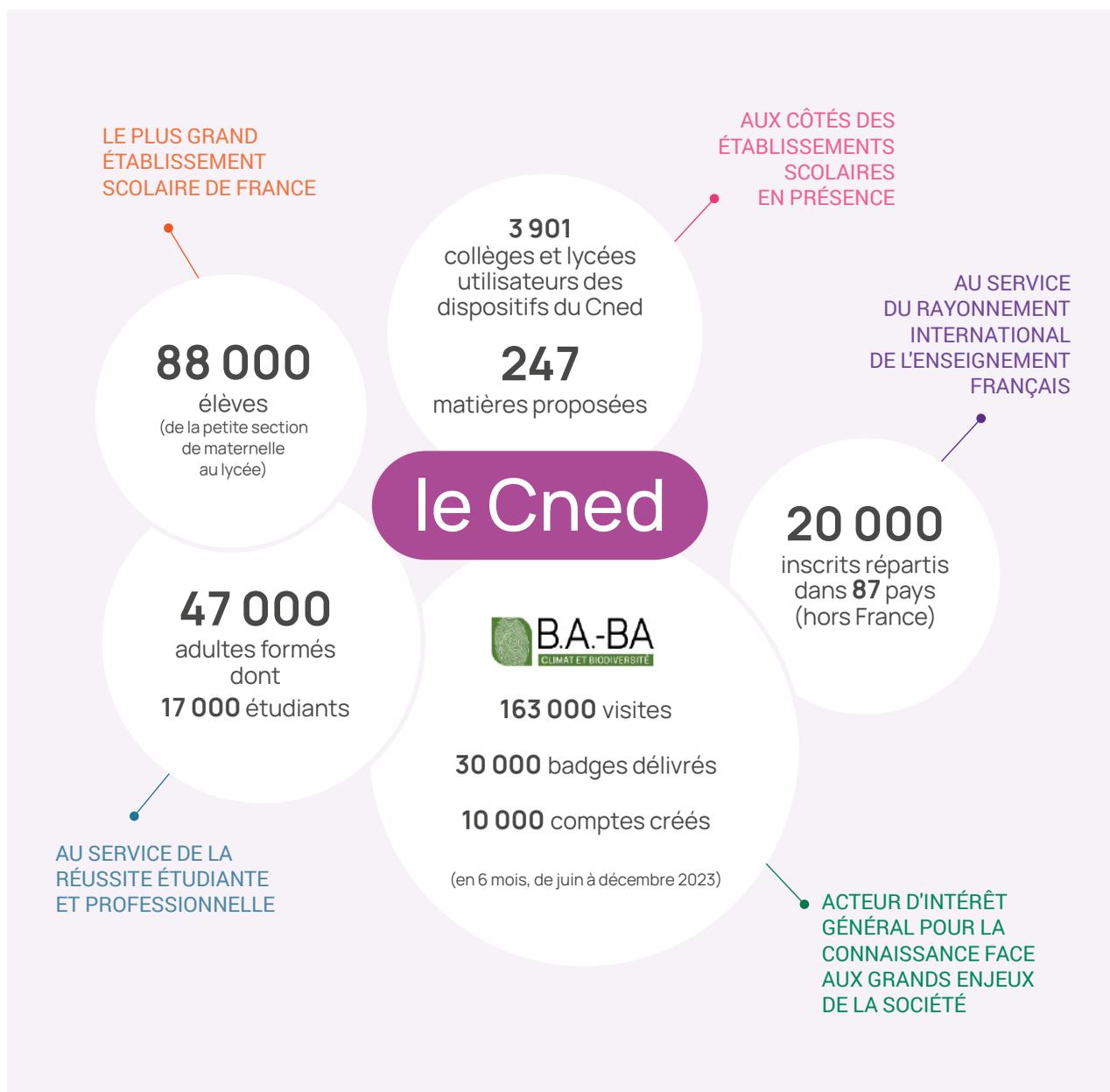


Elyssa, 21 ans, étudiante à l'université Nanyang Technological (Singapour), a suivi sa scolarité au Cned de la troisième à la première.

Mes parents m'ont inscrite au Cned car mon père était commerçant et nous déménagions souvent entre la France et Singapour. La flexibilité qu'offre l'enseignement du Cned m'a permis de poursuivre ma scolarité sans difficultés. J'ai développé plusieurs compétences, notamment organisationnelles : j'ai appris à gérer mon temps et à devenir autonome dans mon travail, ce qui m'a beaucoup aidé lors de mes études universitaires. Sans l'enseignement du Cned, je suis convaincue que je ne serais pas devenue celle que je suis aujourd'hui. Je n'aurais pas eu les mêmes opportunités.

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages

Un opérateur central au service de l'éducation et de la formation de tous



La scolarité des élèves totalement ou partiellement empêchés

Le Cned assure le service public de l'enseignement à distance pour le compte de l'État. À ce titre, il dispense notamment un enseignement à destination des élèves âgés de 3 à 16 ans qui relèvent de l'instruction obligatoire et ne peuvent être scolarisés, totalement ou partiellement, en présentiel dans un établissement.

La prise en charge de la scolarisation réglementée

Plusieurs raisons peuvent empêcher un enfant de fréquenter 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 soins médicaux nécessaires dans la famille, ne permettant pas la fréquentation d'un établissement scolaire ;
- des activités sportives pratiquées dans le cadre de l'accession à une filière sportive de 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 (bateliers, forains, gens du cirque, etc.).

Une réponse souple et adaptée aux besoins éducatifs particuliers

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.

Il s'adapte également avec souplesse aux situations particulières des inscrits en proposant, en lien avec les acteurs concernés (familles, maisons départementales pour les personnes handicapées, fédérations sportives), des aménagements de scolarité : allègement des devoirs, modalités spécifiques d'accompagnement, prolongation de cursus, etc.



MARGOT ET BASTIEN



”

Choisir le Cned, c'était aussi garder une ligne directrice dans la scolarité des enfants.

”

Les parents de Margot et Bastien souhaitent faire découvrir le monde à leurs enfants, mais pas au détriment de leur scolarité. Il leur fallait donc trouver une solution à ce mode de vie itinérant : ils ont choisi la méthode Cned dès la classe de cinquième.

Choisir le Cned, c'était aussi garder une ligne directrice dans la scolarité des enfants. Nous souhaitons qu'ils suivent le même cursus que dans un établissement. Nous avons de la chance, Margot et Bastien sont volontaires et assidus. Le programme du Cned est très riche et complet. En français par exemple, ils ont dû lire plusieurs livres que leurs amis restés en France n'ont pas étudié.

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages

7 300

ÉLÈVES POUR L'ÉCOLE

29 200

POUR LE COLLÈGE

46 800

POUR LE LYCÉE GÉNÉRAL,
TECHNOLOGIQUE
ET PROFESSIONNEL

4 700

POUR LES FORMATIONS
ADAPTÉES ET LES COURS D'ÉTÉ

Aux côtés des établissements scolaires en présence

La publication, le 12 avril 2023, du nouveau décret reconnaissant le Cned comme un acteur de référence du service public du numérique éducatif, a officialisé la stratégie d'« Académie numérique » poursuivie depuis plusieurs années par l'établissement. Le Cned propose, à travers son savoir-faire et son offre de formation, un soutien fort et déterminant aux établissements scolaires en présence, afin de répondre aux enjeux d'équité territoriale et d'égalité d'accès à l'enseignement.



Un appui opérationnel fort à la scolarisation en présence

Le Cned donne la possibilité aux établissements scolaires de satisfaire les attentes des élèves dans le cadre de la carte de formations définie par les académies. Les établissements, devenant de véritables « établissements augmentés », peuvent ainsi répondre à un enjeu d'équité d'accès à l'enseignement, en déployant :

- des enseignements à faible diffusion, comme des langues rares ou des options peu répandues ;
- une offre large d'enseignements de spécialité ;
- des langues régionales (basque, breton, corse, occitan).

25 %

DES COLLÈGES

ET

58 %

DES LYCÉES PUBLICS
ET PRIVÉS SOUS CONTRAT

COMPTENT UN OU PLUSIEURS
DE LEURS ÉLÈVES INSCRITS
EN COURS RÉGLEMENTÉS
À LA CARTE AU CNED.



STÉPHANE KLEIN
Proviseur



“

Il faut saluer le travail de coopération entre les équipes du Cned et l'établissement scolaire.

”

Stéphane Klein est proviseur du lycée Docteur-Koeberlé à Sélestat, dans le département du Bas-Rhin, en Alsace.

Suivre un cursus avec le Cned demande aux élèves d'acquérir de nouvelles compétences en matière d'organisation, d'autonomie et de motivation.

Le suivi individualisé prend le pas sur la dématérialisation des cours. Il faut saluer le travail de coopération entre les équipes du Cned et l'établissement scolaire : les rapports de progression permettent un suivi régulier du travail des élèves. Les relations avec le Cned sont très satisfaisantes. Pour les inscriptions à la carte réglementée, les services académiques jouent les intermédiaires et pour les inscriptions individuelles, les échanges sont directs et fluides. Les bilans pédagogiques envoyés deux fois par trimestre qui précisent les devoirs rendus, la progression et les temps de connexion, constituent un vrai plus.

À retrouver en intégralité sur
www.cned.fr/temoignages

Des services dédiés aux établissements scolaires et aux élèves



« English for Schools » et « Deutsch für Schulen », l'apprentissage des langues vivantes

À l'école et au collège, pour les élèves (en accès libre) et les enseignants (sur inscription), le Cned a développé deux dispositifs en ligne gratuits pour l'apprentissage et l'enseignement de l'anglais (*English for Schools*), et de l'allemand (*Deutsch für Schulen*). Les ressources proposées proviennent à la fois de contenus en ligne et des catalogues du Cned ou de ses partenaires : le British Council, l'Institut Goethe et l'Office franco-allemand pour la jeunesse (Ofaj).
<https://englishforschools.fr>
<https://deutschfurschulen.fr>



« Jules », pour les collégiens

Jules aide les collégiens à faire leurs devoirs, à réaliser des exercices et à comprendre les notions essentielles en français, en mathématiques, en histoire-géographie, en sciences de la vie et de la Terre, et en physique-chimie. Utilisé par 90 % des académies, *Jules* est disponible dans les environnements numériques de travail (ENT) et sur les sites internet des collèges. Il est également accessible directement sur : <https://jules.cned.fr> et en version mobile.



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

Les contenus proposés permettent aux élèves de première de réviser, en autonomie, les notions fondamentales

de la spécialité autour de dix thèmes : 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, qui s'appuient, pour certaines, sur l'utilisation de *GeoGebra*, logiciel de géométrie dynamique en 2D/3D ou sur l'utilisation du langage *Python*.
<https://maspemaths.cned.fr/>



« Program'cours », un dispositif pour les remplacements de courte durée

Dans le cadre des mesures de remplacement de courte durée des enseignants mises en place par le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, le service *Program'cours* a été généralisé à l'ensemble des collèges en octobre 2023. En complément des dispositifs de remplacement existants, en cas d'absence de courte durée d'un enseignant non remplacé, *Program'cours* propose aux chefs d'établissement des séances numériques qui leur permettent d'assurer la continuité des apprentissages des élèves dans des matières clés telles que le français, les mathématiques, l'histoire-géographie et l'enseignement moral et civique. Entre octobre et décembre 2023, ce service a permis d'assurer 2 224 heures de remplacement dans les collèges.

Fin 2023, le Cned a lancé une nouvelle expérimentation avec quelques établissements volontaires pour les remplacements de longue durée, dans le cadre d'une absence prolongée supérieure à trois mois. Cette expérimentation vise à élaborer les modalités de mise en œuvre du dispositif d'un point de vue organisationnel, fonctionnel et opérationnel, ainsi que les outils de suivi et d'accompagnement des élèves bénéficiaires. Plusieurs tests menés permettront de préparer la mise en œuvre d'un pilote en 2024/2025.



Le Cned propose aux lycéens une nouvelle ressource pédagogique, le *B.A.-BA du climat et de la biodiversité*. Cette première formation en ligne aux enjeux environnementaux, élaborée avec un comité d'experts de référence de la recherche publique, propose aux élèves d'acquérir des connaissances fondamentales sur les problématiques du changement climatique et de la biodiversité. L'acquisition de ces connaissances peut être certifiée par le biais de badges délivrés directement par la plateforme (<https://www.climat.cned.fr>). La formation a par ailleurs été choisie par le MENJ comme l'une des ressources du plan *L'École, premier lieu de l'engagement pour la transition écologique*, afin de former à la transition écologique les élèves, les enseignants et les agents du ministère.



RICHARD BARBE
Proviseur



Les cours proposés sont dynamiques, riches, très illustrés (photos, vidéos, etc.) et très séduisants pour l'élève qui est véritablement acteur. La qualité est aussi présente.



Richard Barbe, proviseur du lycée français de Bakou en Azerbaïdjan.

Suite à l'absence d'un enseignant, j'ai eu la chance et le plaisir d'avoir recours au Program'cours proposé par le Cned. J'ai pu bénéficier d'un accompagnement immédiat et efficace, ce qui m'a permis de réaliser une mise en œuvre dès la première semaine avec les professeurs et les assistants pédagogiques. Les cours proposés sont dynamiques, riches, très illustrés (photos, vidéos, etc.) et très séduisants pour l'élève qui est véritablement acteur. La qualité est aussi présente. Les enseignants non spécialistes de la discipline qu'ils accompagnaient ont eu, eux aussi, un regard positif sur l'outil. Du côté des familles aucun retour négatif.

L'accompagnement des sportifs de haut niveau

La pratique d'une activité sportive de haut niveau est l'un des motifs qui permet de suivre une scolarité sous statut réglementé au Cned. Grâce à un enseignement à distance flexible et personnalisé, le Cned rend ainsi possible, depuis de nombreuses années, de concilier performance sportive et réussite scolaire pour les jeunes sportifs de haut niveau.



ENZO



J'ai choisi le Cned, car j'en ai entendu parler comme étant l'organisme de formation à distance français le plus réputé.



Enzo est un jeune espoir du sport automobile. Élève de terminale générale, il a opté pour une scolarité à distance avec le Cned, afin de se donner les moyens de réussir sa carrière de haut niveau.

Pendant la trêve hivernale, ma préparation sportive est très intense : j'y consacre quatre journées par semaine. Les entraînements sur les circuits de décembre à février n'étant pas très fréquents, je n'ai pas beaucoup de déplacements et j'en profite pour consacrer 4 heures par jour minimum à mes études. De mars à novembre, les compétitions s'intensifient et je me déplace très souvent. J'ai choisi le Cned car j'en ai entendu parler comme l'organisme de formation à distance français le plus réputé.

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages

Les fédérations et les structures sportives

Afin de mieux accompagner les sportifs de haut niveau, plusieurs fédérations sportives, pôles espoirs et des centres de ressources, d'expertise et de performance sportive (Creps) se sont rapprochés du Cned pour nouer des partenariats. En 2023, le Cned a ainsi signé plusieurs conventions de collaboration avec la Fédération française de tennis, la Fédération française de canoë-kayak et sports de pagaie ou encore la Fédération française du sport automobile (FFSA Academy). D'autres accords sont prévus en 2024 avec la Fédération française de handball et la Fédération française de hockey sur glace, notamment. Ces partenariats portent sur l'accompagnement, l'éducation et la formation des jeunes athlètes à différentes périodes de leur vie, avec l'objectif de favoriser leur insertion professionnelle et sociale. Une collaboration avec l'Agence nationale du sport (ANS) a également permis de mener un travail de proximité avec d'autres fédérations sportives en 2023, et d'autres conventions cadres seront signées dans les mois à venir.



ALEXANDRA FUSAI

Fédération française de tennis



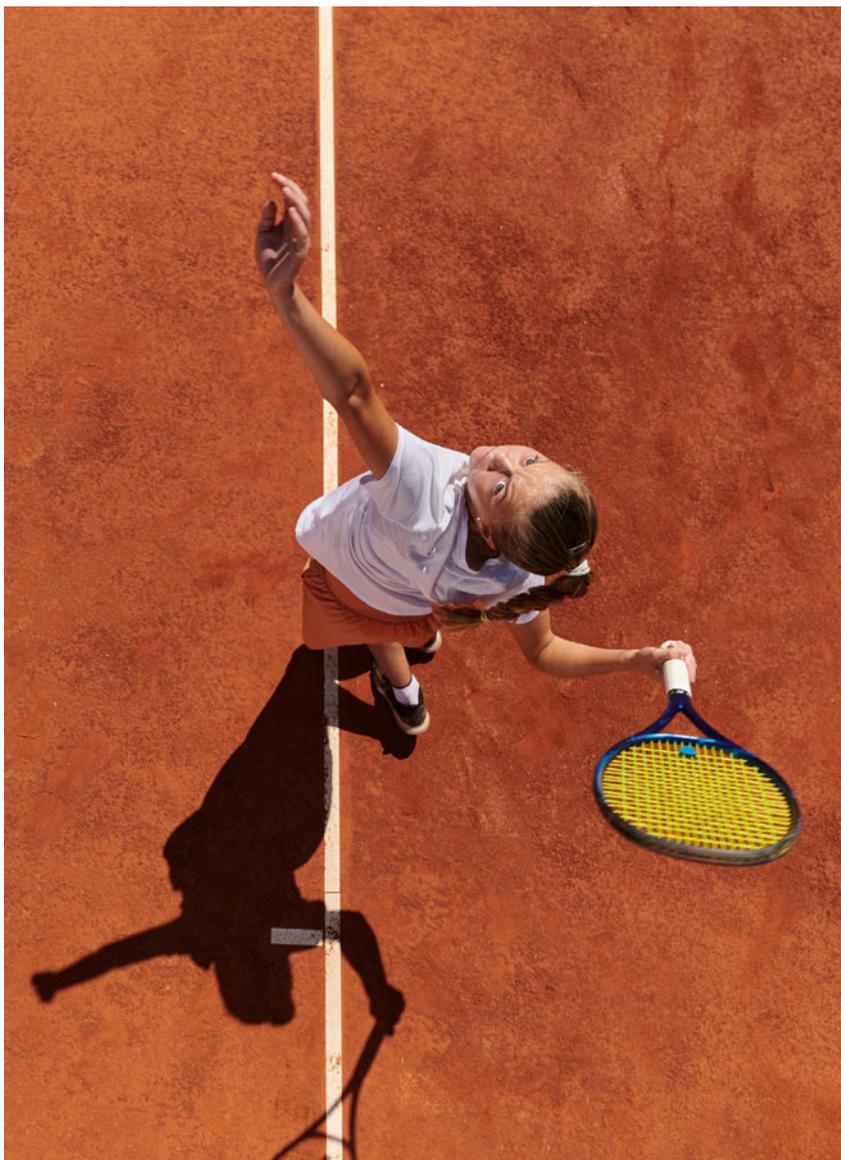
Notre collaboration avec le Cned permet donc de renforcer le lien avec l'établissement scolaire, sous l'égide de l'éducation nationale, de la plupart de nos sportifs qui s'engagent vers le haut niveau.



Alexandra Fusai, responsable du pôle socioprofessionnel à la Fédération française de tennis (FFT) chargé de l'accompagnement des sportifs tennis, Paratennis et Beach tennis.

Notre collaboration avec le Cned permet de renforcer le lien avec l'établissement scolaire, sous l'égide de l'éducation nationale, de la plupart de nos sportifs qui s'engagent vers le haut niveau. Cette alliance permet à nos sportifs d'être identifiés au sein du Cned et que leur parcours spécifique lié aux exigences du tennis à haut niveau soit pris en considération dans leur scolarité et leur suivi afin de les aider à mieux concilier leur double projet. Outre leur parcours sportif, la FFT est sensible au parcours scolaire de ses sportifs en lien avec l'éducation nationale et a donc souhaité en 2022 s'associer avec le Cned.

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages



ANNA



Je peux travailler où je veux, quand je veux, en fonction des entraînements et des compétitions.



À 20 ans, Anna est une sportive de haut niveau au palmarès prometteur. Pratiquante de biathlon, un sport qui associe le tir à la carabine et le ski de fond, la jeune femme a déjà plusieurs podiums à son actif. En 2022, Anna a choisi le Cned pour préparer un BTS gestion de la PME.

J'ai commencé le Cned l'année dernière après une première année de DUT car j'avais du mal à suivre tous les cours en présence. Le Cned m'a semblé être le plus en adéquation avec mon projet, et plusieurs témoignages de sportifs passés par cet établissement m'ont confortée dans mon choix. Le Cned m'apporte une grande flexibilité d'emploi du temps. Je peux travailler où je veux, quand je veux, en fonction des entraînements et des compétitions. Le plus difficile pour moi est peut-être le manque de contacts avec les professeurs et les autres étudiants. Mais la plateforme du Cned est très bien conçue et les professeurs sont toujours très réactifs pour répondre à mes questions.

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages

Les BTS

Conscient de l'importance de la reconversion professionnelle, le Cned se positionne comme un acteur de confiance pour les sportifs qui souhaitent se reconvertir après la fin de leur carrière. Grâce aux dispositifs d'orientation et aux formations qu'il propose, l'établissement les accompagne pendant cette transition et leur permet d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour réussir leur reconversion et leur réinsertion professionnelle. Au sein de son offre, le Cned a travaillé sur une sélection de 11 BTS qui proposent une programmation pédagogique « sur mesure » destinée

aux sportifs. En fonction de leur emploi du temps, les étudiants ont le choix d'effectuer leur formation en trois ou quatre ans au lieu de deux ans. L'offre de formation de l'établissement est également répertoriée sur différentes plateformes et sites des structures sportives, comme www.jepenseamareconversion.fr (site de la Fédération française de handball) ou encore <https://france-sport.fr/> (site porté par l'Institut national du sport, de l'expertise et de la performance (INSEP) et par l'Agence nationale du sport). Le Cned se positionne ainsi comme un organisme de formation offrant des services personnalisés aux sportifs en activité ou en reconversion.



