

Rapport d'activité 2024



Sommaire

- 02 Éditorial de la directrice générale
- 05 Interview du président du conseil d'administration
- 08 Chiffres clés
- 10 Les temps forts de l'année

Suivre une scolarité, se former à tout âge, en France comme à l'étranger

- 14 Un opérateur central au service de l'éducation et de la formation
- 15 La scolarité
- 18 Aux côtés des établissements scolaires
- 20 Le post-bac
- 22 La formation professionnelle continue
- 24 L'international

Enseigner, créer, accompagner : la méthode Cned

- 30 Entretien avec Jérôme Villot, directeur adjoint, directeur des apprentissages, de la pédagogie et du numérique
- 31 La pédagogie
- 33 La production des contenus
- 35 L'accompagnement des apprenants
- 37 Les enseignants en poste adapté et en réemploi
- 38 La production audiovisuelle
- 40 L'école d'ingénierie de la formation à distance
- 42 Les unités opérationnelles

Accélérer le développement

- 48 Entretien avec Lionel Madec, directeur adjoint, directeur du développement commercial et du marketing
- 49 Notoriété et rayonnement
- 53 Renforcement et diversification de l'offre
- 54 Des partenariats structurants pour former à la transition écologique
- 56 La relation client

Innover au service des apprenants

- 60 Le plan d'investissement *France 2030*
- 62 Le Lab'innovation
- 65 L'utilisation de l'IA générative dans la production de vidéos pédagogiques

Accompagner et soutenir l'activité

- 70 La direction des systèmes d'information
- 72 L'agence comptable
- 73 Les directions rattachées au secrétariat général
- 80 Autres directions rattachées au cabinet de la directrice générale
- 82 Autres directions rattachées à la direction du développement commercial et du marketing

Annexes

- 85 Annexe 1 : Organigramme de l'établissement
- 86 Annexe 2 : Extrait du rapport de gestion
- 87 Annexe 3 : Bilan et compte de résultat

88 Glossaire

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



Éditorial de la directrice générale, Anne Szymczak

Rédiger l'éditorial d'un rapport d'activité dont on est le témoin sans en avoir été acteur est un exercice bien particulier auquel je me livre un mois après qu'il m'a été fait l'honneur de me confier la direction du Cned. Je m'y livre bien volontiers : c'est une occasion de rendre hommage aux quelque 2 100 agents et enseignants de l'établissement et 1 700 vacataires, ces femmes et ces hommes qui ont permis cette activité en 2024 et sa continuité pendant toute l'année, avec une mention particulière pour Olivier Guiard, secrétaire général du Cned depuis le 1^{er} janvier 2023 et qui a assuré l'intérim de la direction générale à partir de juillet 2024.

supérieur pour tous et partout, dans sa contribution à la formation tout au long de la vie et à la diversification des parcours professionnels et des reconversions, dans sa contribution aux enjeux nationaux, économiques et sociétaux.

Consacrée dans le code de l'éducation en 2023, la mission de contribution du Cned au service du numérique éducatif le conduit en effet à mettre son savoir-faire non seulement au service des publics relevant de sa tutelle historique, le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MENESR),

le lancement de la première formation gratuite et grand public aux enjeux de la transition écologique, le *B.A.-BA du climat et de la biodiversité*, c'est à un autre enjeu stratégique pour le pays dans le contexte tant environnemental que géopolitique actuel que le Cned répond en 2024, avec la mise en place d'un parcours de sensibilisation à la résilience dédié aux élus locaux et territoriaux, créé à la demande du Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale (SGDSN).

C'est aussi sur le savoir-faire du Cned que le MENESR s'appuie pour lui confier l'appui aux établissements scolaires pour la préparation aux attestations scolaires de sécurité routière, mais aussi la création d'une nouvelle plateforme nationale, *Non au harcèlement – Des clés pour les familles*, d'autoformation des parents d'élèves, pour mieux comprendre la gravité et l'ampleur de ce phénomène et mieux agir avec l'École pour lutter contre le harcèlement entre élèves, de la maternelle au lycée.

« Les missions du Cned le placent au cœur de l'action publique : dans sa contribution au service public d'éducation et d'enseignement supérieur pour tous et partout... »

Les missions du Cned le placent au cœur de l'action publique : dans sa contribution au service public d'éducation et d'enseignement

mais aussi plus largement au service de tous dans le cadre du développement de plateformes nationales. Ainsi, un an après

S'agissant de l'enjeu national relevant de l'attractivité du métier d'enseignant, d'une part le Cned maintient et actualise son offre de préparation aux concours de recrutement, structurellement coûteuse. Il propose d'autre part une contribution, désormais généralisée à tous les collègues, au remplacement d'absences enseignantes de courte durée. Et enfin, le Cned a poursuivi en 2024 l'expérimentation, avec quelques établissements et académies, d'une solution au service du remplacement d'absences de longue durée dans l'enseignement secondaire. Il ne s'agit évidemment pas de simplement remplacer les enseignants par un service en ligne ou des écrans, mais en réalité de soutenir les chefs d'établissement dans le pilotage du remplacement et de contribuer à la réflexion sur de possibles modalités pédagogiques renouvelées pour rendre l'École aussi plaisante et efficiente pour les élèves, qu'attractive et formatrice pour les enseignants.

Le savoir-faire du Cned, c'est aussi la capacité à répondre aux attentes des apprenants, recueillies, analysées et entendues dans le cadre d'une relation client en constante amélioration. Cinq années après un confinement sanitaire mondial, à l'heure du développement du télétravail et des réseaux d'échanges et de communication, les apprenants, qu'ils soient en formation initiale de l'école à l'enseignement supérieur ou en formation continue, souhaitent un accompagnement de proximité, individualisé, attendent du soutien dans leur parcours, finalement appellent de leurs vœux une présence humaine

incarnée même dans le cadre de l'enseignement à distance, qu'ils l'aient choisi ou qu'il leur soit imposé par un empêchement lié à leur situation personnelle. Ainsi, l'activité de l'établissement

d'enseignement à distance alliant la qualité didactique, une pédagogie explicite, des dynamiques motivationnelles pour l'élève, y compris dans son évaluation régulière.

« C'est par la pédagogie pour tous et le suivi de chacun que naît le sentiment d'appartenance à la communauté Cned et se construit le chemin de l'épanouissement et de la réussite. »

est-elle marquée par la transformation des modèles pédagogiques de formation et d'enseignement, à tous les niveaux, par le développement de diverses modalités de relations aux apprenants, par la multiplication des regroupements synchrones *via* des classes virtuelles, ce qui fait de plus positivement évoluer le métier des enseignants nommés en poste adapté au Cned.

La réponse à ces enjeux nationaux et demandes sociétales est élaborée en parallèle de la maîtrise d'une activité d'actualisation de l'offre en fonction des réformes. Ainsi, celle de la voie professionnelle a conduit le Cned à créer en son sein, comme dans tous les lycées professionnels, un bureau des entreprises, à créer le parcours dit en Y, de manière à préparer les futurs bacheliers professionnels à la poursuite d'études ou à l'insertion professionnelle, et à mettre en place la gratification des périodes de formation en milieu professionnel.

La mise en place pour les élèves du Cned de la réforme du *choc des savoirs* dans le premier et le second degré est là aussi servie par un travail continu pour construire des modalités

C'est aussi exigeant qu'essentiel dans un contexte de croissance des effectifs d'élèves inscrits, de contrôle renforcé d'assiduité dans le cadre de l'instruction en famille (IEF), mais aussi pour répondre aux aspirations et aux besoins des inscrits, de plus en plus nombreux à déclarer une situation de phobie scolaire. Qu'il s'agisse des élèves malades, en situation de handicap, engagés dans un parcours sportif de haut niveau, à besoins particuliers, empêchés pour raisons familiales, il convient de leur offrir un parcours de qualité, solide et complet, individualisé et différencié mais aussi suffisamment commun, créant une adhésion à l'élaboration de leurs propres savoirs et une capacité à l'inclusion et l'insertion dans la suite de leur cursus scolaire, étudiant et social. C'est par la pédagogie pour tous et le suivi de chacun que naît le sentiment d'appartenance à la communauté Cned et se construit le chemin de l'épanouissement et de la réussite.