Le post-bac

Le Cned dispose d'une large offre de formation post-bac en partenariat avec les universités et des établissements de l'enseignement supérieur : DAEU, BTS, licences, masters, Capes ou formations certifiantes en langues.



Universités et enseignement supérieur

En 2023, plusieurs conventions avec les universités ont été renouvelées, notamment en ce qui concerne les diplômes d'accès aux études universitaires (DAEU), les licences et les masters : l'université de Rouen-Normandie et l'Université Lumière-Lyon-II pour les sciences de l'éducation (Forse), l'institut Montpellier-Management (université de Montpellier) pour le management ou encore l'université Grenoble-Alpes, pour le français langue étrangère (Fle). Le Cned a également poursuivi sa collaboration avec l'Institut d'études à distance de l'école de droit de la Sorbonne (l'IED-EDS) pour le dispositif de capacité en droit.



MARIE-ALICE



La possibilité de reprendre des études en collaboration avec un Institut d'administration des entreprises (IAE) constituait pour moi un gage de qualité.



Major de sa promotion, Marie-Alice a obtenu le diplôme universitaire de compétences en gestion des entreprises (CGE), une formation proposée par le Cned en partenariat avec l'IAE de Caen.

Je n'avais entendu que du bien du Cned ! La formation a confirmé ce sentiment et l'accompagnement par des professeurs de l'IAE m'a vraiment rassurée. Je savais que ce ne serait pas simple de reprendre des études à distance, qui plus est en gardant mon travail. J'ai eu la chance d'avoir un conjoint compréhensif et aidant qui m'a soutenue tout au long de l'année. Surtout que je ne me suis pas facilité la tâche, j'ai commencé la formation en même temps que les préparatifs de mon mariage... qui se déroulait une semaine avant les examens ! Challenge.

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages

Hybridation des enseignements en distanciel et présentiel

Le Cned poursuit le développement de partenariats favorisant la complémentarité entre les apprentissages en présentiel, assurés dans et par les établissements scolaires ou universitaires, et les enseignements à distance assurés par le Cned.

Depuis plusieurs années, il collabore ainsi avec de nombreux tiers-lieux dédiés à la formation dont les Digitales Académies et les Campus connectés, un dispositif du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche permettant de rapprocher l'enseignement supérieur de tous les territoires. Les étudiants trop éloignés des établissements d'enseignement supérieur peuvent ainsi suivre des formations post-bac au Cned, principalement des BTS. En 2023, près de 450 étudiants inscrits dans les Campus connectés suivaient un BTS avec le Cned.

La collaboration historique avec le Centre de formation des apprentis (CFA) académique de Poitiers autour du BTS management en hôtellerie-restauration en hybridation s'est enrichie de deux nouveaux BTS. De récents accords avec d'autres CFA ont également été signés (Étoile du Berger, Compagnons du Devoir, Hermès), notamment pour les enseignements généraux des certificats d'aptitude professionnelle (CAP).



« Les 3 C » : le partenariat innovant de trois grands acteurs publics de la formation en Occitanie

En réponse à une demande croissante d'apprentissage dans la région Occitanie, le Cned mène depuis octobre 2023 un partenariat expérimental dénommé « Les 3 C » avec le Centre de formation d'apprentis (CFA) de l'académie de Toulouse et les Campus connectés de la région : Espalion, Grand Cahors, Millau, Saint-Affrique et Saint-Gaudens. Cette convention porte sur une sélection de BTS proposés par le Cned, notamment le BTS *gestion de la PME*, le BTS *management commercial opérationnel* et le BTS *négociation et digitalisation de la relation client*. Les cours à distance dispensés par le Cned sont complétés par un accompagnement méthodologique en présentiel assuré par les Campus connectés et des périodes de formation en entreprise en collaboration avec le CFA de l'académie de Toulouse. Modèle innovant de formation en apprentissage à distance, ce partenariat expérimental est une initiative prometteuse.

« Oui-si, Réussir en licence »

Porté par le Cned et France Universités, le projet *Oui-si, Réussir en licence*, constitue une réponse stratégique à l'ambition de réussite des parcours universitaires. Depuis 2018 et la loi ORE (loi du 8 mars 2018 relative à l'orientation et à la réussite des étudiants), cette ambition est en effet une priorité dans la stratégie du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Dans ce cadre, le Cned s'est rapproché de France Universités en 2023 pour proposer une plateforme de formation 100 % numérique de remise à niveau dès l'entrée en licence, accessible à tous les étudiants inscrits en parcours *Oui-si*.

Dix-sept universités ont déjà manifesté leur intérêt pour ce projet et des groupes de travail ont été lancés, afin de définir le périmètre de cette expérimentation, qui sera proposée dès la rentrée universitaire 2024.

Ce projet comprend la mise en place de modules disciplinaires et de méthodologie universitaire, avec des parcours personnalisés et des outils de suivi favorisant la réussite. L'expérimentation testera différentes modalités telles qu'un format hybride, avec des compléments d'actions menés en présentiel sur certaines questions-clés, notamment celles de l'évaluation.

La formation professionnelle continue

La direction commerciale (DC) porte l'activité commerciale de la formation continue financée au Cned. Elle participe au développement des offres de formation à destination des adultes, en relation avec la fonction publique, les grands établissements publics et privés, les financeurs publics et les opérateurs nationaux du conseil en évolution professionnelle.

La direction commerciale a accentué ses efforts de prospection et de fidélisation auprès des administrations, des entreprises et des CFA, en 2023. Les rendez-vous commerciaux avec les entreprises, les administrations et les prescripteurs ou financeurs de la formation professionnelle (France Travail, Apec, etc.) se sont multipliés. La DC a également participé à de nombreux salons et congrès, et s'est rendue pour la première fois au Salon des maires et des collectivités locales, au Congrès des régions de France et au congrès de la Chambre de métiers et de l'artisanat sur l'apprentissage. L'activité commerciale en 2023 est contrastée par rapport à 2022, une situation liée notamment à des baisses relatives à Mon Compte Formation (CPF) (durcissement des conditions d'assiduité, interdiction des packs, renouvellement des certifications longues) et ce, malgré des progressions marquées sur les langues, le français langue étrangère (Fle), ainsi que certaines préparations aux concours.

Du côté des partenariats, des administrations et des marchés

• **Renouvellement des marchés dont le Cned était titulaire** : les marchés avec l'Armée de terre (École militaire interarmes), l'École de l'air et le service de l'énergie opérationnelle (anciennement service des essences des armées) ont été renouvelés avec succès en 2023, de même qu'avec l'Office national des forêts (ONF).

Les marchés avec la Banque de France, le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) et le marché de formation 100% à distance de France Travail (études et veille/ventes à l'export/mises à niveau pour le BTS MHR et cursus BTS MHR) se sont poursuivis en 2023.

• **Partenariats** : des accords de partenariat avec l'École nationale des finances publiques (Enfip) ainsi qu'avec le réseau national Eva qui fédère les Centres interinstitutionnels de bilans de compétences (CIBC) chargés de mettre en œuvre le service de « Conseil en Évolution Professionnelle », ont été signés en 2023. Les partenariats engagés en 2022 avec les centres de gestion via la Fédération nationale des centres de gestion (FNCDG) et la Direction générale des douanes et des droits indirects (DGDDI), afin de relancer les inscrits aux préparations aux concours de ces ministères, ont donné des résultats intéressants. Le Cned contribue ainsi à renforcer l'attractivité des métiers de la fonction publique.

Du côté des entreprises

• **Participation aux salons et aux congrès** : la direction commerciale a poursuivi sa participation à des salons professionnels liés à la formation professionnelle, à Paris, ou lors des salons virtuels (plateformes de ressources humaines - PFRH). Un changement a été amorcé avec la participation à des salons régionaux, ainsi que des visites de salons et de congrès (Congrès des régions, Congrès

de l'apprentissage, etc.), afin de nouer des contacts. Une première participation au Salon des maires et des collectivités locales a eu lieu en novembre avec la présentation de la version pro du *B.A.-BA du climat et de la biodiversité*, aux collectivités territoriales.



MARIE-PIERRE RECHSTEINER
Covéa



Ce partenariat constitue une nouvelle étape de l'engagement de Covéa en faveur de l'insertion professionnelle des nouveaux diplômés.



Marie-Pierre Rechsteiner, directrice des ressources humaines du groupe d'assurance mutualiste Covéa, premier assureur de biens et responsabilité en France.

Ce partenariat traduit l'attachement de Covéa à développer sa responsabilité sociale, en prenant part à la formation des jeunes et des personnes en reprise d'études au travers de nos interactions avec les structures d'enseignement. Nous sommes convaincus que le développement du Groupe sortira renforcé de cet engagement en faveur du recrutement de talents en devenir, aux profils variés et complémentaires.

Extrait du communiqué de presse à retrouver sur : www.cned.fr/espace-presse

- **Conventions** : pour soutenir la formation et l'insertion professionnelle des jeunes et des personnes en reprise d'études, le Cned a signé un partenariat avec le groupe d'assurance mutualiste Covéa (MMA, GMF, MAAF), premier assureur de biens et responsabilité en France. Ce rapprochement avec un groupe d'envergure et de renommée nationale permettra aux inscrits du Cned, étudiants et adultes, de trouver des offres de stage et d'emploi sur tout le territoire, grâce au maillage des agences, des centres téléphoniques et des centres de gestion du groupe Covéa. Il permettra également aux CFA partenaires du Cned d'aider leurs apprentis à conclure des contrats d'apprentissage sur des sites proches des CFA territoriaux.
- **Perspective 2024** : volonté de s'intégrer dans la réforme de la validation des acquis de l'expérience (VAE), en s'appuyant sur les formations déclinées en blocs de compétences permettant de valider des parties de diplômes (signature d'un potentiel accord avec un spécialiste de l'accompagnement VAE).

Du côté des particuliers

La réussite des personnes en transition professionnelle est au cœur des préoccupations de l'établissement. 47 000 adultes se tournent vers le Cned chaque année pour leur reconversion professionnelle, en raison de la richesse de l'offre de formation pour adultes : titres professionnels, CAP, baccalauréats Pro, BTS, préparations aux concours de la fonction publique (éducation nationale, fonction publique territoriale, fonction publique d'État), licences, masters et DU en partenariat avec des universités, langues et certifications.

- **Mon Compte Formation** : le chiffre d'affaires du compte personnel de formation, en baisse par rapport à 2022 en raison des évolutions réglementaires de la Caisse des dépôts et consignations,

demeure toujours la première source de chiffre d'affaires des produits vendus au titre de la formation financée. Les formations les plus commandées sont le CAP accompagnant éducatif petite enfance (AEPE), les trois certifications (ASCA, ASCOM et S2MS) ainsi que les langues dont le catalogue s'est étoffé. Des offres promotionnelles régulières ont permis de dynamiser les ventes.

- **De nouvelles formations à venir en 2024** : le catalogue pour les particuliers va s'enrichir avec une formation à la cybersécurité, une certification à visée professionnelle sur les compétences en orthographe et en grammaire, ainsi que des certifications en langues (allemand, espagnol).



YANNE



Ma formation au Cned m'a permis de m'organiser en toute autonomie.



Yanne est attachée territoriale dans la fonction publique. À 38 ans, elle a décidé de préparer le CRPE externe avec le Cned. Un choix gagnant, confirmé par sa réussite au concours.

La formation à distance du Cned m'a permis de m'organiser en toute autonomie, tout en assumant mes responsabilités familiales et professionnelles. Mais cette expérience n'a pas toujours été facile et les moments de doute, de découragement étaient fréquents. J'ai très vite compris qu'il me faudrait aménager des moments de respiration pour tenir le rythme pendant ces 12 mois intensifs. M'arrêter pour me rappeler mon objectif : exercer le métier de professeur des écoles dès la rentrée prochaine.

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages



Qualité des formations

Le Cned s'est emparé du sujet de la qualité via une démarche d'amélioration des formations, notamment les formations professionnelles continues, à travers plusieurs chantiers (positionnement à l'entrée, jalonnement des parcours) pilotés par la direction de la qualité et de la performance (DQP). Les équipes commerciales peuvent ainsi mettre en avant le label et les perspectives d'évolution des process du Cned auprès de leurs clients et prescripteurs. Une veille constante et active sur l'évolution permanente des contraintes réglementaires est organisée au sein de l'établissement.

La certification Qualiopi, obtenue en 2021, a été une obligation, et les nombreuses démarches du législateur, pour renforcer la loi, montrent l'importance de proposer une offre de formation et d'accompagnement de qualité. Un travail transverse a permis d'obtenir le renouvellement de la labellisation en 2023, avant un nouvel audit en 2024.

La Caisse des dépôts a travaillé à la mise en place de nouvelles règles de conformité (anti-fraude, sous-traitance) pour les formations disponibles sur la plateforme CPF. Le Cned a contribué à ces chantiers, avec d'autres organismes de formation, à l'occasion de plusieurs ateliers.

France Compétences a considérablement renforcé ses exigences relatives à l'inscription et au renouvellement des certifications au répertoire des métiers. Preuve que l'établissement a su s'adapter à ces exigences, le renouvellement pour cinq ans de notre certification Assistant de comptabilité et d'administration en PME/TPE (ASCA) a été acté en fin d'année 2023.

LA MÉTHODE CNED

Développer la capacité de chacun à apprendre et à réussir dans un monde où les technologies de l'information et de la communication n'ont de cesse d'évoluer et de bâtir un nouveau rapport au savoir : c'est l'objectif des pédagogies adaptées mises en œuvre par le Cned, qui bénéficie d'un accompagnement individualisé.



« J'avais eu de très bons échos de plusieurs collègues agrégés quant à la qualité de la préparation proposée par le Cned. La formation que j'ai suivie cette année n'a fait que confirmer ces avis extérieurs positifs. »

MAGALI, PROFESSEURE



Après l'obtention d'une licence en lettres modernes, Magali a validé un master recherche en littérature comparée. En 2023, elle a préparé le concours interne de l'agrégation de lettres modernes avec le Cned.

Je m'étais déjà essayée à la préparation en présentiel à Paris IV. J'avais été « noyée » par les semaines de cours éreintantes qui prenaient trop le pas sur mon travail personnel. Quant à la préparation en totale autonomie, avec Atlandes et autres ouvrages dédiés... Là encore, je manquais de conseils pratiques, de cours plus complets, de mises en situation concrètes et de corrections, ce qui a joué une nouvelle fois en ma défaveur lors des épreuves orales. J'avais eu de très bons échos de plusieurs collègues agrégés quant à la qualité de la préparation proposée par le Cned. La formation que j'ai suivie cette année n'a fait que confirmer ces avis extérieurs positifs.

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages

La pédagogie

Former à distance un large public, en privilégiant la réussite des apprenants, constitue le cœur de métier du Cned. La direction des formations (DF) conçoit des modèles de formation axés sur la pédagogie explicite. Elle participe également au développement de nouveaux formats afin de satisfaire aux nouvelles attentes du public.



Outillage de l'ingénierie de formation

Pour renforcer le pilotage de l'activité, la direction des formations (DF) et la direction de la production (DP) ont poursuivi le déploiement du logiciel de suivi de fabrication des formations,

commencé fin 2022 (cf. la production des contenus). Afin de mutualiser les bonnes pratiques et renforcer les processus d'amélioration continue, un réseau de référents animé par une équipe projet dédiée a été mis en place. Parmi les nouveautés déployées en 2023, l'implémentation de métriques

de conception et de production prévisionnelles automatisées facilitera la planification opérationnelle de la fabrication des formations.

Le travail de modélisation des concours administratifs et enseignants a permis d'aboutir à deux modèles de cours, dotés d'une nouvelle interface graphique qui répond mieux aux attentes des apprenants : « Se repérer pour préparer son concours » et « Simulation d'entretien ». Le premier aide les préparatoires à mieux appréhender le concours et à s'organiser. Le second permet de vivre une première expérience de l'épreuve dans les conditions les plus proches de celles du concours et de bénéficier des conseils d'un expert.

Enfin, afin d'accompagner les chargés d'ingénierie de formation (CIF) dans leurs pratiques, la direction des formations a enrichi sa documentation d'un « kit PDF » qui sera déployé au premier trimestre 2024. L'utilisation de ce kit va permettre d'améliorer la qualité des supports de formation au format PDF, de garantir leur homogénéité et d'être plus agile lors des étapes de production, de relecture et de validation.

Formation professionnelle et démarche qualité

Le déploiement du modèle d'apprentissage en blocs de compétences a été mis en œuvre avec succès, via une modélisation et la mise en place d'ateliers spécifiques. Mieux adapté

aux besoins des apprenants adultes, ce modèle répond à la fois aux indicateurs Qualiopi* et aux enjeux de l'audit de surveillance. Ceci participe au maintien de qualité de l'offre pédagogique du Cned.

La mise en place des jalons-repères de progression a permis d'enrichir l'expérience d'apprentissage au Cned à travers un double objectif : donner aux apprenants des repères pour mieux appréhender leur progression et fournir des informations sur l'assiduité, utiles à la fois aux agents du Cned qui accompagnent les parcours des apprenants et aux financeurs des formations.

L'année 2023 a été une période dense pour le service formation continue de la DF, marquée par la préparation du renouvellement de deux certifications du Cned : *assistant(e) de comptabilité et d'administration en PME/TPE (ASCA)* et *assistant(e) PME/TPE d'administration et de communication commerciale (ASCOM)*. La certification ASCA a été renouvelée pour cinq ans et la certification ASCOM a également été renouvelée début 2024.

La direction des formations poursuivra, en 2024, son implication sur les enjeux de qualité, en privilégiant l'accompagnement de proximité des unités opérationnelles (UO) pour mettre en œuvre les attendus du référentiel Qualiopi.

Poursuite de l'innovation

Dans le cadre du plan d'investissement *France 2030* et après une phase d'expérimentation, la direction des formations a poursuivi la généralisation de trois solutions logicielles innovantes pour les apprenants de la classe de 3^e à la classe de terminale, en accompagnant les unités opérationnelles (UO) et en modélisant la conception de nouveaux contenus.

Désormais intégré aux cours des classes de 3^e à la première générale et technologique, le dispositif d'empreinte mémorielle *Mémo Max* se décline aussi sous



la forme d'une application mobile. Il permet aux élèves de mémoriser sur le long terme les points clés de leurs cours et de mieux se préparer aux épreuves des examens.

En concertation avec la direction de l'enseignement (DE) et la DP, et dans le cadre du renforcement du contrôle continu au baccalauréat, l'évaluation de l'interaction orale en langue vivante étrangère a été renforcée en classe de première et de terminale. L'outil de simulation d'entretien, déjà utilisé pour la préparation au « Grand oral », va permettre d'évaluer cette compétence pour les enseignements de l'anglais, de l'allemand, de l'espagnol et de l'italien dans un premier temps, soit un potentiel de 27 000 inscrits.

Déjà proposée en classe de seconde générale, l'appli mobile *Flash Révisions* qui donne accès à des séances courtes de révision des notions au programme (*microlearning*) a été élargie aux classes de premières et terminales générale, technologique et professionnelle.

Nouveaux formats pour des formations grand public

Pour répondre à un besoin de formation d'intérêt général, l'établissement s'est engagé dans la création de nouveaux dispositifs destinés au grand public autour de certains enjeux sociétaux.

Mise en place par le pôle des projets centraux de la direction des formations, la formation *B.A. -BA du climat et de la biodiversité* a rencontré un vif succès : 900 000 pages ont été consultées et 30 000 badges ont été délivrés en six mois.

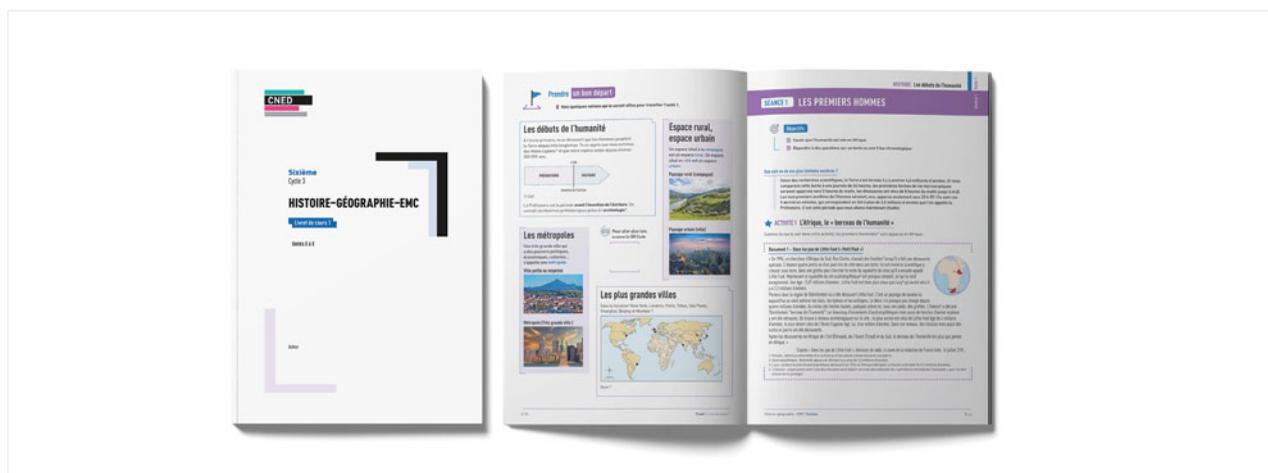
Le pôle des projets centraux va poursuivre la déclinaison de formations grand public concernant l'éducation au développement durable, la cybersécurité ainsi que des formations pour des publics spécifiques comme la formation résilience à destination des élus, élaborée à la demande du Secrétariat général de la Défense et de la Sécurité nationale.

Enfin, pour améliorer l'ergonomie des sites web et faciliter les apprentissages des élèves, une mise à jour des plateformes de ressources en langues vivantes pour le premier degré a débuté.

* Qualiopi : la certification Qualiopi permet d'être reconnu comme organisme de qualité conforme aux exigences du référentiel national aux yeux de l'État. Elle est nécessaire pour les organismes de formation qui souhaitent bénéficier de fonds publics ou mutualisés. Sans cette certification, il est impossible de solliciter les organismes payeurs et les inscrits doivent prendre en charge l'intégralité du prix de leur formation.

La production des contenus

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) à nos apprenants. Elle cadre, organise et pilote les activités de production imprimée (interne et externe), d'éditique, de routage (diffusion physique), d'intégration et de diffusion numérique.



Amélioration de l'expérience utilisateur

Via les outils web

Un chantier d'upgrade de Moodle permettant d'améliorer l'expérience utilisateur a démarré en 2023, en lien avec la direction de la maîtrise d'ouvrage (DMOA) et la direction des systèmes d'information (DSI), afin de passer à la version 4.3 (mise en production prévue en 2024).

Via l'évolution de la charte des pages intérieures des PDF imprimés ou en ligne

Après la mise à disposition d'une nouvelle charte graphique, en janvier 2023, et sa mise en œuvre progressive

par les unités opérationnelles (UO) au cours de l'année, deux déclinaisons ont été réalisées en lien avec les unités opérationnelles Cned École et Cned Collège pour l'adapter au jeune public.

Via des solutions innovantes

Si la très grande majorité des copies est, d'ores et déjà, remise sous format électronique, certains de nos élèves continuent à privilégier le format papier pour l'envoi de leurs copies. Le Cned a lancé en 2021 un service de dématérialisation du flux de copies d'une partie de ces élèves afin de réduire considérablement le délai de traitement. Ce service a été étendu aux élèves de 5^e, 4^e et 3^e.

63 000

DEVOIRS NUMÉRISÉS

150 000

SMS ENVOYÉS
À NOS APPRENANTS
POUR LES INFORMER
DE LA CORRECTION
DE LEURS DEVOIRS

339 000

COURRIERS ENVOYÉS
À NOS APPRENANTS
(84 % EN FRANCE
ET 16 % À L'ÉTRANGER)

Accompagnement, animation et formation des équipes

Afin d'assurer la montée en compétence et la polyvalence des agents et d'harmoniser les pratiques des pôles conception éditoriale des UO, la direction de la production s'appuie sur la formalisation et le déploiement des guides de bonnes pratiques auprès des UO, la mise en place et l'animation de réseaux de référents outils, ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre de formations. En 2023, un réseau de référents PAO (publication assistée par ordinateur) a été mis en place et animé au sein des six UO, tandis qu'un plan de formation sur Moodle a commencé à être déployé.

Le chantier outillage de la chaîne de fabrication

La chaîne de fabrication comprend la conception et la production de nos dispositifs de formation. Un chantier d'outillage a été initié en 2021 (portage conjoint par la direction des formations et la direction de la production, cf. 2.1 la pédagogie). Il a pour objectif d'harmoniser le process de fabrication à l'échelle de l'établissement et de disposer d'un outil permettant de gérer le workflow et le pilotage (planification, suivi opérationnel, tableaux de bord, etc.) de la fabrication dans chaque UO. Après une phase d'expérimentation, le déploiement progressif de l'outil auprès des UO s'est achevé au premier trimestre 2023. En simplifiant les modes de communication et d'information, il permet de renforcer l'intelligence collective et la cohésion d'équipe. Il modifie également de manière profonde les habitudes de travail des agents des services chaîne de fabrication, en favorisant les approches métiers transversales (connaissance mutuelle, partages des enjeux, disponibilité,

agilité, etc.), source de réussite de nos projets de fabrication. En lien avec le management des UO, un accompagnement au changement a été mené par l'équipe projet tout au long de l'année 2023 et se poursuivra en 2024. Cet outillage de la chaîne de fabrication, qui concerne aujourd'hui 231 agents sur l'ensemble des six UO, devrait pouvoir s'ouvrir en 2024 aux métiers en lien avec la fabrication des formations (gestion de la propriété intellectuelle, autres activités de fabrication en lien avec les départements de conception et de production).

Extension de « l'espace démo »

À la suite du chantier engagé en 2022, un espace de démonstration de nos formations accessible depuis le site cned.fr a été mis en production en mars 2023 pour six dispositifs de formation. Six nouvelles démos sont venues compléter au cours de l'année. Ce chantier piloté par la DP a également mobilisé les UO concernées, la direction des formations, la direction

du développement commercial et du marketing et la direction des systèmes d'information.

Accessibilité numérique

L'accessibilité numérique (AN) a été marquée par trois actions notables en 2023 :

- le Cned a conduit son schéma pluriannuel d'accessibilité de septembre 2019 à septembre 2022. À l'issue de cette période, il a été décidé en comité exécutif de poursuivre, en 2023 et en 2024 les actions n'ayant pu être conduites ou finalisées. Ce suivi du déroulement du schéma pluriannuel d'accessibilité 2023-2024 a été conduit par la DP, en lien avec le groupe des pilotes AN, DG et UO ;
- en lien avec la direction des ressources humaines et l'assistant à maîtrise d'ouvrage (Amoa), la DP a poursuivi le plan de formation AN pour les nouveaux agents du Cned ;
- la DP, en lien avec son AmoA, a accompagné la prise en compte de l'accessibilité numérique pour la refonte du site cned.fr.



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. Elle collabore avec les unités opérationnelles 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 les suivis.

Porter les apprenants vers la réussite, les accompagner dans la construction de leurs savoirs, de leurs savoir-faire et de leurs compétences, leur offrir l'aide ou la remédiation correspondant à leur situation particulière : tel est le cœur du métier des personnels du Cned impliqués dans l'accompagnement des apprenants. L'année 2023 a confirmé l'engagement de la DE dans l'évolution des services et des outils de l'enseignement à distance au service de la réussite des inscrits.

Les dispositifs synchrones de surveillance à distance

Après deux expériences significatives déployées à grande échelle en 2022 (passation de la certification Pix et du titre professionnel de secrétaire médicale S2MS à distance), le Cned a poursuivi l'enrichissement de ces dispositifs en 2023. En lien avec l'UO Cned Collège, des modalités spécifiques d'accueil synchrone des élèves en petits groupes à l'entrée en 6^e ont notamment été mises en œuvre, afin de faciliter leur arrivée en formation et de mesurer leurs acquis en français et en mathématiques et leur proposer, le cas échéant, des dispositifs de remédiation. Cette réalisation, qui combine les modalités de surveillance à distance (*proctoring*) à une ambition

SURVEILLANCE
CERTIFICATION PIX :

10 001

ÉLÈVES RÉPARTIS SUR
117 PAYS DU GLOBE ET 20 FUSEAUX
HORAIRES. 93 % DE TAUX
DE RÉUSSITE GLOBAL.
64 PERSONNELS CNED RECRUTÉS
ET FORMÉS À LA SURVEILLANCE
À DISTANCE.

SURVEILLANCE
CERTIFICATION S2MS :

787

CANDIDATS CONVOQUÉS,
75 % DE TAUX DE RÉUSSITE
À L'ÉPREUVE À DISTANCE
DU BLOC DE COMPÉTENCES
« GESTION DU DOSSIER MÉDICAL ».

ACCUEIL À L'ENTRÉE EN 6^e :

1 215

ÉLÈVES DE FRANCE
MÉTROPOLITAINE CONVOQUÉS,
22 CONSEILLERS DE SCOLARITÉ
DE L'UO CNED COLLÈGE
MOBILISÉS, 93 CLASSES
VIRTUELLES ASSURÉES
SUR 11 DEMI-JOURNÉES.

pédagogique, ouvre la voie à la modélisation de nouveaux services qui permettent de renforcer les contacts humains entre les inscrits et les personnels de l'établissement, tout en répondant à une demande croissante des apprenants à distance et de leurs familles. Ces temps forts de l'année 2023 confirment le savoir-faire du modèle de surveillance à distance de l'établissement. Ce travail collectif mobilise de multiples acteurs au sein des six unités opérationnelles, des enseignants en poste adapté, des conseillers de scolarité et des chargés des parcours de formation.

Les dispositifs d'accompagnement à l'orientation des élèves

Pour mieux accompagner les élèves de collège et de lycée dans la construction de leurs projets d'orientation, le Cned a noué en 2023 un partenariat avec l'Onisep, qui s'est concrétisé par trois nouveaux dispositifs d'accompagnement aux modalités d'échanges et de communication instantanées, ou *live*. Grâce à des rencontres virtuelles *métiers en direct* avec des professionnels issus de nombreux secteurs d'activité (santé, éducation, développement durable, nouvelles technologies, etc.) qui ont

8

RENCONTRES « MÉTIERS EN DIRECT » À DESTINATION DES ÉLÈVES DE 3^e POUR PLUS DE 500 PARTICIPANTS.

2

« TCHATS LIVE » À DESTINATION DES ÉLÈVES DE SECONDE GÉNÉRALE ET PROFESSIONNELLE (PLUS DE 600 CONNEXIONS EN SIMULTANÉ ET PLUS DE 500 QUESTIONS POSÉES).

3

« WEBINAIRES ORIENTATION » POUR PLUS DE 50 AGENTS DU CNED, CONSEILLERS DE SCOLARITÉ ET CHARGÉS DES PARCOURS DE FORMATION.

témoigné de leurs parcours académiques et professionnels, les élèves du Cned ont pu mesurer la diversité et la richesse de leurs trajectoires professionnelles.

Des *tchats live* ont également permis à plusieurs centaines d'élèves d'échanger en direct avec des conseillers experts de l'orientation et des professionnels sur des thématiques spécifiques (orientation post-bac, voie professionnelle, etc.). Une modération en direct et un système de vote préalable pour les questions les plus pertinentes, ainsi que la retranscription des séances de *chat live* pour leur intégration dans le parcours de formation des élèves, constituent une base de connaissance utile à la construction de leurs projets d'orientation. Enfin, le dispositif *chat one to one*, réservé aux élèves du Cned, leur permet d'entrer en relation directe avec des conseillers spécialistes des questions d'orientation chargés de leur apporter une aide personnalisée. Grâce à leur caractère instantané et à l'immédiateté de l'accompagnement proposé, ces nouveaux services sont accueillis très favorablement par les élèves et leurs familles.

Refonte du modèle d'accompagnement et de suivi des publics de la formation professionnelle continue (FPC)

Aboutissement d'une réflexion globale de l'établissement concernant la prise en charge des publics financés, la refondation de l'accompagnement et du suivi des inscrits relevant de la formation professionnelle continue a été menée en 2023. À travers des principes directeurs réaffirmant la place centrale de l'accompagnement pédagogique, l'objectif de ce nouveau cadre de suivi est double : il s'agit, d'une part, d'anticiper, de détecter et de prévenir les ruptures et les décrochages dans les parcours des inscrits en s'assurant de leur progression ainsi que du respect des exigences et des échéances fixées ; et d'autre part, de garantir que l'inscrit financé puisse atteindre les objectifs d'apprentissage et acquérir les compétences visées dans le référentiel de la formation, en vue de la passation de l'examen ou de la certification qui valide son parcours de formation.

La mise en œuvre progressive de ce nouveau cadre d'accompagnement, effective dès septembre 2023, s'est déroulée autour des points suivants :

- un renforcement de l'implication des acteurs pédagogiques, avec la possibilité de prescrire des dispositifs de remédiation pédagogique collective ou individuelle (*coaching*), et une collaboration plus étroite entre les acteurs (chargés des parcours de formation, gestionnaires administratifs, référents de parcours) ;

- des actions graduées pour prévenir et remédier aux ruptures de parcours ;
- un suivi mensuel systématique inscrit dans la logique de la preuve avec des commissions de suivi FPC chargées d'analyser la situation des inscrits en début de mois et de statuer sur les actions à mener ;
- une mesure plus précise de l'assiduité des inscrits, fondée sur des « paliers de réalisation » intégrant les données de connexion en cours, l'atteinte de jalons sur la plateforme d'apprentissage et les évaluations notées.

Elle a, par ailleurs, conduit à une refonte profonde de l'ensemble du cadre des procédures et des référentiels documentaires ainsi qu'à des évolutions majeures des outils. Après quelques mois de mise en œuvre, les premiers effets bénéfiques sont notables et se caractérisent par une hausse globale de l'assiduité des inscrits et une baisse des situations de rupture de parcours.

3 186

INSCRITS CONCERNÉS PAR LE NOUVEAU CADRE DE SUIVI (FORMATIONS S2MS – SECRÉTAIRE MÉDICALE ET CAP ACCOMPAGNANT ÉDUCATIF PETITE ENFANCE).

UNE ÉVOLUTION FAVORABLE DE L'ASSIDUITÉ POUR

20 à 30 %

DES INSCRITS EN SITUATION DE DÉCROCHAGE.



Le Lab'innovation

Le Lab'innovation propose une démarche orientée sur un positionnement en offres de services qui permet aux directions métiers et aux unités opérationnelles d'inclure dans leurs schémas directeurs un axe d'innovation incrémentale et/ou managériale.



L'industrialisation des innovations

2023 a été marquée par une transition significative vers la phase d'industrialisation de trois produits innovants, avec une première phase d'appropriation par les métiers, puis l'intégration progressive des solutions développées dans les processus des unités

opérationnelles. Les développements initiés en 2022 sur la solution d'empreinte mémorielle *Mémo Max* ont été implémentés, afin d'être intégrés au produit dès la rentrée scolaire 2023. L'amélioration de l'expérience utilisateur s'est concrétisée par l'optimisation de l'interface et du parcours apprenant, ainsi que par l'ajout d'éléments de gamification attractifs, adaptés à l'âge des élèves. 15 000 élèves ont bénéficié de ces nouveaux produits dès septembre 2023.

Un programme d'innovation dédié à l'intelligence artificielle (IA)

Le programme d'innovation lié à l'IA s'articule autour de trois axes : l'expérimentation de solutions existantes, la maîtrise technique des plateformes de *data science* et le développement de nos propres algorithmes d'IA.

L'expérimentation « preuve de concept » (*proof of concept - POC*)

En 2023, plusieurs projets expérimentaux ont eu comme objectif de générer des connaissances concrètes à partir de solutions existantes intégrant l'IA, en les éprouvant en situation réelle

avec les élèves. Au cours de ces expérimentations, l'assistant virtuel *Alan*, développé par *Stellia*, et les tests adaptatifs proposés par *EvidenceB* ont suscité des retours significatifs, ce qui a incité à réévaluer la position de l'IA au sein des parcours de formation. En exploitant les résultats de ces pilotes et les travaux de veille sur les avancées technologiques en matière d'IA, notamment génératives, la modélisation d'une pédagogie adaptative à distance a été enclenchée avec les experts de l'ingénierie pédagogique.

Une plateforme Data science « *low code* »

Un autre volet du programme IA incluait la familiarisation avec les plateformes de *data science*, en vue d'acquérir une compréhension approfondie des outils existants et d'évaluer leur potentiel d'usage pour les métiers. Cette approche permet, par ailleurs, d'alimenter les réflexions stratégiques liées au système d'information et de déterminer le socle technique optimal favorisant la pratique de la *data science* et de l'IA au sein du Cned. En 2023, la plateforme *Dataiku* a été installée et des experts en IA et en traitement de la donnée ont accompagné les équipes du Lab'innovation et de la direction des systèmes d'information (DSI), à l'occasion de sessions de coaching dédiées aux projets exploratoires.

Développement d'algorithmes d'IA

La mise en œuvre d'une infrastructure data sécurisée, propice au développement d'algorithmes avancés d'IA, représente une étape clé pour le Lab'innovation, qui a fait progresser significativement sa capacité à développer ses propres algorithmes. Le lancement réussi d'un projet innovant de classification de documents fondé sur l'IA a posé les bases de nouvelles collaborations entre les UO, le *data scientist* et d'autres métiers du Cned. Deux IA complémentaires ont également été entraînées en 2023 à partir de l'expression de besoins exprimée par l'UO Cned Lycée. Ce processus d'entraînement se poursuivra en 2024. La participation à un incubateur de projets d'IA *open source*, organisé par la direction interministérielle du numérique (Dinum), souligne par ailleurs l'engagement du Lab'innovation pour la collaboration et le partage des connaissances entre l'écosystème public et les start-up tournées vers l'*open source*.



La création d'un département R&D Innovation « Think and Do »

Pour renforcer l'approche prospective de l'innovation, un département R&D (recherche & développement) Innovation orienté « *think and do* » a été créé en 2023. Conçue pour favoriser une approche pratique de la recherche et du développement, cette entité encourage la concrétisation d'idées novatrices en solutions tangibles. Le dispositif a notamment permis d'explorer l'anticipation de l'évolution des modèles

pédagogiques s'appuyant sur les technologies immersives. En 2023, un premier démonstrateur de réalité virtuelle (VR pour *Virtual Reality*) dédié à une activité de niveau collège en mathématiques a été réalisé et testé avec succès auprès de plusieurs collégiens. Il sera testé en classe, en 2024.

Le projet d'application mobile Cned

Dans le cadre de la réflexion stratégique sur la place du mobile dans les apprentissages, et après deux expérimentations significatives, un projet d'application mobile Cned a été initié en 2023. Dès sa phase de conception, l'application a été coconstruite avec les utilisateurs selon un procédé itératif qui permet de concevoir un produit répondant précisément à leurs besoins et à leurs attentes. Près de 7 200 inscrits du Cned ont ainsi répondu au recensement de leurs besoins, afin de créer une application mobile dédiée à leur parcours de formation ou à leur scolarité. Grâce à près de 600 remarques et suggestions tirées de cette enquête, une définition des fonctions utiles a pu être réalisée en 2023, suivie de la production d'un prototype. Le développement informatique de l'application mobile se déroulera par itération, incluant des tests, au cours de l'année 2024.

L'acculturation à l'IA

Deux conférences dédiées à l'intelligence artificielle ont été organisées, en interne, en 2023. Il s'agissait de familiariser les personnels de l'établissement à cette technologie, de partager des connaissances approfondies sur ses applications possibles et de répondre aux questions soulevées, notamment à propos des risques éventuels associés. Ces interventions se poursuivront en 2024 pour installer progressivement une culture commune au sein du Cned et faciliter les échanges autour de nouveaux projets susceptibles de faire appel à l'IA.



La relation client

La direction de la connaissance et de la relation clients (DCRC) garantit l'accueil, la prise en charge, le suivi des demandes client, et veille à la qualité des réponses apportées. Le centre de relation client (CRC) représente le point d'entrée incontournable du Cned. Au cœur des échanges, la DCRC pilote et met en œuvre les outils dédiés à la relation client dans le but d'améliorer et d'optimiser les échanges entre les différents services.

Proposer des services accessibles, disponibles, et apporter les informations nécessaires aux interlocuteurs sont les engagements premiers de la DCRC. Au-delà du traitement de ces demandes, la DCRC a profité de 2023 pour évoluer progressivement vers une démarche d'expérience client positive.

Un service client engagé dans la satisfaction

En 2023, le CRC a amélioré son modèle d'accompagnement des équipes, axé sur la formation, la communication et la mesure des connaissances. Le CRC reçoit 40 % de ses flux annuels entre septembre et novembre, ce qui le conduit à renforcer ses équipes à cette période. Afin d'améliorer l'accessibilité et la qualité de la réponse apportée aux clients, la formation d'intégration des équipes de renfort a été revue. Le nouveau modèle se veut plus agile, mieux ciblé et orienté client. 94 conseillers recrutés en renfort cette année en ont bénéficié et ont acquis une connaissance approfondie des produits et des services proposés par le Cned. En parallèle, le guide vocal a été adapté pour orienter plus efficacement les appels et garantir aux clients la prise en charge de leur demande par le bon interlocuteur.

427 000

APPELS REÇUS

13 700

APPELS ÉMIS DANS LE CADRE
DES RELANCES COMMERCIALES

146 000

COURRIELS TRAITÉS

19 400

ÉCHANGES VIA TCHAT

1 000

MESSAGES PRIVÉS REÇUS
SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

QUALITÉ
DE SERVICE 2023

85 %

ENQUÊTES DE SATISFACTION
TÉLÉPHONIQUES 2023

91 %

DE SATISFACTION GLOBALE

Paroles de clients

- « Habituellement, un appel suffit pour obtenir un conseiller. Les conseillers du Cned sont extraordinaires. Ils font preuve d'une grande qualité d'écoute et apportent des réponses justes. Ils vont au-delà de notre demande et savent instaurer une relation de confiance. On n'inscrit pas toujours ses enfants au Cned par plaisir, cela se fait parfois dans des conditions difficiles pour les parents... Merci pour cette écoute et cette patience. »
- « Je constate énormément d'amélioration des échanges téléphoniques au cours des trois dernières années. »
- « J'avais des difficultés à exprimer mon souhait et ma demande, la conseillère a su faire preuve d'empathie, d'écoute et m'a aiguillé vers une formation adaptée. »
- « Le conseiller m'a beaucoup aidé. Il m'a permis de réfléchir à des options auxquelles je n'avais pas pensé. »
- « La conseillère a compris rapidement mes demandes et m'a transmis les réponses attendues. Elle est même allée au-delà de mes questions en me transmettant le dossier nécessaire par la suite. Un échange rapide et agréable ! »

L'accès à l'information est essentiel pour les agents en relation directe avec les clients. Une collaboration étroite entre la DCRC, les directions métiers et les unités opérationnelles du Cned permet de garantir un niveau d'information nécessaire à l'anticipation et à la gestion des demandes. Les instances sont désormais définies, les échanges fructueux et les informations partagées *via* des outils accessibles à toutes les équipes.

Pour mesurer les bénéfices de la démarche et continuer à interroger le modèle établi, les évaluations de la satisfaction client se sont multipliées en 2023. Si les indicateurs sont positifs, ces enquêtes restent indispensables dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Les commentaires recueillis en temps réel, associés aux questionnaires à diverses étapes du parcours client et sur différents canaux, permettent d'obtenir des informations précieuses pour l'ajustement du processus.

L'année 2023 a également été l'occasion d'accompagner les équipes de la DSI dans

l'amélioration des outils dédiés à la relation client. Les équipes ont été mobilisées sur la montée de version de l'outil de gestion des courriels et sur plusieurs ateliers de travail pour la montée de version du CRM (outil de gestion de la relation client). Cette montée de version majeure, qui devrait voir le jour au deuxième trimestre 2024, offrira une solution plus ergonomique et intuitive aux agents, ainsi qu'un meilleur suivi des interactions avec les clients.

L'amélioration de l'expérience client

Les fondements de la relation client sont suffisamment établis pour envisager de se diriger vers une expérience client améliorée. Les équipes sont agiles et prêtes à évoluer vers des interactions augmentées (solution de partage d'écran, gestion proactive des commentaires, interactions *via* tchat, solution de self-service permettant l'accès à l'information 24 h/24, etc.), tout en privilégiant le contact humain et la qualité du service associé.

La plateforme d'attestation scolaire de sécurité routière (ASSR)

La fin de l'année a également été consacrée à la reprise du support usager de la plateforme ASSR, avec la création de supports d'accompagnement des agents, qui ont été formés, et le développement de solutions de gestion des contacts. Les équipes de la DCRC seront disponibles, à partir du 15 janvier 2024, pour accompagner les établissements scolaires dans la mise en œuvre de leurs sessions d'entraînement et d'examen à la sécurité routière.



La production audiovisuelle

De la conception à la post-production, la direction de l'audiovisuel (DAV) agit pour l'ensemble de l'établissement en produisant et en réalisant les documents audiovisuels et plurimédias à caractère pédagogique intégrés dans les cursus de formation. Elle produit également des films de communication publicitaires ou institutionnels pour le Cned et ses partenaires.



Tutoriels, reportages, fictions, interviews, films d'animation, captations, illustrations graphiques, enregistrements sonores, podcasts, etc. Les créations de la DAV sont conçues dans une optique transmédiatique, afin de s'intégrer de manière optimale dans les cursus de formation et de répondre au mieux aux besoins des inscrits.

Production

Plus d'une centaine de vidéos et une vingtaine de podcasts ont été produits en 2023. L'activité de la DAV a été fournie avec la réalisation de :

- cinquante jours de tournage et d'enregistrement pour Cned Pro (*BTS commerce international, BTS négociation et digitalisation de la relation client, BTS services et prestations des secteurs sanitaire et social, BTS communication, certification d'assistant d'administration commerciale et de communication*), Cned École (concours régional de professeur des écoles), Cned Collège (diplôme national du brevet), Cned Lycée (oral de français, cours de mathématiques en terminale, cours d'arabe), Cned Langues (diplôme d'aptitude à l'enseignement du français langue étrangère – DAEFLE et professionnalisation en Fle – Profle+) ;
- deux nouvelles séries du podcast « Bibliothèque et patrimoine » pour Cned Sup-concours, ainsi qu'une série pour la formation du concours de recrutement de professeurs des écoles (CRPE) ;

- un film de présentation des avancées du Lab'innovation sur la réalité virtuelle pour le salon Educ@tech Expo ;
- des captations de prises de parole du directeur général lors de ses communications à destination des personnels ou lors de conférences de presse ;
- la finalisation de produits du colloque international, organisé en 2022 par l'école d'ingénierie de la formation à distance (Éifad), en partenariat avec *The Open University* et la revue scientifique *Distances et médiations des savoirs*. La DAV a également été le partenaire technique du nouveau cycle d'échanges praticiens-chercheurs organisé par l'Éifad autour des enjeux de l'enseignement à distance.

Mise en accessibilité

L'année 2023 a été marquée par une accélération significative du processus de mise en accessibilité des contenus médiatiques intégrés aux programmes de formation. Depuis septembre 2020, une loi stipule que toute nouvelle production audiovisuelle diffusée sur les plateformes de l'établissement doit être rendue accessible. Toutefois, de nombreux médias créés avant cette date étaient encore diffusés sans sous-titres, ni transcriptions. En collaboration avec l'ensemble des UO, la DAV a donc lancé un vaste recensement des contenus non traités, qui a permis de rendre accessibles 80 heures de vidéo, soit une augmentation de 40 % par rapport à l'année précédente.

Évolutions

Plan de modernisation

La DAV a inauguré ses nouveaux locaux dans un bâtiment du Cned situé au Futuroscope. Ce déménagement a également été l'occasion d'élaborer un plan



de modernisation. Accompagné par l'Institut national de l'audiovisuel (Ina), il a déjà permis de former trois agents pour renforcer leurs compétences en composition d'éclairage de tournage. Il s'étendra en 2024 à l'évolution des logiciels de post-production et au déploiement de nouveaux outils, afin de garantir une meilleure interopérabilité des collaborateurs et une cohérence renforcée de la chaîne de valeur.

L'intelligence artificielle

La DAV a démarré un nouveau chantier autour de l'intelligence artificielle générative, une technologie qui va modifier en profondeur les métiers et processus de la production audiovisuelle. Après avoir recensé les outils adaptés à ses besoins, la DAV déploiera ces IA en 2024 dans ses processus de conception et de fabrication, ouvrant ainsi de nouvelles perspectives pour l'avenir de la production audiovisuelle au sein de l'établissement.

L'école d'ingénierie de la formation à distance

L'école d'ingénierie de la formation à distance (Éifad) du Cned a deux missions principales. Elle forme à la conception, à la production et à l'accompagnement des formations à distance, cœur de métier du Cned en France et à l'étranger. Elle contribue également à la visibilité des savoir-faire de l'établissement en apportant appui, conseil et expertise sur l'évolution des métiers et des compétences. Elle favorise enfin la diffusion et l'intégration des résultats de la recherche dans les pratiques professionnelles et les offres de l'établissement.

Un nouveau catalogue de formations autour du cœur de métier du Cned

Dans un contexte d'évolutions sociétales majeures, le secteur professionnel de la formation connaît d'importantes transformations, sources d'innovations et d'expérimentations nombreuses. Le département pédagogie de l'Éifad développe à ce titre des formations au *digital learning* qui offrent une pédagogie adaptée, personnalisée par compétence et respectueuse des nouvelles attentes des apprenants.

En 2023, le catalogue s'est enrichi des formations suivantes :

- **E-tutorat** : « **devenir tuteur à distance** », premier module diffusé en France et à l'international. Dans une démarche de développement professionnel des équipes pédagogiques, des agents du Cned et des enseignants sur postes à profil (PoP) ont pu également en bénéficier ;



- **Réussir sa classe virtuelle** : « **conception** », « **animation** » et « **concevoir un dispositif de formation à distance** », trois formations qui répondent aux besoins des formateurs, des enseignants, des concepteurs et des responsables de formation soucieux de connaître l'ensemble du processus de fabrication ;

- **Digital learning**, « **une propriété intellectuelle adaptée** », un module transverse à la profession, sur un sujet d'actualité lié au développement de l'intelligence artificielle dans nos métiers ;

- **Le choix du « digital learning »** propose aux dirigeants d'organisme de formation ou aux formateurs consultants d'analyser leur structure en vue de déployer le *digital learning* de façon maîtrisée.

Cinq nouveaux modules seront développés en 2024 sur les thématiques suivantes : modèles économiques de la formation à distance ; *microlearning* ; évaluation de l'acquisition des compétences ; pédagogie active ; formateur/expert en présentiel à formateur à distance.

L'activité documentaire



L'Éifad accueille en son sein une activité documentaire avec le centre de documentation et d'information (CDI virtuel) pour les élèves, et le centre de ressources virtuel (CDR virtuel) pour les personnels du Cned, deux centres en pleine phase d'enrichissement et de déploiement.

CENTRE
DE DOCUMENTATION
ET D'INFORMATION
(CDI VIRTUEL)

53 886

VISITES
PAR MOIS EN MOYENNE

2 588

VISITEURS CONNECTÉS

258 870

PAGES CONSULTÉES

CENTRE
DE RESSOURCES VIRTUEL
(CDR VIRTUEL)

20 926

CONSULTATIONS
DU BOUQUET DE PRESSE

Un travail de fond débutera en 2024 avec les UO Cned Collège et Cned Lycée afin de développer les supports pédagogiques au service des élèves et de leurs enseignants, notamment pour faciliter l'accès à une information pertinente, contribuer à l'acquisition d'une culture de l'information et de la documentation, et favoriser l'esprit critique et la construction de connaissances (éducation aux médias et à l'information – EMI).

La recherche pédagogique

L'Éifad apporte son expertise à l'engagement du Cned, en proposant des ressources qui répondent aux nouveaux enjeux et perspectives de la formation à distance.



Dans ce cadre, trois actions principales ont marqué l'année 2023 :

- la mise en ligne d'une collection de masterclass sur les enjeux et les perspectives de la formation à distance sur cned.fr, [Youtube](https://www.youtube.com) et [CanalU](https://www.canalplus.com) ;
- le lancement d'un nouveau cycle d'échanges entre praticiens du Cned et chercheurs sous forme d'ateliers, afin d'aborder les problématiques émergentes en France et à l'étranger. Le premier atelier de ce cycle portait sur l'évolution des métiers. Il a réuni 50 praticiens du Cned, venus des différentes unités opérationnelles et de la direction générale, autour des chercheurs Éric Bruillard (université Paris-Cité) et Daniel Peraya (université de Genève) ;

- la parution de quatre numéros de la revue scientifique francophone *Distances et Médiations des Savoirs* (DMS) mettant en valeur le savoir-faire du Cned et les travaux de recherche portant sur l'ingénierie de formation et/ou pédagogique, l'industrialisation de la formation ou encore les métiers et compétences en essor dans le domaine de la formation à distance. Thématiques traitées par les numéros de 2023 : la motivation des apprenants dans les formations en ligne de type Mooc ; la qualité et l'adéquation aux besoins des ressources en ligne et la notion de présence ; la sobriété numérique et la confiance comme ingrédient indispensable à l'éducation, en lien avec le développement de l'intelligence artificielle.



LES LEVIERS DE DÉVELOPPEMENT

Fort d'une expertise reconnue et avec près de 20 000 inscrits sur les cinq continents (hors France), le Cned est le premier opérateur de l'enseignement français à distance en Europe et dans le monde francophone. Son rayonnement à l'international se double d'une politique d'innovation ambitieuse. Acteur majeur de l'éducation et de la formation pour tous, le Cned s'engage également dans le développement d'une offre grand public pour l'information, la formation et la certification aux enjeux majeurs de transition.



« J'aimais bien le fait d'avoir différents supports pour travailler : avec les cours papiers et la plateforme numérique apportant une approche variée du travail. »

MATHILDE, DIPLÔMÉE DU CAP ACCOMPAGNANT ÉDUCATIF PETITE ENFANCE



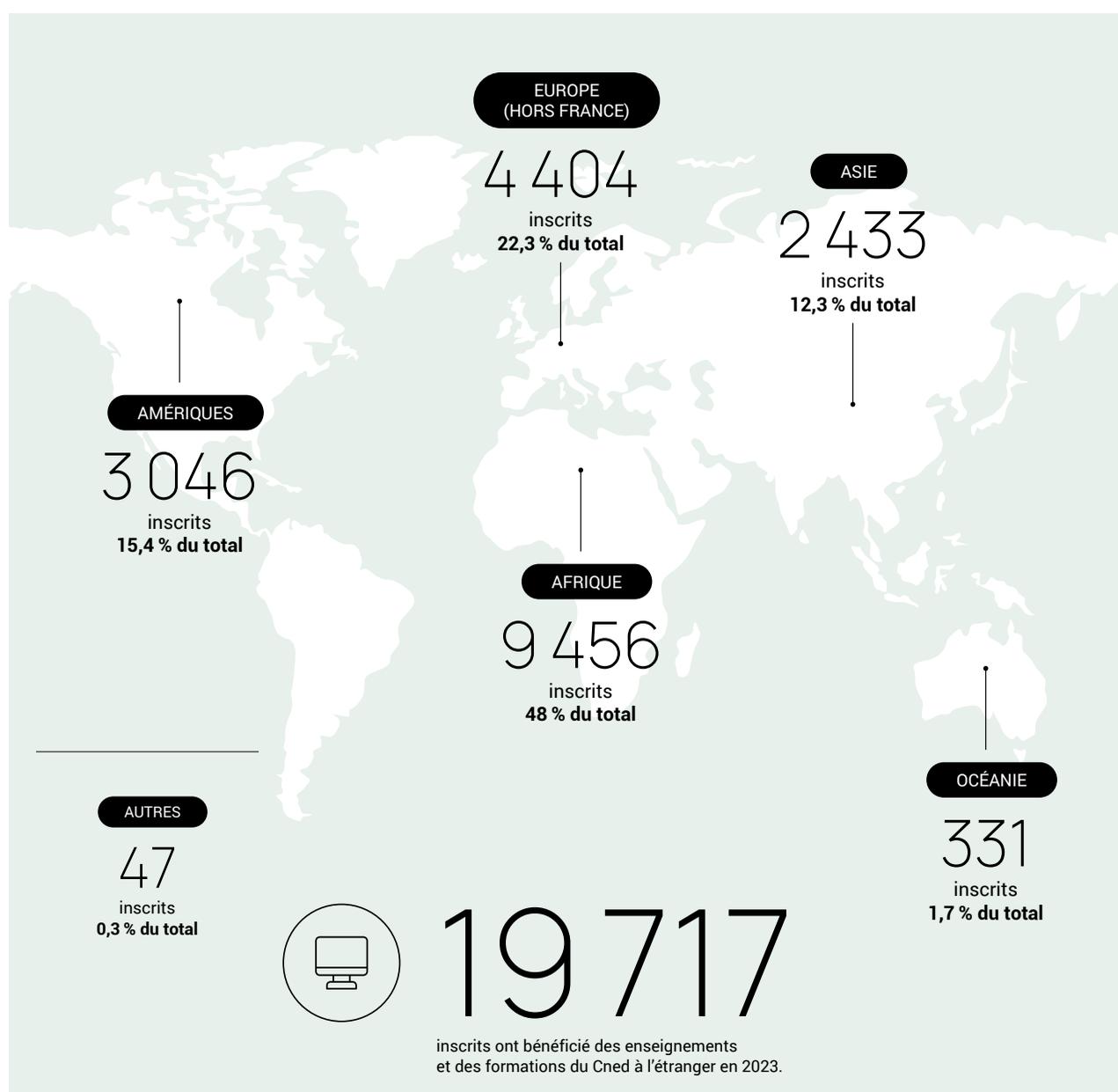
Titulaire d'un baccalauréat économique et social et d'une licence *Arts du spectacle*, option *art de la scène*, Mathilde a aussi suivi en parallèle un cursus à orientation professionnelle au conservatoire de danse. Désireuse de se réorienter, elle s'est tournée vers le Cned pour suivre le CAP accompagnant éducatif petite enfance (AEPE).

Je venais de quitter le monde du travail dans lequel j'étais depuis trois ans et je ne me voyais pas retourner sur les bancs de l'école. C'était pour moi le compromis parfait pour débiter une formation et commencer ma reconversion professionnelle. Je me suis naturellement tournée vers le Cned. Lorsque j'ai commencé ma formation, j'ai pu compter sur ma tutrice par le biais de la plateforme du Cned et sur le forum des étudiants pour répondre à mes questions. J'aimais bien le fait d'avoir différents supports pour travailler : avec les cours papiers et la plateforme numérique apportant une approche variée du travail.

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages

L'international

Avec près de 20 000 inscrits dans le monde (hors France), dont 17 000 scolaires, le Cned est l'opérateur majeur de la formation à distance en Europe et de l'enseignement du français à l'international. Son expertise lui permet également de contribuer largement à la diffusion de la langue et de la culture française sur les cinq continents.



En 2023, par l'intermédiaire de sa direction déléguée aux affaires internationales et européennes (DDAIE), le Cned a poursuivi le développement du secteur scolaire auprès des familles, des établissements du réseau de l'enseignement français à l'étranger et des structures éducatives locales. Il a également continué à s'affirmer comme un partenaire de référence pour la formation initiale et continue à distance des enseignants et des étudiants de français langue étrangère (Fle).

Une mission de service public partout dans le monde

Le Cned s'adresse à tous les publics résidant en France ou à l'étranger, quelle que soit leur nationalité. Il offre à chacun 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 et de la formation à distance, ainsi qu'au développement du numérique dans l'éducation.

La scolarité à l'étranger



La scolarisation des élèves à l'étranger

L'établissement a assuré la continuité de la scolarité de ces élèves selon un format adapté aux besoins spécifiques de l'expatriation et de la scolarisation hors de France, notamment auprès des jeunes de la grande section de maternelle à la terminale, dont la résidence familiale d'habitation se trouve éloignée d'un établissement français.

Un soutien opérationnel fort au réseau de l'enseignement français de l'étranger

Partenaire privilégié de l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) et de la Mission laïque française (MLF), le Cned permet aux établissements scolaires gérés par ces deux opérateurs de maintenir une offre d'options étendue, de proposer de nombreux enseignements de spécialité du cycle terminal ou de remplacer des professeurs absents pour de courtes durées. En 2023, une centaine de lycées ont ainsi fait appel au Cned pour des enseignements de spécialité à distance. Le Cned et l'AEFE ont également signé deux nouvelles conventions de partenariat pour le collège, relatives au dispositif *Jules* (aide aux devoirs) et au service *Program'cours*, qui permet d'assurer la continuité des apprentissages des élèves en cas d'absence de courte durée d'un enseignant non remplacé.

Un appui aux structures éducatives locales

Le Cned continue de répondre à la demande croissante de partenariats émanant de structures éducatives locales, notamment d'établissements non homologués qui dispensent un enseignement en français ou bilingue, ou qui souhaitent adjoindre un parcours complémentaire en français à leur cursus national.



GAËLLE



“

Le choix du Cned a été tout naturel pour moi.

”

Gaëlle et sa famille se sont expatriées pendant deux ans aux États-Unis, à Prattville en Alabama. Leurs enfants se sont rendus à l'école américaine et ont suivi la formule de scolarité complémentaire internationale du Cned après la classe. Cette formule sur mesure permet aux enfants expatriés de suivre une formation à distance allégée, autour de trois matières fondamentales.

Le dispositif offre un enseignement mieux adapté à la réalité des élèves et moins contraignant qu'une double scolarisation. Le choix du Cned s'est fait tout naturellement pour moi : un établissement de l'éducation nationale, un bilan de fin d'année et la conformité du programme constituaient autant de garanties de sérieux et de suivi pour un retour en France en douceur.

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages

Au service des établissements partenaires

La plateforme E2i (espace d'information international) dédiée aux établissements conventionnés avec le Cned s'est étoffée et réorganisée en 2023. Afin de dynamiser les échanges avec nos partenaires, un webipôle a vu le jour en 2023. Des webinaires d'information ont été régulièrement organisés avec les établissements partenaires du Cned, afin notamment de les accompagner dans l'évolution des conditions d'accès au Cned, réglementé à l'international.



VIRGILE MOUREAUX

Chef du lycée français Anne-de-Kiev



Cette collaboration avec le Cned est un véritable atout pour les élèves.



Ouvert depuis 1994 et situé dans le centre historique de la capitale ukrainienne, le lycée français Anne-de-Kiev accueillait 500 élèves en 2021. Virgile Moureaux, chef de cet établissement conventionné de l'AEFE et homologué de la petite section à la classe de terminale, revient sur la mise en place d'un enseignement à distance en temps de guerre.

En raison de la baisse du nombre d'élèves, nous avons désormais de petits effectifs en classe de première et de terminale. Pour les accompagner dans leur projet scolaire et d'orientation post baccalauréat, nous avons fait appel au Cned pour les enseignements de spécialité. Cette collaboration est un véritable atout pour les élèves. Le fonctionnement hybride mis en place au lycée français répond parfaitement à leurs besoins et l'offre élargie d'enseignements de spécialité est une vraie plus-value.

À retrouver en intégralité sur www.cned.fr/temoignages

Une offre à destination des publics francophones non scolaires

Les BTS

Un projet pilote de parcours de formation au brevet de technicien supérieur (BTS commerce international et BTS tourisme) a été lancé en 2022 dans trois établissements d'enseignement français à l'étranger. Initiés en partenariat avec l'AEFE en Grèce et au Maroc, ils ont accueilli leur deuxième cohorte d'étudiants en 2023. Ces parcours s'organisent autour d'une formation hybride qui combine des temps d'enseignement à distance avec le Cned et des temps d'accompagnement administratif et pédagogique au sein de l'établissement scolaire d'accueil. 2023 a marqué également la mise en place de la première session d'examens de BTS que les étudiants passeront entièrement à l'étranger en 2024.

La formation des enseignants et des étudiants de Fle

La formation initiale et continue des professeurs de Fle a continué de représenter une activité essentielle pour le Cned, à travers trois parcours de formations complémentaires :

- la préparation au diplôme d'aptitude à l'enseignement du français langue étrangère (DAEFLE) à des publics non francophones, orientée vers la pratique, en partenariat avec l'Alliance française de Paris ;
- PROFLE+, une professionnalisation en Fle pour acquérir ou renforcer des compétences professionnelles, en partenariat avec France Éducation International ;
- le cursus Fle, le diplôme universitaire, les masters 1 et 2 apportant une ouverture sur la recherche, en partenariat avec l'université Grenoble-Alpes.

Une contribution au rayonnement des valeurs du système éducatif français à l'international

Le trophée éducation, remis chaque année par le directeur général du Cned dans le cadre des *Trophées des Français de l'étranger*, organisés par Lepetitjournal.com, illustre cet engagement de l'établissement.

Gaëlle Bourgeault, la lauréate 2023, expatriée à Taïwan, a créé « *C'est quoi la France ?* » (www.cestquoilafrance.fr). Ce site destiné aux jeunes Français expatriés, de 6 à 12 ans, leur permet de garder le lien avec la langue et la culture françaises. Animé par les personnages de Tom et Alice, le site leur propose chaque semaine une nouvelle vidéo ludique, avec un vocabulaire et des thèmes adaptés à leur âge. Gastronomie, histoire, expressions idiomatiques et monuments sont notamment au programme.



GAËLLE BOURGEAULT

Lauréate du Trophée Cned Éducation 2023



En cherchant comment aider mes enfants à maintenir leur culture française, je me suis rendu compte que « beaucoup de parents étaient confrontés au même problème ». Je souhaitais offrir à mes garçons une façon simple et ludique de s'approprier la culture française. Je me suis donc appliquée à créer quelque chose qui réponde à leurs besoins et s'intègre à leurs habitudes, le jeu, les livres mais aussi les écrans. Le contenu de la vidéo peut se lire et s'écouter, ce qui permet de travailler à la fois la lecture et la prononciation. Les moments d'échanges en famille sont favorisés grâce aux questions posées à la fin de chaque vidéo.



Le plan d'investissement France 2030

Initié en 2020 dans le cadre du plan d'investissement *France 2030*, le projet « Académie numérique » a essentiellement contribué à accompagner la transformation du Cned et à renforcer sa politique d'innovation avec le soutien du Secrétariat général pour l'investissement (SGPI).

De l'expérimentation à la généralisation

Suivant une démarche expérimentale et itérative, le Cned a consacré les trois premières années du programme à la mise en place de preuves de concept (*Proof of concept - POC*), puis de pilotes. Les innovations, dont la pertinence a été validée sur le terrain, ont donné lieu à des premières généralisations :

- **l'aide à la révision** : l'application *Flash Révisions* (Nomad Education) propose aux élèves de réviser, de s'entraîner et de recevoir des rappels des notions essentielles du programme ;
- **l'empreinte mémorielle** : ce dispositif élaboré en partenariat avec *Domoscio* favorise l'ancrage des connaissances sur le long terme. Un programme de révision espacée personnalisé est établi pour chaque élève en fonction de sa « courbe de l'oubli » ;
- **l'auto-entraînement à l'oral** : *Interview App* invite les élèves à s'entraîner de façon autonome pour l'épreuve du « Grand oral ». En réponse à leur enregistrement, les élèves reçoivent des corrections personnalisées réalisées par un enseignant ;
- **la surveillance des examens à distance** : *Big Blue Button* et *Blackboard* permettent aux élèves de passer des épreuves certifiantes à distance ;
- **la dématérialisation des copies** : *Docaposte* va permettre de réduire le temps de correction et d'envoi des corrigés et conseils aux élèves (de 13 à 3 jours).

Prolongé jusqu'en 2026, ce programme donnera aussi l'occasion au Lab'innovation d'explorer de nouveaux axes tels que les parcours adaptatifs, l'exploitation des données d'apprentissage, l'intelligence artificielle ou encore la réalité virtuelle.

La continuité pédagogique

Le plan d'investissement *France 2030* a permis de soutenir les dispositifs de continuité pédagogique mis en place dans le cadre de mesures du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse comme *Program'cours*, la plateforme qui permet aux collégiens de suivre des séquences pédagogiques en cas d'absence de courte durée d'un enseignant non remplacé.

Le projet « Talents Cybersécurité »

En 2022, le Cned a rejoint un consortium dirigé par Campus Cyber, dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « Compétences métiers d'avenir (AMI-CMA) ». Le projet « Talents Cybersécurité » (Tal-Cyb) de ce consortium, composé de vingt-et-un partenaires, prévoit de créer de nouvelles formations en cybersécurité (en présentiel et en ligne) pour des niveaux allant du secondaire au doctorat. Deux formations seront développées par le Cned dans ce cadre :

- une formation numérique à distance de référent cybersécurité, destinée aux TPE/PME, d'une durée totale de 400 heures, conçue pour un public professionnel non spécialiste de niveau 4 (Bac) ou 5 (Bac +2). Intitulée « Gestionnaire de cybersécurité TPE/PME » (commercialisée d'ici fin 2024 et soumise à l'inscription au Répertoire national des certifications professionnelles) ;
- des modules numériques de sensibilisation gratuits à la cybersécurité, destinés aux lycéens et aux étudiants. D'une courte durée (12 et 20 heures), ils visent à développer une meilleure compréhension et une culture de la cybersécurité, à sensibiliser aux enjeux de la sécurité numérique et à initier des actions de prévention et de remédiation.

En formant à la cybersécurité, le Cned contribuera à renforcer la résilience numérique du pays et à mieux préparer les professionnels à faire face à ces défis complexes.



Des partenariats structurants pour former à un enjeu majeur de société, l'exemple du « B.A.-BA »

Acteur majeur de l'éducation et de la formation pour tous, le Cned s'engage à mettre son expertise pédagogique et numérique au service de l'intérêt général. À travers une politique partenariale qui traduit sa volonté de coconstruire et de renforcer les liens avec l'ensemble de son écosystème (universités, chercheurs, fonction publique, entreprises, collectivités locales et territoriales), il souhaite faciliter l'accès à la connaissance de tous les citoyens face aux enjeux majeurs de la société. Le *B.A.-BA du climat et de la biodiversité* est la première concrétisation de cet engagement.



Après le lancement grand public du *B.A.-BA du climat et de la biodiversité* en juin 2023, le Cned a développé une version Pro de la plateforme à destination des organisations publiques ou privées (collectivités locales et territoriales, établissements d'enseignement supérieur, entreprises, etc.) qui souhaitent former leurs collaborateurs à la transition écologique. La formation peut être proposée à un rythme adapté à chaque collaborateur et offre un suivi de progression, ainsi qu'une attestation des connaissances acquises.

Des premiers partenariats, notamment avec les sept établissements du Réseau ScPo et l'université de Poitiers ont été signés en novembre 2023. Le dispositif sera également proposé aux collectivités locales et aux entreprises en 2024.

Les établissements d'enseignement supérieur

Réseau ScPo : former les leaders de demain pour réussir la transition environnementale

Le Cned et le Réseau ScPo (qui regroupe les écoles d'Aix-en-Provence, de Lille, de Lyon, de Rennes, de Saint-Germain-en-Laye, de Strasbourg et de Toulouse) contribuent ensemble à former les futurs professionnels publics et privés à mieux répondre aux défis environnementaux de demain.

En 2023, le réseau ScPo a ainsi choisi de proposer, au sein de son Campus numérique des transitions, le *B.A. -BA du climat et de la biodiversité* du Cned à l'ensemble de ses étudiants, de ses enseignants, de ses enseignants-chercheurs et de ses personnels.



PABLO DIAZ

Président du Réseau ScPo et directeur de Sciences Po Rennes



« Notre volonté et responsabilité est de donner, au quotidien, à nos élèves accès à des savoirs et des compétences leur permettant de relever avec humanisme les grands défis qui s'annoncent pour notre planète. »

Notre volonté et responsabilité est de donner, au quotidien, à nos élèves accès à des savoirs et des compétences leur permettant de relever avec humanisme les grands défis qui s'annoncent pour notre planète. C'est dans cette perspective que le Réseau ScPo s'associe avec le Cned afin que nos élèves puissent bénéficier de la première formation en ligne publique permettant d'acquérir les connaissances fondamentales sur les enjeux du climat et de la biodiversité.

Extrait du communiqué de presse à retrouver sur : www.cned.fr/espace-presse



Université de Poitiers : le premier partenariat au service de la prise en compte des enjeux écologiques au sein des universités françaises

Partenaires dans le cadre de l'Alliance universitaire Aliénor d'Aquitaine, le Cned et l'université de Poitiers ont signé en 2023 un partenariat de déploiement de la plateforme *B.A. -BA du climat et de la biodiversité*.

L'université de Poitiers proposera cette formation à ses 30 000 étudiants et 3 000 personnels via sa propre plateforme numérique. Les données recueillies permettront de suivre la progression des étudiants et d'alimenter une réflexion pédagogique sur la sensibilisation à la question du climat et de la biodiversité.

Ce partenariat s'inscrit dans le cadre de la feuille de route présentée en 2022 par la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, qui vise à former tous les étudiants et les personnels de l'enseignement supérieur à la transition écologique d'ici 2025.



VIRGINIE LAVAL

Présidente de l'université de Poitiers



« Cette nouvelle initiative commune de sensibilisation au développement durable s'inscrit en cohérence avec les priorités de notre alliance commune. »

Je me félicite du partenariat étroit entre l'université de Poitiers et le Cned. Cette nouvelle initiative commune de sensibilisation au développement durable s'inscrit en cohérence avec les priorités de notre alliance commune. L'université de Poitiers est ainsi la première à ouvrir le *B.A. -BA du climat et de la biodiversité* du Cned à toute sa communauté. C'est une première étape que l'université de Poitiers prolongera par d'autres initiatives.

Extrait du communiqué de presse à retrouver sur : www.cned.fr/espace-presse

Les collectivités locales et territoriales

Opérateur public au service de la transition écologique au cœur des territoires, le Cned a noué par le biais de sa direction commerciale de nombreuses relations avec les collectivités locales et territoriales au cours du second semestre 2023.

Des accords ont été signés pour former les agents et les élus à la transition écologique avec le conseil départemental du Nord (le plus grand département français en nombre d'agents et d'habitants), ainsi qu'avec la région Île-de-France et les villes de Chasseneuil-du-Poitou (Vienne) et de La Possession (La Réunion).

Développer et optimiser nos recettes commerciales

La direction marketing (DM) a pour mission de définir, de piloter et de mettre en œuvre la politique globale de l'offre « 5 P » : prix, promotion, produit, place et prospects. Elle oriente la politique de commercialisation et de communication, en cohérence avec la stratégie générale de l'établissement. Elle est, par ailleurs, garante de l'optimisation de l'expérience du prospect avec le Cned sur les outils digitaux.

Dans un contexte concurrentiel très dynamique, avec des investissements soutenus des organismes de formation à distance, le Cned bénéficie d'une notoriété installée auprès de la population française. Il doit conserver sa place de leader en développant la préférence de marque. La campagne de communication annuelle est planifiée en fonction des périodes propices au recrutement marquées par une forte saisonnalité. Elle s'articule autour d'une campagne de marque globale et des campagnes spécifiques par formation, afin de recruter de nouveaux inscrits.

Campagne d'image et de marque

La campagne d'image 2023 a été orchestrée en trois temps :

- une première vague, du 12 au 23 juin, avec un spot diffusé entre 19 h et 20 h sur toutes les chaînes du plan média le premier jour du lancement ;
- une deuxième vague d'entretien, du 2 juillet au 28 août 2023 ;
- une troisième vague de rappel, du 18 au 27 septembre 2023.

Les spots TV ont été diffusés sur une sélection de chaînes en adéquation avec le cœur de cible. Ils ont été également diffusés sur plusieurs leviers digitaux associés à du ciblage, notamment les plateformes

Retours de campagne

Un post-test a été réalisé par l'institut CSA du 28 septembre au 4 octobre, afin de mesurer les retombées de la campagne sur la marque (notoriété, intérêt pour les formations du Cned), réaliser un diagnostic du dispositif (agrément, émotion, compréhension) et constater les traces laissées par le dispositif (reconnaissance). Le Cned reste leader sur les trois indicateurs de notoriété (*top of mind*, notoriété spontanée et notoriété assistée). L'agrément publicitaire est supérieur à la norme CSA. Les spots ont été jugés faciles à comprendre, chaleureux et agréables à regarder (scores conformes aux normes CSA sur ces items). Les meilleurs scores ont été obtenus auprès des 15-34 ans et des personnes qui déclarent avoir un projet de formation. La campagne a incité à se rendre sur le site cned.fr, à se renseigner sur le compte personnel de formation et/ou à contacter le Cned.

de relecture (*replay*) et *Youtube*.

Les performances globales du plan média ont été supérieures aux objectifs préalablement définis (couverture et répétition, taux de complétion) :

- 64 % des spots diffusés en access et en *prime* (heures de grande écoute) ;
- plus de 8,6 millions de vidéos vues à 100 % grâce aux leviers digitaux.

Campagne de recrutement

Associées à la campagne de marque, des campagnes de recrutement spécifiques à chaque formation (BTS, CAP et titres professionnels, préparations aux concours, langues, etc.) sont mises en œuvre.

Le retour sur investissement est défini à l'aide de plusieurs indicateurs, comme la création de compte et l'inscription en ligne. L'optimisation est réalisée au fil de l'eau, afin d'ajuster les budgets et les actions en fonction des résultats. Pour chaque formation, des messages publicitaires spécifiques sont réalisés. Plusieurs leviers, associés systématiquement à un ciblage, sont activés : référencement (*search marketing*), format publicitaire web (*display*), dispositifs de reciblage, etc.



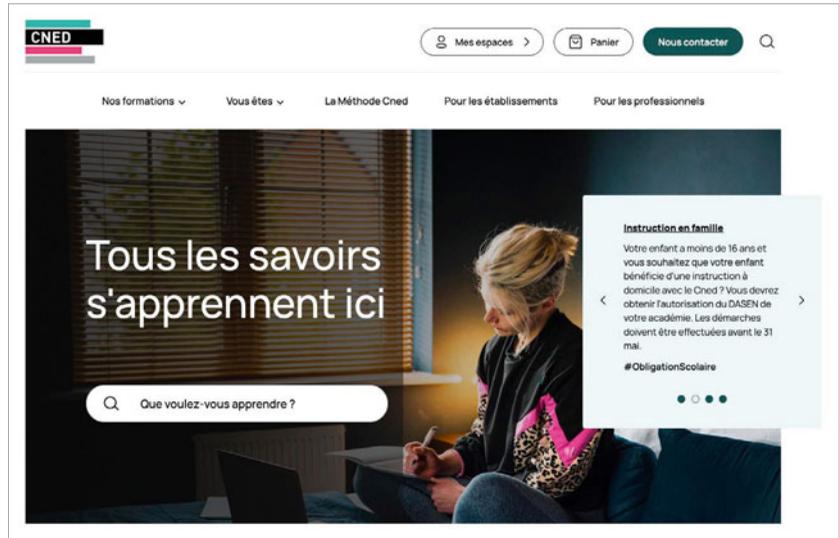
Paroles d'inscrits, nouveau podcast du Cned

Le podcast « Paroles d'inscrits » met en valeur la diversité de parcours des apprenants du Cned. Ce format, qui permet aux inscrits de s'exprimer librement, est l'occasion de découvrir des parcours de vie et des témoignages poignants, teintés de défis et de retours d'expériences enrichissantes. Pour le réaliser, le Cned s'est rapproché d'Alix Grousset, créatrice de contenus et ancienne élève de l'établissement, qui avait déjà partagé son propre parcours sur les réseaux sociaux.

Trois épisodes sont disponibles sur les plateformes *Spotify*, *Deezer* et *Apple podcast* :

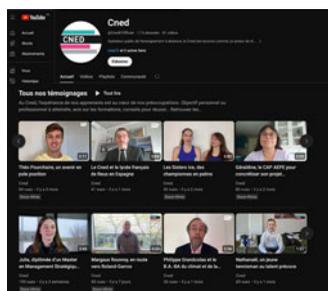
- *J'ai passé mon bac avec le Cned, mon retour d'expérience*, le témoignage d'Alix Grousset ;
- *Une formation diplômante pour donner du sens à ma passion*, le témoignage de Nicolas Maloïsel, qui a passé le concours de recrutement de professeurs des écoles (CRPE), puis le CAP *cuisine* avec le Cned ;
- *Comment allier études et carrière sportive de haut niveau*, le témoignage d'Enzo Peugeot, jeune espoir du sport automobile.

« Paroles d'inscrits », conçu par le Cned avec *Cospirit* et l'Agence Marie-Antoinette, a reçu le 2^e prix des Trophées de la communication dans la catégorie « Meilleure action de communication sonore » en 2023.



Un nouveau site internet

Lancé le 27 avril 2023, le nouveau site internet du Cned propose une navigation simplifiée et plus interactive, des contenus enrichis et des parcours de navigation adaptés aux besoins de chacun. Des vidéos de témoignage d'inscrits, des présentations des espaces de formation et des espaces démo offrent également une meilleure immersion aux visiteurs, placés au plus près des situations d'apprentissage. Ce chantier a également été l'occasion de déployer une nouvelle identité graphique.



Zoom : les nouveautés du site

- **Des témoignages vidéo**
20 témoignages vidéo mis en ligne entre avril et décembre 2023.

- **De nouveaux espaces démo accessibles gratuitement et sans compte**

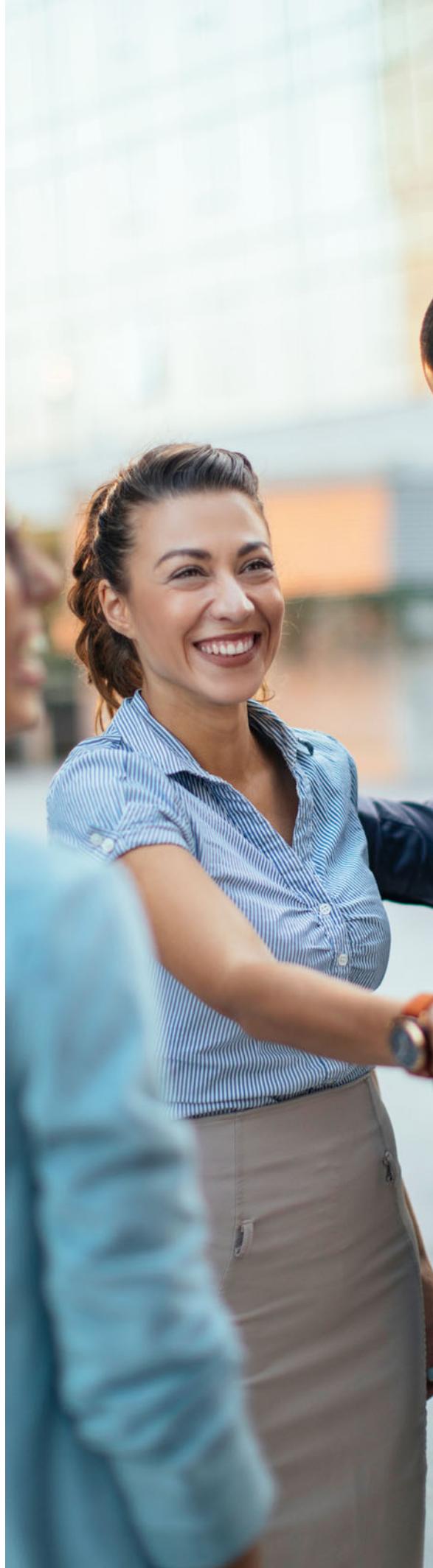
Maternelle et primaire ; classe de 4^e ; seconde générale et technologique, première générale ; terminale générale ; scolarité complémentaire internationale ; BTS *commerce international* ; CAP *Accompagnant éducatif petite enfance* (AEPE) ; concours de recrutement de professeurs des écoles ; concours bibliothèques ; apprendre l'arabe (pour adultes). Plus de 12 000 visites des espaces démo ont été comptabilisées entre le 1^{er} mai et le 31 décembre.

- **Un espace dédié aux chefs d'établissement**

Un nouvel espace d'information à destination des établissements scolaires français a été mis en ligne à la rentrée 2023. Il a pour objectif de présenter l'ensemble des services proposés par le Cned en tant qu'établissement de complémentarité, à travers des vidéos de présentation des dispositifs, de la documentation et un formulaire de contact spécifique. Depuis sa mise en ligne le 24 août 2023, à la suite de l'intervention du directeur général du Cned lors de la réunion de rentrée des recteurs d'académie, plus de 15 000 pages vues et 3 600 téléchargements de documentation ont été comptabilisés.

LES FEMMES ET LES HOMMES DU CNED

Agents, enseignants,
experts pédagogiques, etc.
En contribuant à la formation
et à l'émancipation
de milliers de personnes
grâce à leurs savoir-faire
et à leurs expertises,
les femmes et les hommes
du Cned illustrent les valeurs
portées par l'établissement
depuis sa création : utilité
sociale, accessibilité
et réussite pour tous.



« Notre objectif est de concilier au mieux la qualité des conditions de travail des personnels, la transformation indispensable de l'établissement et la qualité du service rendu aux usagers. »

VANESSA, CONSEILLÈRE DE PRÉVENTION

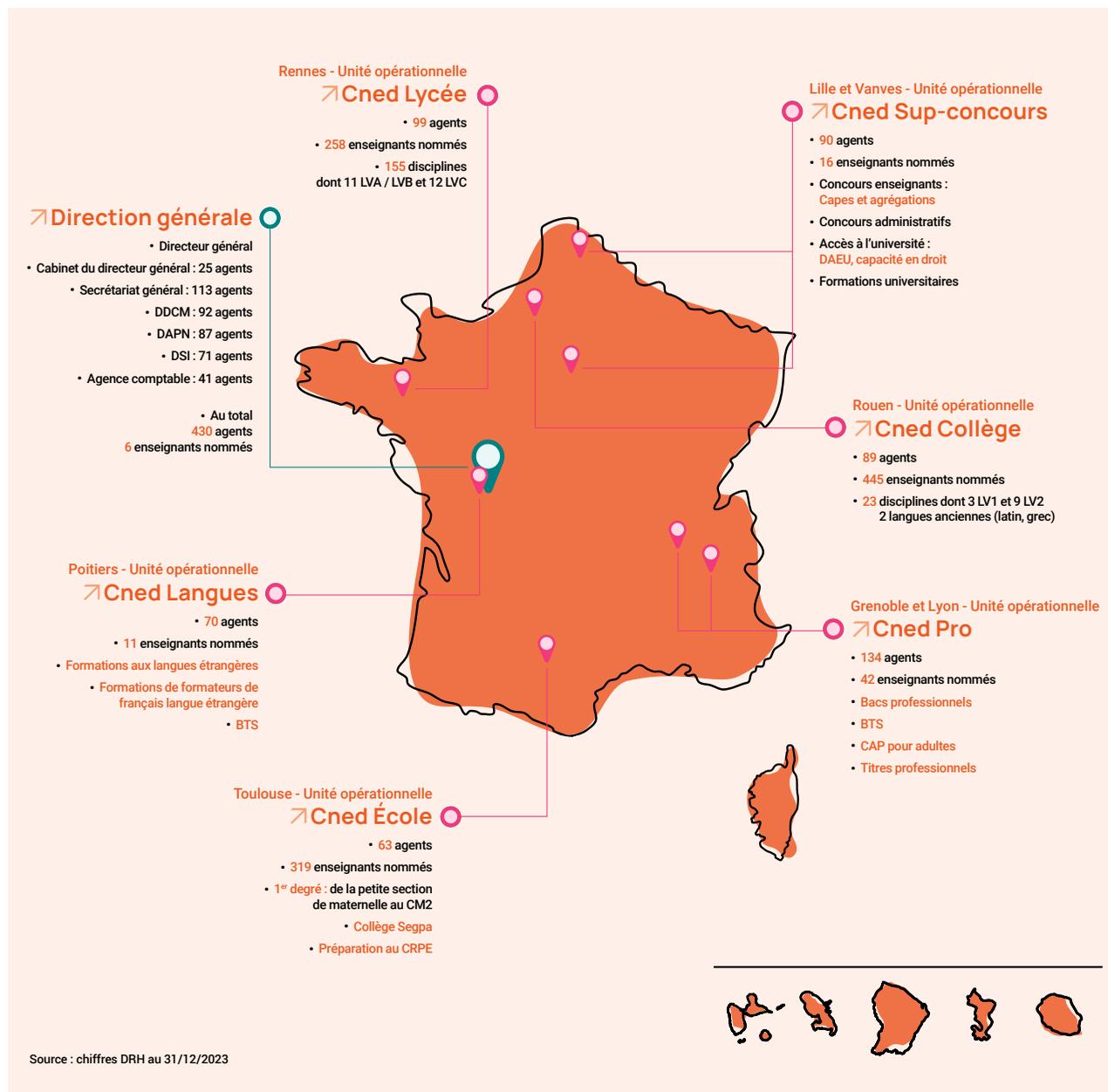


Vanessa, conseillère de prévention, référente handicap, référente égalité professionnelle femmes/hommes, assure l'animation du pôle *qualité de vie et des conditions de travail* (QVCT) du Cned, rattaché au secrétariat général.

Outre sa contribution à la définition et à l'animation de certains chantiers structurants de l'établissement, le nouveau pôle QVCT a vocation à accompagner tout service et tout agent du Cned. Nos missions portent principalement sur la prévention et l'évaluation des risques professionnels, l'intervention en ergonomie, le maintien dans l'emploi, l'accompagnement psychologique et social, ainsi que sur l'égalité professionnelle pour toutes et tous.

Les unités opérationnelles

Le Cned comprend une direction générale et six unités opérationnelles (UO). Chacune d'entre elles porte désormais une dénomination liée à la spécificité de son portefeuille de formations : Cned École, Cned Collège, Cned Lycée, Cned Pro, Cned Sup-concours et Cned Langues.



L'unité opérationnelle Cned École

L'UO Cned École s'est réorganisée avec la création d'un service *chaîne de fabrication* qui regroupe désormais la conception et la production des dispositifs de formation. Le service des *fonctions support* s'est doté d'un nouveau poste de chargé du suivi de la qualité, et le service *suivi des enseignements* a diversifié ses actions pédagogiques grâce à l'arrivée de cinq nouveaux professeurs.

Préparation au CRPE

À la suite de la publication de l'arrêté qui définit les modalités d'organisation du concours de recrutement de professeurs des écoles pour les trois académies déficitaires de Créteil, de Versailles et de Guyane, une offre de formation spécifique, adaptée à un public ne disposant que de quelques semaines de préparation, a été conçue et proposée par l'établissement. Ce dispositif sera reconduit en 2024.

Formations du 1^{er} degré

Pour tenir compte des inflexions des programmes officiels de l'école primaire depuis 2017, notamment en français et en mathématiques, une réingénierie partielle des formations, inspirée des préconisations du Conseil scientifique de l'éducation nationale et des guides publiés par le ministère depuis six ans, a été initiée.

Instruction en famille (IEF)

La nouvelle législation qui soumet à autorisation l'instruction en famille exige un suivi soutenu de l'assiduité des élèves scolarisés au Cned. Afin de mieux les accompagner, Cned École a systématisé les prises de contact

directes avec les conseillers de scolarité. Des actions pédagogiques inédites ont par ailleurs été mises en œuvre, notamment un « plan lecture » visant à soutenir les familles dans l'apprentissage de la lecture pour les enfants de CP.

63

AGENTS

319

ENSEIGNANTS NOMMÉS

L'unité opérationnelle Cned Collège

S'agissant de l'UO Cned Collège, l'année 2023 a été marquée par l'ouverture d'un nouveau chantier et par la poursuite de deux projets portant sur le renforcement de la relation pédagogique et sur la valorisation de la scolarité à distance des élèves, initiés en 2022.

Refonte du modèle pédagogique

Ce nouveau chantier doit se déployer durant trois ans. Il a pour objectif de repenser les cours à distance pour les élèves du collège, ainsi que leur progression, en proposant notamment une meilleure complémentarité entre les temps d'apprentissage sur les supports imprimés et sur les supports numériques.

Rentrée des élèves de 6^e

En septembre et octobre, l'accueil des élèves, ainsi que la passation synchrone de tests de français et de mathématiques, ont été organisés



au sein de 93 classes virtuelles animées par les conseillers de scolarité.

Orientation

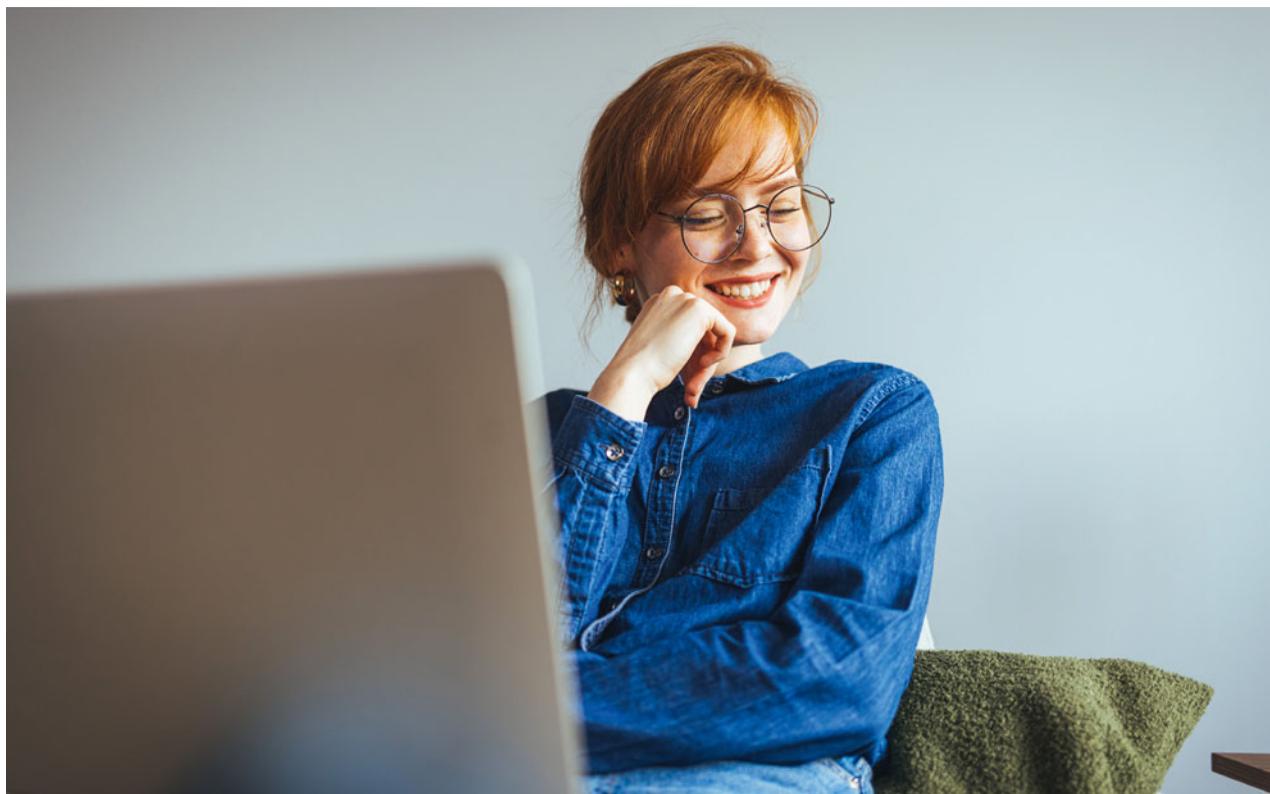
Un accompagnement à l'orientation a été proposé en visioconférence aux élèves de 5^e, 4^e et 3^e. À cette occasion, de nombreux professionnels, de l'artisan miroitier au développeur de jeux vidéo en passant par le sportif de haut niveau, ont échangé avec les élèves et leur ont fait découvrir leurs métiers et les filières associées.

89

AGENTS

445

ENSEIGNANTS NOMMÉS



L'unité opérationnelle Cned Lycée

L'année a été marquée par la poursuite de l'augmentation du nombre des inscrits, par l'inscription des élèves aux épreuves du baccalauréat et par l'amélioration continue de l'accompagnement des lycéens et de leurs parents avec l'organisation de classes virtuelles.

Inscriptions au baccalauréat

Pour la première fois depuis sa création, l'établissement a inscrit ses 9 800 élèves de classes complètes réglementées de première et de terminale aux épreuves du baccalauréat général et technologique. L'élaboration des modalités d'inscription, en lien avec le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, a permis de sécuriser tous les actes de gestion liés à la mise en œuvre du contrôle continu.

Outils numériques

Un travail approfondi sur l'accessibilité numérique des contenus du Cned et la proposition d'évaluations sur des banques de questions aléatoires se sont également poursuivis. Deux projets innovants du Plan d'investissement *France 2030* ont également été mis en œuvre : *MémoMax* en classe de première et *Interviewapp* pour le « Grand oral » en terminale.

99

AGENTS

258

ENSEIGNANTS NOMMÉS

Mieux accompagner les élèves à l'étranger

Pour renforcer la qualité de l'accompagnement des 7 500 élèves du Cned à l'international, l'UO Cned Lycée a mis en place plusieurs améliorations pour les écoles partenaires et leurs chefs d'établissement. La plateforme d'animation des écoles conventionnées *E2i* a été remaniée, afin de répondre à l'évolution de l'offre lycée et à la nouvelle mission d'inscription des élèves au baccalauréat. Des webinaires (*webipôles*) thématiques ont également été mis en place. Les échanges réguliers avec nos écoles partenaires à l'international contribuent à l'amélioration de notre collaboration.

L'unité opérationnelle Cned Pro

Certifications professionnelles

Le Cned a obtenu le renouvellement pour cinq ans de la certification de niveau 4 ASCA (*assistant de comptabilité et d'administration en PME/TPE*) au RNCP, proposé dans le cadre du partenariat de co-certification avec l'Union professionnelle des professeurs, cadres et techniciens du secrétariat et de la comptabilité (UPPCTSC). Cette réussite, liée au travail collaboratif de l'UO Cned Pro et de l'UPPCTSC, accompagnées par la direction des formations et la mission partenariats (rattachées à la direction des apprentissages, de la pédagogie et du numérique (DAPN)) traduit également la volonté du Cned de renforcer son positionnement d'opérateur public de formation à distance pour les métiers en tension sur le marché de l'emploi. Un dossier de renouvellement de la certification de niveau 4 ASCOM

(*assistant PME/TPE d'administration et de communication commerciales*) a également été déposé en décembre 2023.

Commissions d'assiduité

Dans le cadre des exigences *Qualiopi*, des commissions de suivi de formation professionnelle continue (FPC) ont été mises en place. Elles visent à renforcer l'accompagnement des inscrits financés dans leur parcours de formation, en prévenant les risques de décrochage et en apportant des réponses adaptées à chacun. Chaque mois, l'assiduité des inscrits est appréciée à partir de paliers de réalisation qui intègrent les données de connexion, l'atteinte de jalons sur la plateforme d'apprentissage et des évaluations notées. Ce suivi étroit permet de mettre en œuvre des actions ciblées et graduées, pour prévenir les situations de décrochage ou renforcer si besoin les parcours de formation par des dispositifs de remédiation collective ou individuelle.

134

AGENTS

42

ENSEIGNANTS NOMMÉS



L'unité opérationnelle Cned Sup-concours

L'UO Cned Sup-concours s'est concentrée en 2023 sur la fusion des anciens sites de Lille et de Vanves, à travers une démarche d'harmonisation des *process*, de cohésion d'équipe et d'optimisation des moyens. L'UO a également travaillé au développement et à la redéfinition des grands principes directeurs de l'offre concours des fonctions publiques et de l'enseignement supérieur.

Enseigner avec le numérique

Les préparations aux concours enseignants se sont enrichies d'un module gratuit de cinq webinaires, intitulé « Enseigner avec le numérique ». Dans un périmètre pédagogique qui propose des axes de réflexion majeurs sur l'enseignement du numérique avec le numérique, les thématiques retenues répondent aussi à la volonté de proposer un double parcours à destination des enseignants

et des personnels d'encadrement. Un rappel du cadre de référence des compétences numériques (CRCN) et de la version pilote du CRCN-Édu (compétences numériques des enseignants), a également pour but de favoriser la mise en place de l'ancrage institutionnel.

Appels d'offres

Le ministère des Armées a attribué au Cned les marchés de préparation aux concours de l'École militaire interarmes (Emia) et des concours internes de l'École de l'air et de l'espace (CI-EAE). L'UO Cned Sup-concours déploie à ce titre 7 dispositifs hybrides incluant de la formation à distance, des classes en présence et l'organisation d'épreuves blanches.

Simulation d'entretiens à distance

À la suite de son succès auprès des inscrits, la simulation d'entretiens à distance en mode synchrone a été déployée à l'ensemble des concours administratifs,

ainsi qu'aux concours enseignants qui présentent une épreuve de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP), un entretien professionnel et une épreuve de leçon.

90

AGENTS

16

ENSEIGNANTS NOMMÉS





L'unité opérationnelle Cned Langues

En 2023, la rénovation, l'ingénierie des contenus de formations et l'accessibilité numérique ont été les priorités de Cned Langues.

Les formations

L'UO Cned Langues s'est concentrée sur le renouvellement ou la réingénierie de son large portefeuille de formations :

- l'apprentissage des langues jusqu'à la certification : français langue étrangère, anglais, allemand, espagnol, italien, arabe, portugais, russe, japonais et chinois, ainsi que les préparations aux certifications (DELF, DALF, Test de connaissance du français, TOEIC, *Linguaskill Business*, Cloé, etc.), et des inscriptions à la certification telle que le *Lilate* (Live Language Test) en arabe, par exemple ;
- le français langue étrangère (Fle) : avec une préparation orientée vers la pratique au diplôme d'aptitude

à l'enseignement du Fle (DAEFLE), destinée à des publics non francophones ; un cursus Fle composé du diplôme universitaire et des masters 1 et 2 de préparation à l'enseignement du français langue étrangère, avec une ouverture vers la recherche ; PROFLE+, une professionnalisation en Fle pour acquérir ou renforcer des compétences professionnelles ;

- le supérieur : avec plusieurs BTS (*collaborateur juriste notarial, services informatiques aux organisations, options solutions logicielles et applications métiers et solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux, comptabilité gestion, comptabilité gestion des PME, assurance*) ; un DU de comptabilité et de gestion ; une licence et des masters 1 et 2 en sciences de l'éducation.

Les partenaires

Cned Langues propose dans son catalogue de multiples dispositifs de formation coconstruits avec des partenaires reconnus : l'Alliance française de Paris,

l'Institut de formation de la profession de l'assurance (Ifpass), France Éducation International (FEI), ainsi que les universités de Lyon, de Caen, de Grenoble et de Rouen. Ces collaborations ont porté notamment, en 2023, sur la rénovation des premiers niveaux de l'apprentissage de l'arabe, la création du BTS *collaborateur juriste notarial*, la mise à jour des contenus des BTS et la réingénierie des formations dans le cadre du campus numérique Forsee (formation et ressources en sciences de l'éducation), des cursus Fle, DAEFLE, etc.

70

AGENTS

11

ENSEIGNANTS NOMMÉS

Les enseignants en poste adapté et en réemploi

Dans le cadre du dispositif de l'adaptation du poste de travail, le Cned accueille près de 1 100 enseignants titulaires confrontés à des difficultés de santé qui les empêchent d'enseigner en présentiel dans un établissement. L'accompagnement disciplinaire des élèves depuis leur domicile constitue le cœur de leurs missions pour les aider à apprendre, à progresser et à réussir.

Les missions

Les enseignants en poste adapté et en réemploi forment la pierre angulaire du dispositif d'accompagnement disciplinaire des élèves du Cned. Conformément à leur formation initiale et à leurs compétences, ils accompagnent les élèves au quotidien dans la construction de leurs savoirs et savoir-faire, à travers un ensemble de missions variées : évaluation des copies, des compétences et des apprentissages (devoirs écrits et/ou oraux numériques) ; tutorat électronique ; animation de groupes (en classe virtuelle ou par échanges sur des forums) ; organisation et suivi de projets collectifs ou individuels, etc.

Un cadre d'exercice clairement défini

Enseigner au Cned, c'est enseigner avec le numérique. Le contexte de travail des enseignants est entièrement numérique et dématérialisé, qu'il s'agisse des modalités d'enseignement, des échanges ou des communications avec les autres agents du Cned et avec les pairs, des formations ou du travail collaboratif. Dans ce contexte professionnel totalement dématérialisé, l'affectation au Cned est une occasion unique d'acquérir et de développer de nouvelles compétences. Ainsi, les enseignants

du Cned peuvent se prévaloir, à la fois, de la maîtrise de nouvelles compétences numériques et de nouvelles compétences didactiques et pédagogiques qui fondent un métier singulier, le métier d'enseignant à distance à l'ère du numérique. Depuis 2018 et les résultats issus du groupe de travail (associant des représentants syndicaux, des enseignants en poste adapté et des représentants de l'administration) dédié à leurs missions, les enseignants du Cned exercent dans un cadre clairement défini. Avancée significative, celui-ci a permis d'harmoniser les pratiques hétérogènes existantes, notamment en matière de temps de travail et de droits à congé, de valoriser l'ensemble des missions réalisées et de garantir une égalité de traitement entre les enseignants. Il a par ailleurs institué un dispositif d'aide temporaire au bénéfice des enseignants confrontés à des difficultés passagères, notamment dans le cadre de la transition des missions vers le numérique, afin de permettre aux enseignants de surmonter des difficultés passagères et de recouvrer progressivement la capacité d'assumer la plénitude de leurs fonctions.

De nouvelles orientations

Le groupe de travail de 2018 a fixé une ambition et un ensemble d'orientations qui s'appuient sur plusieurs lignes de forces partagées par les parties prenantes :

une attention accrue portée à l'accueil des enseignants, à leur intégration et à l'animation de leur communauté, la poursuite de la diversification des missions et la professionnalisation des pratiques ainsi que leur harmonisation. Avec la constitution d'un nouveau groupe de travail actée par le directeur général en 2023 et plus largement dans l'ensemble des instances du dialogue social et notamment la formation spécialisée de service « enseignants nommés », le Cned démontre à nouveau son attachement à la communauté des enseignants et réaffirme l'importance de leurs missions au sein de l'établissement. Les travaux à venir s'inscrivent dans la lignée des orientations antérieures, afin de formuler de nouvelles propositions, notamment pour améliorer les modalités d'animation de la communauté des enseignants, de favoriser leur visibilité, de faire évoluer les outils de l'accompagnement et de poursuivre la diversification des missions déjà engagées.

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.

La direction des systèmes d'information (DSI) 71 agents

L'année 2023 a été marquée par le renforcement de la DSI. Des recrutements ainsi que des investissements ont été réalisés en cours de l'année, afin de soutenir la stratégie de modernisation du système d'information du Cned et le déploiement de nouvelles plateformes, qui nécessitent la mise en œuvre d'un nouveau socle technique. En lien avec la DE et la DMOA, un travail d'amélioration du logiciel du suivi des apprenants a été initié.

Le service technique

Après la mise en conformité des salles serveurs informatiques, le service a poursuivi la refonte complète de l'architecture du système informatique interne du Cned. Le service a également œuvré à la mise en production de nouvelles plateformes destinées au grand public, qui prennent en compte de nouvelles spécifications techniques (authentification, socle applicatif commun, sécurité accrue pour des services exposés, absorption des pics de charge, interopérabilité avec des SI tiers, etc.). Une première base a été conçue et sera industrialisée en 2024.

La sécurité du système d'information

L'engagement du Cned pour la sécurité informatique s'est affirmé

en 2023. L'amélioration des règles de filtrage de la solution antispam, ainsi que l'intégration du bouton *Phish Alert* ont permis de renforcer la protection des courriels. L'installation du nouvel antivirus protège également l'établissement de façon efficace face aux nouvelles menaces de cyberattaques.



MAXIME

Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI)



“

Ma mission consiste à mettre en place des mesures de sécurité efficaces pour prévenir les attaques informatiques, garantir le bon fonctionnement de nos systèmes, et protéger la confidentialité, l'intégrité ainsi que la disponibilité des données au sein de notre organisation. Mon rôle ne se limite pas à réagir aux menaces ou aux attaques informatiques : je travaille également en amont des projets afin d'anticiper les risques et renforcer notre protection.

”

Le service études, projets et applicatifs

Le département apprentissage et pédagogie

Le département a piloté et contribué au développement de nombreux projets : le B.A. -BA du climat et de la biodiversité et sa version pro ; les évolutions de l'outil *CopiesEnLigne* ; la reprise en gestion de la plateforme ASSR (Se préparer aux attestations de sécurité routière), élaborée par Réseau Canopé ; la montée de version *Moodle* ; le lancement du projet « Oui-si » ; la plateforme concernant la résilience ; la formation autour du harcèlement scolaire ; l'ouverture du service *Program'cours* à tous les collèges en octobre 2023.

Le département développements internes

Les concepteurs-développeurs ont en charge la conception complète des applications, de l'architecture jusqu'à la livraison. Ils sont également sollicités pour effectuer des estimations de charges ou des études de faisabilité. En 2023, les activités du département ont porté sur les sujets suivants :

- les maintenances évolutives et correctives de plusieurs applications et briques logicielles ;
- l'internalisation de la maintenance évolutive et corrective de l'intranet et de la plateforme ASSR ;
- le passage à un nouvel outil de développement informatique permet



par ailleurs de disposer des dernières innovations pour le développement ;

- le processus de déploiement automatisé ;
- la montée en compétences sur le développement d'applications mobiles.

Le département secrétariat général & applications transverses

L'activité du département s'est focalisée sur :

- la préparation au déploiement de l'outil *RenoIRH* pour l'administration du personnel et la réalisation de la paie à façon ;
- le démarrage du projet *PEP-Premium*, un nouvel outil financier en remplacement de *Sirépa*, avec des ateliers qui ont permis de définir le paramétrage des processus et de lancer une première campagne de recette ;
- la réinternalisation de la tierce maintenance applicative (TMA) de l'intranet du Cned ;
- l'amélioration de la plateforme de *ticketing* avec la mise en place d'un environnement de recette ;
- l'authentification unique, avec la définition d'une trajectoire d'évolution qui doit permettre une amélioration

significative de l'expérience utilisateur et une rationalisation des outils ;

- la mise en place des commandes relatives à la formation professionnelle continue dans l'outil « gestion d'un centre de formation » (GCF) et la résorption de la dette technique, grâce à une solution « *Up-to-date* » mise à jour (système et applicative).

Le département commercial et marketing

De nombreuses actions ont été entreprises, notamment dans le cadre du projet Référentiel Tiers, avec la mise à disposition d'un accès permettant l'analyse de la qualité des données ; le lancement du chantier alimentation « temps réel » et multi-tables ; le début de travaux de développement de l'outil de traitement et de regroupement des commandes et des inscriptions ; le développement de nouveaux modèles d'édition et de conception des flux XML pour l'outil « gestion d'un centre de formation » ; l'envoi des dossiers d'inscription depuis le CRM du Cned et une migration de versions ; la migration en mode SaaS ; des tests d'utilisation du *softphone* dans les UO Cned École et Cned Collège.

En 2023, de nombreuses améliorations ont également été apportées au site *cned.fr*, au progiciel de gestion intégré du Cned et à ses interfaces avec les systèmes d'information académiques.

Le service urbanisation et gouvernance

Le service a œuvré cette année à l'outillage de la méthodologie de suivi de projet et de la démarche d'identification et de validation des opportunités de projet. La DSI et la direction de la maîtrise d'ouvrage (DMOA) ont travaillé en étroite collaboration, afin de définir les processus et les modalités d'intégration dans l'outil de pilotage projet. Sur le plan de l'urbanisation du système d'information, l'architecture applicative et technique des prochains projets structurants a été définie : authentification unique, application mobile, portail de gestion des inscriptions et outil de suivi pédagogique. L'amélioration de la qualité des données et leur centralisation ont par ailleurs permis de remplacer des outils de *reporting* devenus obsolètes.

L'agence comptable 41 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. L'année 2023 a vu le démarrage du remplacement du logiciel budgétaire et comptable de l'établissement (projet *PEP-Premium*). En dépit des vacances sur plusieurs postes, les principaux indicateurs (maîtrise du délai global de paiement, prise en charge régulière des titres de recettes, suivi quotidien de la trésorerie) ont été tenus.

Le *service clients*, chargé de la constatation et de la régularisation des recettes pédagogiques, du recouvrement amiable et contentieux des impayés constatés sur ces recettes et du suivi des réclamations clients, a eu une année 2023 décisive en matière de recouvrement. Au 31 décembre, le reste à recouvrer (RAR) représente 29 337 créances pour 19 489 991,43 €. Les impayés sur contrats de prélèvements automatiques (CPA) représentent à eux seuls 8 260 créances pour 5 336 160,23 €, soit 27 % du RAR.

L'expérimentation 2022-2023 ayant démontré qu'en l'absence d'assiduité de l'inscrit, le blocage des cours n'avait aucun effet, depuis le 1^{er} novembre 2023, une nouvelle expérimentation est ainsi menée par un renfort : dès lors qu'un impayé sur le CPA est constaté et que l'inscrit est assidu, un courriel de relance amiable est envoyé, indiquant qu'en l'absence de régularisation sous huit jours, les accès à la plateforme de formation seront suspendus. Du 1^{er} novembre au 31 décembre 2023, 323 courriels de relance ont été adressés donnant lieu à 86 règlements (soit 27 % de paiements). En l'absence de règlement 8 jours après l'envoi du courriel, 158 accès aux plateformes de formation ont été suspendus, entraînant 78 règlements (soit 49 % de paiements). Les impayés par carte bancaire représentent quant à eux 2 225 créances

pour 754 783,54 €, en baisse donc par rapport à 2022. En effet, l'expérience 2022-2023 ayant été couronnée de succès a été intégrée dans les procédures de recouvrement du service. Du 1^{er} juillet au 31 décembre 2023 (nouvelle campagne 2023-2024), 2 284 courriels de relance ont été envoyés, donnant lieu à 1 373 règlements (soit 60 % de paiements). En l'absence de règlement 8 jours après l'envoi du courriel, 994 accès aux plateformes de formation ont été suspendus, entraînant 446 règlements (soit 45 % de paiements).

Le *service fournisseurs* est chargé du paiement des dépenses de fonctionnement, d'investissement et de personnel. La gestion des cotisations des auteurs et des intermittents du spectacle s'est avérée chronophage pour le service.

Le *service trésorerie et comptabilité générale* suit les opérations liées à la gestion du compte bancaire, ainsi que la comptabilisation des stocks, des immobilisations et les recettes non pédagogiques. Parmi les faits notables de 2023 : la cession d'un bâtiment détenu en pleine propriété par le Cned, pour un montant de 800 K€, et la réconciliation des inventaires comptable et physique (biens DSI et DFPI), ayant entraîné l'apurement de l'actif comptable à hauteur de 14 175 K€.

Directions rattachées au secrétariat général

Le pôle qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) 4 agents

Dans son contrat d'objectifs et de performance (COP) 2023-2026, le Cned a pris l'engagement de développer la qualité de vie et des conditions de travail au sein de l'établissement. Il s'agit de concilier au mieux la prise en compte des conditions de travail des personnels, la transformation indispensable de l'établissement et l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers. L'établissement s'appuie depuis le 1^{er} septembre 2023 sur un nouveau pôle QVCT composé d'une conseillère

de prévention, d'une psychologue du travail, d'une ergonome et d'une assistante sociale. Outre sa contribution aux chantiers structurants de l'établissement, susceptibles d'affecter les conditions de travail des agents, le pôle QVCT a vocation à accompagner tous les services du Cned, ainsi que tous les agents dont la gestion administrative incombe à l'établissement, lorsque la situation le justifie. Le pôle anime des rendez-vous thématiques et des événements (*Semaine de la QVCT, Semaine de l'emploi des personnes en situation de handicap, etc.*) de façon transversale, en s'appuyant sur les dispositifs et les outils existants tels que la cellule de veille sociale, la commission d'aménagement de poste, le registre de santé et de sécurité au travail ou encore les permanences de l'assistante sociale.

10

RÉUNIONS DE LA CELLULE
DE VEILLE SOCIALE.

8

PERMANENCES ASSURÉES
AUPRÈS DES UO DANS LE CADRE
DE L'ACCOMPAGNEMENT
AU CHANGEMENT.

PLUS DE

11 000 €

INVESTIS
DANS LES AMÉNAGEMENTS
DE POSTES DE TRAVAIL.



La direction financière (DF) 28 agents

La direction financière assure la production des actes budgétaires présentés au conseil d'administration et à la tutelle, veille à la soutenabilité budgétaire et au respect des plafonds d'effectifs, et procède à l'ordonnancement des recettes et des dépenses. Elle produit des données certifiées à visées opérationnelles, analytiques et décisionnelles. Elle copilote et coordonne avec l'agence comptable les contrôles sur le périmètre financier. La démarche engagée en 2022, avec le regroupement au sein de la direction des pôles financiers métiers, a contribué au développement d'un fonctionnement transversal où chaque service apporte son expertise et contribue à améliorer le pilotage financier. En 2023, la production des actes budgétaires a été soutenue avec un budget initial, deux budgets rectificatifs et l'élaboration de la chronique budgétaire du COP 2023-2026.

Le service recettes

Il a fait face à un doublement du nombre de titres de recettes à traiter pour les accords internationaux, ainsi qu'à l'impact généré par le changement des modalités de facturation de la formation professionnelle continue, notamment pour les inscrits sur compte personnel de formation.

Le service dépenses

Il a renforcé les modalités de prévision et de suivi de la masse salariale et des effectifs, afin d'anticiper les effets des mesures réglementaires et de maîtriser l'évolution du plafond et du schéma d'emplois. Le pôle missions a connu une augmentation importante de son activité.

Le contrôle de gestion

Il a poursuivi l'industrialisation du processus de production de données par le biais de l'entrepôt de données (EDD) et par le déploiement d'un outil de restitution, qui permet désormais de répondre à des sollicitations complexes dans un délai très court. Les contrôles sur les aspects financiers des partenariats ont par ailleurs été renforcés.

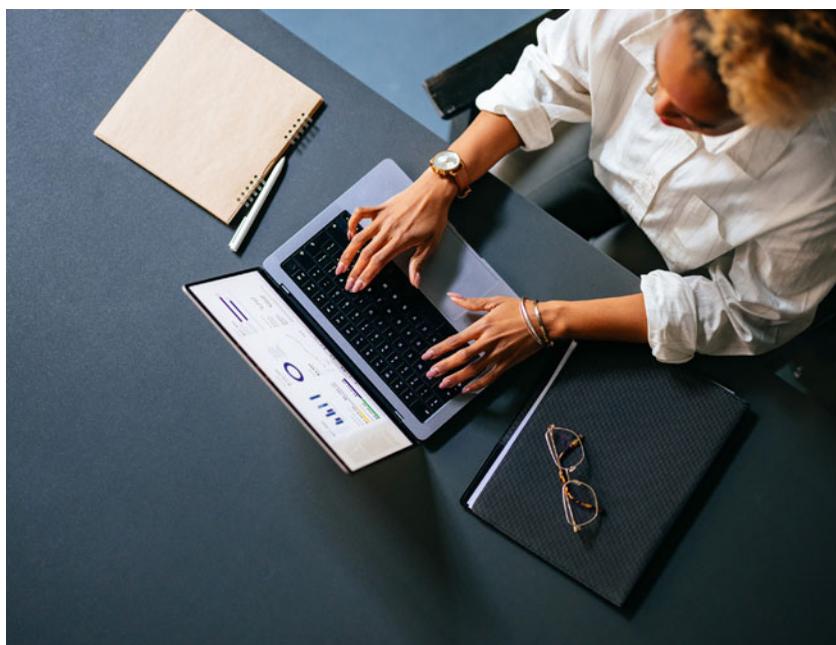
Le contrôle interne financier (CIF)

Il a poursuivi l'analyse des risques et la sécurisation des processus, notamment sur la rémunération des agents. Une charte du CIF a été rédigée et mise à disposition sur l'intranet.

Les pôles financiers DAPN, DDCM et SG/DG

Ils participent au recueil des besoins budgétaires et au suivi des dépenses. Ils procèdent à l'ordonnancement de toutes les dépenses « hors paie » de l'établissement, ce qui représente un volume important d'actes de gestion. Ils interviennent dans l'exécution et le suivi des marchés, et contrôlent notamment les révisions de prix, au regard de clauses et de pratiques revues en 2023, conduisant à une systématisation de ces révisions. Le pôle financier DDCM intervient également dans la coordination de la politique tarifaire.

Les pôles de la direction ont en outre travaillé de manière transversale à la préparation du changement de l'outil financier qui interviendra au 1^{er} janvier 2025.



La direction des ressources humaines (DRH) 42 agents

L'année 2023 a été marquée par la finalisation des réorganisations des unités opérationnelles, avec l'intégration de l'UO Cned Pro dans le dispositif au 1^{er} janvier 2023. La démarche d'accompagnement au changement, initiée en décembre 2022, s'est poursuivie. Elle a donné lieu à la mise en œuvre de plusieurs chantiers : l'accompagnement des nouvelles organisations par les directions métier concernées ; les formations à destination des nouveaux managers et des agents positionnés sur de nouveaux postes induits par la réorganisation ; l'accompagnement soutenu des équipes par la psychologue du travail dans l'appropriation du changement.

Le plan triennal de formation

Un nouveau plan triennal de formation (2024-2026) a été présenté lors du comité social d'administration d'établissement public (CSAEP) du 18 décembre 2023. Son principal objectif est d'enrichir et de consolider les compétences professionnelles de chacun dans le cadre des référentiels métiers, et de mieux répondre aux enjeux contemporains, aux réformes institutionnelles et aux problématiques professionnelles rencontrées par les personnels au quotidien.

Un nouveau système d'information des ressources humaines

La DRH a lancé le déploiement d'un nouveau système d'information des ressources humaines (SIRH). Le Cned a fait le choix de basculer vers la solution interministérielle *RenoiRH*, déjà adoptée par l'ensemble des rectorats.

La direction du fonctionnement et du patrimoine immobilier (DFPI) 11 agents

Les missions de la DFPI portent sur la stratégie immobilière, la maintenance des bâtiments et la logistique interne. Elle veille à la préservation et à la modernisation du patrimoine de l'établissement, afin d'offrir



le meilleur environnement de travail à tous les occupants.

Mise en œuvre de la politique immobilière

La déclinaison opérationnelle du schéma pluriannuel de stratégie immobilière 2019-2024 s'est poursuivie en 2023 avec :

- la modernisation des systèmes de production de chaleur au sein des bâtiments de la plaque du Futuroscope, de Cned Collège et Cned Lycée, dans le cadre de l'appel à projets *Résilience 2* ;
- la cession du bâtiment dit du « parc » au Conseil départemental de la Vienne ;
- la passation d'un groupement de commandes avec Réseau Canopé et la publication d'un marché d'optimisation de l'espace (*space planning*), qui constituera la première étape de la mutualisation du bâtiment de Cned École ;
- la publication d'un marché de travaux pour la réfection complète de l'isolation et de l'étanchéité de la toiture d'un des bâtiments de Cned Pro situé à Grenoble.

Déploiement du plan de sobriété énergétique

Dans un contexte marqué par l'accélération du dérèglement climatique, la transition énergétique est plus que jamais une priorité pour atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050. Dans ce cadre, la direction générale du Cned s'est pleinement engagée dans la mise en œuvre des mesures gouvernementales afin d'améliorer la sobriété énergétique de l'établissement.

Ventes de biens mobiliers

À travers la valorisation des biens mobiliers dont il n'a plus l'usage, l'établissement s'inscrit dans une démarche écoresponsable. En 2023, 236 ventes de mobilier de bureau ont été réalisées sur la plateforme *Agorastore*.

La direction de la qualité et de la performance (DQP) 5 agents

L'activité de la DQP a été marquée par plusieurs chantiers qui contribuent à l'amélioration continue de la performance de l'établissement et de ses dispositifs de formation.

EN 2023,

580

RECOURS

ET

300

RÉCLAMATIONS

ADRESSÉS AU DIRECTEUR GÉNÉRAL
ET/OU AUX MÉDIATEURS DU CNED
ONT ÉTÉ TRAITÉS PAR LA DQP.

Déploiement de la démarche qualité au sein des unités opérationnelles

La démarche qualité et le « système de management de la qualité » (SMQ) ont été déployés avec les prises de fonction des chargés de qualité et de performance. La DQP a présenté leurs missions ainsi que les objectifs de la démarche qualité à l'ensemble des personnels des UO concernées. Des ateliers bilatéraux et communs ont également permis de bâtir un véritable « système de management de la qualité. »

Audit de surveillance Qualiopi

Cet audit a eu lieu en avril 2023 et a concerné des formations de l'UO Cned École (concours de recrutement de professeurs des écoles) et de l'UO Cned Sup-concours (concours conseiller principal d'éducation). L'audit n'ayant fait l'objet d'aucune réserve, l'Afnor a émis une décision favorable concernant la certification du Référentiel national qualité (RNQ) du Cned.

Système de management de la qualité (SMQ)

Le SMQ de l'établissement s'est pérennisé autour des instances existantes.



Les chantiers d'amélioration continue lancés en 2023, ont atteint des paliers de déploiement permettant d'envisager un achèvement en 2024. Une baisse de 16 % des réclamations a été constatée, ainsi qu'une augmentation de 7 points du taux de satisfaction (78 %) par rapport à 2022.

La direction juridique (DJ) 4 agents

L'activité de conseil et de pilotage

La DJ s'est particulièrement concentrée sur ses activités de conseil juridique et de la conception de formations et du suivi des relations contractuelles. La direction juridique a par ailleurs piloté le processus d'organisation des élections des représentants des personnels du Cned aux conseils d'orientation et d'administration de l'établissement.

La rédaction contractuelle

127 conventions ou avenants ont été conçus et signés en 2023, ce qui représente une hausse de 41 % par rapport à 2022.

L'activité contentieuse et précontentieuse

Le traitement de précontentieux a connu une augmentation de 16 %. Une part substantielle de cette activité est liée

au traitement des demandes d'inscription et à la contestation de créances. L'activité contentieuse est en revanche restée stable par rapport à 2022, avec une moyenne de trente dossiers traités par an, portés essentiellement devant les juridictions administratives. Les litiges relèvent en majorité du contentieux des inscrits (demandes d'annulation d'inscriptions, frais d'inscription, corrections de copies).

Le délégué à la protection des données (DPO - Data Protection Officer) 2 agents

L'activité du DPO a été marquée par une hausse des demandes d'exercice des droits des inscrits, clients et prospects : de 81 en 2022, elles sont passées à 147 en 2023. Le DPO a également été mobilisé pour accompagner la refonte du système d'information du Cned et le déploiement de plateformes caractérisées notamment par la mise en place d'*Open Badges*. La démarche de dématérialisation de la gestion des versements d'archives s'est par ailleurs accentuée en même temps que l'accompagnement des services et des directions concernées. Enfin, le DPO s'est vu confier le rôle de référent probité de l'établissement.

La direction de la maîtrise d'ouvrage (DMOA) 9 agents

L'organisation cible de la direction de la maîtrise d'ouvrage (DMOA), créée à la fin de l'année 2022, s'est concrétisée en 2023. L'équipe s'est étoffée et a mené des missions de coordination et d'analyse des besoins métiers en matière de système d'information, ainsi que le pilotage et le suivi des projets informatiques. Elle assure enfin le suivi de la gouvernance globale des projets grâce à l'animation des comités de pilotage et des points sponsors.

Parmi les réalisations marquantes de l'année figurent le pilotage et la coordination de la reprise en gestion de la plateforme nationale d'entraînement et de passation des épreuves d'attestations à la sécurité routière, ainsi que l'accompagnement à la phase de recettage métier des inscriptions au titre de la formation professionnelle continue dans l'outil GCF.

La DMOA a également été mobilisée sur plusieurs projets structurants pour l'établissement qui seront livrés en 2024 (changement des solutions SIRH, comptables et financières ; montée de version du logiciel de gestion de la relation client, décommissionnement de la solution de l'environnement numérique de travail, évolution des portails *English for Schools* et *Deutsch für Schulen*, montée de version de la plateforme e-formation).

En parallèle, les équipes de la DMOA ont déployé, en collaboration avec la DSI, les outils de suivi de gestion des expressions de besoins, ainsi que le suivi opérationnel des projets SI.

L'activité de la DPASI a été soutenue en 2023, avec un taux de couverture achat de 84,38 %, soit une progression de 3 % par rapport à 2022.

Achats (marchés + hors marchés) : 32 M€
Achats maîtrisés (tous les marchés) : 27 M€
495 demandes d'achats instruites
78 marchés notifiés (procédures formalisées)
202 consultations < 25 K€ HT

Achats réalisés auprès de l'Union des groupements d'achats publics (Ugap) :
3 424 083 € HT en 2023 (5 370 231 € HT en 2022).

Achats responsables : 1 744 125 € HT d'achats avec considérations environnementales et/ou sociales ; 2 633 heures d'insertion/marchés.

La direction de la politique achat et de la stratégie immobilière (DPASI) 7 agents

La DPASI définit et met en œuvre la politique achat de l'établissement conformément aux cinq objectifs assignés par l'État : conditions économiques les plus avantageuses, respect des objectifs de développement durable et de développement social, conditions facilitant l'accès des PME à la commande publique, contribution à la diffusion de l'innovation. La DPASI s'est renforcée avec le recrutement de deux acheteuses publiques, dont les profils spécialisés contribuent à professionnaliser les achats au sein de l'établissement.

Autres directions rattachées au cabinet du directeur général

La direction de l'audit interne (DAI) 2 agents

La direction de l'audit interne a poursuivi en 2023 sa mission d'évaluation périodique des activités, des processus et des entités du Cned (directions métier et unités opérationnelles). En lien direct avec la gouvernance via le comité d'audit, la DAI contribue également à éclairer cette dernière

sur le niveau de maîtrise des risques et le degré de maturité du dispositif de contrôle interne de l'établissement. La DAI communique à propos des axes d'amélioration constatés lors des missions d'audit et mène, le cas échéant, des actions de sensibilisation. À ce titre, des échanges avec les entités du Cned ont permis de sensibiliser les agents aux notions de risque, de contrôle interne et de ligne de maîtrise, et de faire ainsi progresser cette culture au sein de l'établissement.

Dans une démarche d'amélioration continue, la DAI a mené d'importants travaux de refonte de ses procédures et processus. Des supports et des outils méthodologiques étoffés ont été déployés au cours du second semestre.

Au titre de son rattachement au cabinet du directeur général, la direction de l'audit interne participe également, en lien étroit avec les directions métiers du Cned, au chantier de suivi de consolidation des indicateurs du COP 2023-2026.

Le plan d'audit 2024, qui aborde les principales missions à réaliser par la DAI, a été validé par le comité d'audit en octobre 2023.

La direction déléguée à la communication (Delcom) 3 agents

La direction déléguée à la communication élabore, pilote et évalue la mise en œuvre de la politique de l'établissement en matière de communication institutionnelle interne et externe. Elle apporte son expertise et ses compétences aux autres directions pour élaborer et déployer des plans de communication, selon les thématiques énoncées. Elle pilote également les prises de parole du directeur général en interne auprès des personnels, ainsi qu'à l'externe, en lien avec une agence de communication institutionnelle.

La Delcom coordonne et gère les relations pour l'ensemble du Cned avec la direction déléguée à la communication des ministères des tutelles, le réseau des directions de la communication académique, ainsi que les directions de la communication des autres opérateurs et des partenaires. Elle pilote l'adaptation des politiques ministérielles au sein du Cned (charte graphique d'État, campagnes spécifiques), ainsi que la mise en place d'actions de communication communes.

Missions à l'externe

La Delcom est chargée de promouvoir l'image de l'établissement auprès des partenaires et des acteurs institutionnels. Elle présente l'établissement lors de visites de délégations étrangères, assure le pilotage et le suivi éditorial des comptes du Cned sur les réseaux sociaux (X et LinkedIn), assure les mises à jour des informations disponibles dans l'espace institutionnel du site internet cned.fr, élabore les supports de présentation de l'établissement (rapport d'activité annuel, brochures, etc.) et prépare des éléments de langage sur les grands dossiers stratégiques. Elle gère les relations avec les journalistes de la presse spécialisée et généraliste, et assure une veille des retombées médias sur l'établissement. Selon l'actualité, elle participe aux cellules de crise et répond aux demandes des médias : communiqués de presse, conférences de presse, interviews du directeur général, note aux rédactions.

En coordination avec les Delcom du ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse et de la Direction du numérique pour l'éducation (DNE), elle organise par ailleurs la présence du Cned aux salons institutionnels spécialisés (*Educ@tech Expo, Salon de l'éducation*).

Missions en interne

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, la ligne éditoriale des articles publiés et la rédaction d'une partie d'entre eux. Elle publie également une lettre d'information mensuelle à destination de l'ensemble des personnels et organise divers événements au cours de l'année (prises de parole du directeur général, webinaires, etc.).

Autres directions rattachées à la direction du développement commercial et du marketing

La direction de l'administration des inscriptions et des commandes (DAIC) 9 agents

La direction de l'administration des inscriptions et des commandes (DAIC) a poursuivi l'intégration et la facilitation de saisie des commandes, œuvrant à la fois sur la déclaration technique de l'offre et la gestion des commandes pour l'ensemble des publics visés par le Cned. La majorité des commandes sont passées en direct via le site cned.fr. À la suite d'une formation des gestionnaires en octobre 2023, toutes les inscriptions, y compris celles relatives à la formation professionnelle, sont désormais effectuées dans un seul et unique outil, GCF*.

La DAIC a également pris en charge directement différentes inscriptions et commandes à grands volumes : CRPE exceptionnel, dispositif passerelle

piloté par la direction générale des ressources humaines du MENJ, dispositif Fle pour les élèves allophones, commandes des CFA, commandes des spécialités du lycée, appels d'offres des armées, etc.

Le pilotage des commandes et des inscriptions s'est poursuivi en 2023, en collaboration avec l'ensemble des unités opérationnelles, et a permis d'identifier les problématiques liées à la prise de commande, aux délais de traitement et au nombre de dossiers entrants.

L'année 2023 a aussi été marquée par une collaboration étroite entre les UO Cned Collège et Cned Lycée : l'ensemble des cours à la carte du lycée ont notamment été gérés par Cned Collège dès l'ouverture de la campagne. Ces deux UO ont bénéficié de renforts, afin de les aider à répondre au fort flux de demandes de juin à fin octobre.

* Hors dispositif spécifique PROFLE.

Les échanges avec les établissements et les académies ont permis de répondre aux sollicitations relatives aux inscriptions « à la carte » du tronc commun et des spécialités. Entre août et décembre 2023, 1 390 inscriptions en spécialités et en langues régionales ont été enregistrées, dont 810 en classe de première et 580 en terminale. Safran, qui permet la prise de commande sur cned.fr, la saisie des données dans le logiciel externe de France Travail et l'intégration des commandes dans GCF, reste l'outil utilisé pour l'export des données de l'offre du Cned en interne et en externe.



Le pôle études et veille 3 agents

L'équipe du pôle, composée de deux chargés d'études et d'un responsable, a pour mission d'analyser les attentes et les opinions des usagers à toutes les étapes de leurs parcours. Afin d'orienter une prise de décision informée quant à l'adéquation et l'amélioration continue des dispositifs et des services proposés, les études réalisées abordent aussi bien la qualité de l'accueil téléphonique des prospects en recherche d'informations (4 256 personnes interrogées en 2023), que la perception et la qualité des formations dispensées, ou encore l'insertion professionnelle des inscrits en formation continue six mois et deux ans après la conclusion de leur parcours avec le Cned. En 2023, plus de 17 000 répondants ont ainsi apporté au pôle de précieuses informations sur l'établissement et ses services.

Des études institutionnalisées de type « baromètres » annuels permettent également de suivre l'évolution des niveaux de satisfaction et de recommandation des apprenants. À titre d'exemple, 5 448 parents et élèves ont été interrogés

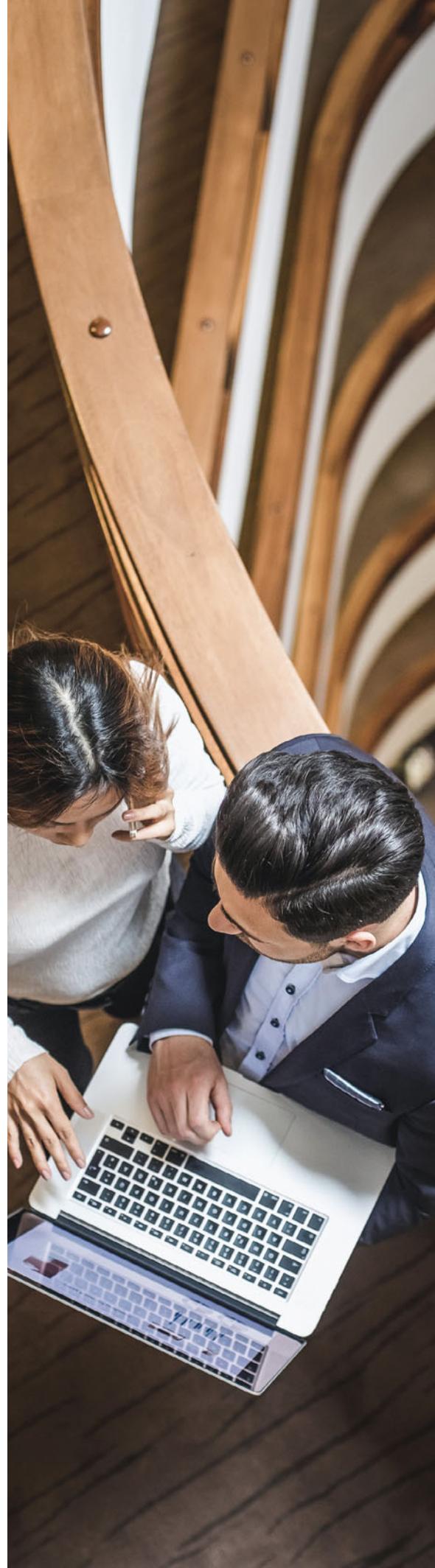
en 2023. Avec un taux de satisfaction de 83 %, le Cned continue de faciliter l'accès à une éducation de qualité aux enfants en situation de phobie scolaire (près de la moitié des inscrits en 2023), en itinérance, ou empêchés pour des raisons de santé. Des adultes en reprise d'études ou en formation cofinancée (respectivement 4 916 et 849 répondants) ont eux aussi été interrogés sur leur expérience de formation avec le Cned.

Pour répondre aux besoins stratégiques de l'établissement, le pôle produit ponctuellement des études sur des thématiques émergentes. Lors de la phase de lancement de la plateforme *B.A. -BA du climat et de la biodiversité*, un échantillon représentatif de la population française a notamment été interrogé, afin d'évaluer son niveau de connaissance sur les questions écologiques et son intérêt en matière de formation sur ces sujets. Les premiers utilisateurs de la plateforme ont également évalué son ergonomie, ses contenus, et les changements d'attitudes induits par la formation. 97 % des 917 répondants se sont

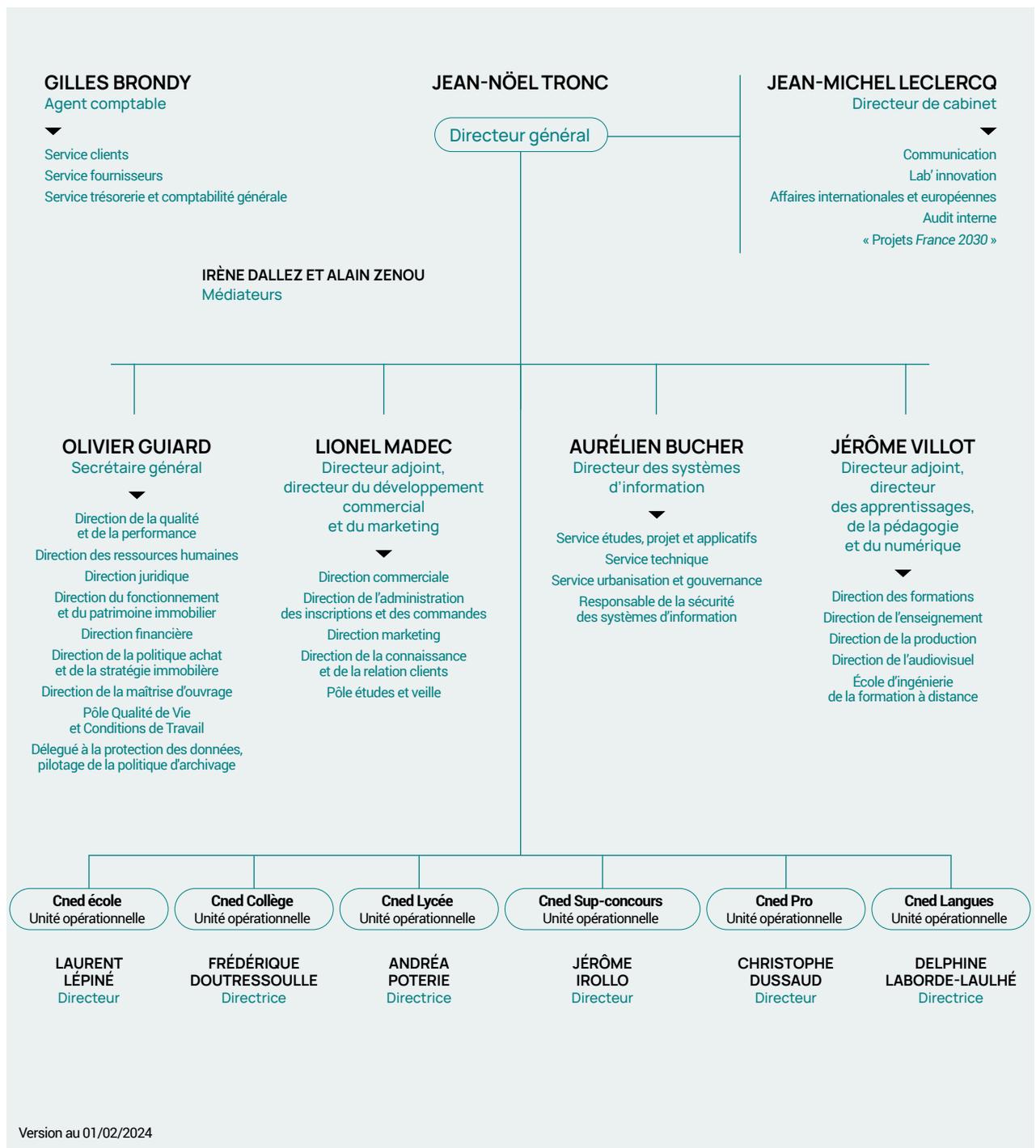
déclarés satisfaits de la formation. Sur un marché dynamique marqué par l'émergence de nouveaux entrants innovants, un afflux massif de capitaux, l'implémentation progressive de l'intelligence artificielle et la démocratisation de la formation à distance, le pôle a également une mission de veille des structurations des marchés et des tendances à l'œuvre dans l'univers de l'enseignement et de la formation à distance.

Selon l'étude annuelle menée auprès de 1 502 personnes, le Cned demeure en 2023 l'acteur le plus largement connu et cité des organismes d'enseignement et de formation à distance, et ce plus particulièrement parmi les 15-17 ans.

ANNEXES



Annexe 1 : Organigramme de l'établissement



Annexe 2 : Extrait du rapport de gestion

RECETTES

92 638 581 €

52 865 260 €

Ressources directement liées à l'activité de l'établissement*

33 959 314 €

Subventions du ministère de tutelle

5 814 007 €

Autres ressources propres et subventions diverses

DÉPENSES

88 781 927 €

26 844 449 €

Dépenses de fonctionnement hors personnel

56 795 176 €

Dépenses de fonctionnement personnel

5 141 225 €

Dépenses d'investissement

* Recettes commerciales encaissées

Détail par origine

47,0 M€

Inscriptions individuelles

5,8 M€

Inscriptions collectives

0,1 M€

Partenariats

1 077 €

Intervention

Annexe 3 : Bilan et compte de résultat

Bilan 2023

ACTIF	
INTITULÉ	MONTANT
Actif immobilisé	
Immobilisations incorporelles	20 840 032
Immobilisations corporelles	33 444 326
Immobilisations financières	–
Total actif immobilisé	54 284 358
Actif circulant	
Stocks et en-cours	1 645 260
Avances et acomptes versés sur des commandes en cours	361 248
Créances à court terme	21 061 112
Total actif circulant	23 067 620
Trésorerie	42 032 173
Total général	119 384 152

PASSIF	
INTITULÉ	MONTANT
Capitaux propres	
Capital	18 620 758
Réserves	90 701 673
Financements rattachés à des actifs déterminés par des tiers autres que l'État	1 376 445
Report à nouveau	–
Résultat de l'exercice	1 407 854
Total capitaux propres	112 106 729
Dépréciation clients	4 271 145
Provisions pour risques et charges	1 500 002
Dettes	
Dettes financières	–
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	3 000
Dettes d'exploitation	1 503 275
Total dettes	1 506 275
Total général	119 384 152

Compte de résultat agrégé 2023

CHARGES	
CHARGES	MONTANT
Personnel	54 695 752
<i>dont charges de pensions civiles</i>	<i>11 670 116</i>
Fonctionnement autre que les charges de personnel	42 370 389
Intervention (le cas échéant)	2 154
Total des charges (1)	97 068 295
Résultat prévisionnel : bénéfice (3) = (2) – (1)	1 407 854
Total équilibré du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	98 476 149

PRODUITS	
PRODUITS	MONTANT
Subventions de l'État	33 959 314
Fiscalité affectée	–
Autres subventions	1 885 531
Autres produits	62 631 304
Total des produits (2)	98 476 149
Résultat prévisionnel : perte (4) = (1) – (2)	
Total équilibré du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	98 476 149

Glossaire

Sigles propres au Cned

CIF : Chargé d'ingénierie de formation

CRC : Centre de relation client

DAI : Direction de l'audit interne

DAIC : Direction de l'administration des inscriptions et des commandes

DAPN : Direction des apprentissages, de la pédagogie et du numérique

DAV : Direction de l'audiovisuel

DCRC : Direction de la connaissance et de la relation clients

DDAIE : Direction déléguée aux affaires internationales et européennes

DDCM : Direction du développement commercial et du marketing

DE : Direction de l'enseignement

Delcom : Direction déléguée à la communication

DF : Direction des formations

DFPI : Direction du fonctionnement et du patrimoine immobilier

Éifad : École d'ingénierie de la formation à distance

DJ : Direction juridique

DM : Direction marketing

DMOA : Direction de la maîtrise d'ouvrage

DP : Direction de la production

DPASI : Direction de la politique achat et de la stratégie immobilière

DPO : Délégué à la protection des données

DQP : Direction de la qualité et de la performance

DRH : Direction des ressources humaines

DSI : Direction des systèmes d'information

Pôle QVCT : Pôle qualité de vie et des conditions de travail

SG : Secrétariat général

UO : Unités opérationnelles

Autres

AEFE : Agence pour l'enseignement français à l'étranger

ASE : Aide sociale à l'enfance

ASSR : Attestation scolaire de sécurité routière

BTS : Brevet de technicien supérieur

CFA : Centres de formation d'apprentis

COP : Contrat d'objectifs et de performance

CPF : Mon compte formation

CRPE : Concours de recrutement de professeurs des écoles

EFE : Enseignement français à l'étranger

Fle : Français langue étrangère

FPC : Formation professionnelle continue

IA : Intelligence artificielle

MENJ : Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse

MESR : Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

MLF : Mission laïque française

PIA : Programme d'investissements d'avenir

RNCP : Répertoire national des certifications professionnelles

VAE : Validation des acquis de l'expérience

Crédits photos : CNED, Alain Montaufier, lepetitjournal.com, iStock.

Directeur de publication : Jean-Noël Tronc

Conception et réalisation : La nouvelle

Impression : Sipap Imprimerie - 86

Septembre 2024



Nous contacter

cned.fr

05 49 49 94 94

Novembre à mai : du lundi au vendredi, 8 h 30 - 18 h
Juin à octobre : du lundi au vendredi, 8 h 30 - 18 h 30

*Tarification ordinaire, sans surcoût.
Serveur vocal en dehors des horaires d'ouverture.*