L'offre de remise à niveau et de formation continue pour les publics adultes poursuit aussi son développement, au service notamment de métiers

et filières en tension. 2024 a été par exemple une année de refonte et de création de formations dans le secteur de la cybersécurité : refonte du BTS CIEL (Cybersécurité, informatique

« L'ensemble des développements du Cned est soutenu par le triptyque continuité – innovation – qualité. »

et réseaux, électronique) et création de la formation d'assistant(e) en cybersécurité pour les TPE/PME et collectivités locales, dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « Campus et métiers d'avenir ». Est ici concrétisée la capacité du Cned à mobiliser ses compétences internes en gestion de projet, ingénierie pédagogique, système d'information autant que des expertises externes pour proposer des contenus novateurs et de très haut niveau.

L'ensemble des développements du Cned, dont le lecteur trouvera de nombreux autres exemples dans les pages qui suivent, est soutenu par le triptyque continuité – innovation – qualité. L'alliance de ces mots repose avant tout sur l'existence d'un socle solide, fondateur, que la description de l'actualité de l'activité ne doit pas occulter. Associée à innovation et qualité, la continuité n'est pas synonyme de ronronnement, mais d'endurance et d'assurance. La politique d'innovation est quant à elle nécessaire dans un contexte numérique en perpétuelle évolution autant que par le besoin d'accroissement des ressources propres. Pour autant, l'innovation doit être structurée et structurante, raisonnée et raisonnable. Toutes

les transformations récentes qui ont été opérées ou sont en cours sont justifiées et maîtrisées dans leur contour et leurs enjeux. L'innovation nourrit le quotidien des équipes de l'établissement,

en particulier grâce aux dynamiques créées entre les directions métier, les unités opérationnelles et deux équipes particulières des projets centraux et du Lab'innovation. L'intelligence artificielle (IA) fait ainsi largement partie des pratiques et apparaît déjà dans plusieurs offres de formation.

La politique de qualité de l'établissement a été de nouveau récompensée en 2024 avec le renouvellement de la certification Qualiopi, gage de respect des normes et des exigences du référentiel national. Ce renouvellement est le symbole de la politique d'amélioration continue à l'œuvre au sein du Cned, soutenue à la fois par l'existence d'une direction de l'audit interne, d'une direction de la qualité et de la performance relayée en unités opérationnelles par les chargés de qualité et performance, par un pôle études et veille, par des outils et indicateurs nombreux de suivi de l'ensemble des processus internes comme des services aux usagers.

L'année 2024 a aussi été, pour le Cned, celle du bilan du précédent schéma pluriannuel de stratégie immobilière et de la préparation du suivant,

pour la période 2025-2030. Cette stratégie s'inscrit dans une double politique : celle de l'élaboration en cours d'un plan de transition écologique et environnementale dans lequel autant l'immobilier que le fonctionnement ont une large part, et celle de la rationalisation de l'organisation et des coûts de fonctionnement de manière générale, dans un contexte budgétaire extrêmement contraint.

La lecture de ce rapport permettra à chacun de découvrir ou redécouvrir l'ampleur des missions et de l'activité du Cned, tant en France qu'à l'international, ses ambitions, son rayonnement et son rôle social. Le contexte budgétaire de la nation oblige tous les acteurs du service public à contribuer à l'effort, mais l'avenir de la nation passe évidemment par son investissement dans l'éducation et la formation.

« La politique de qualité de l'établissement a été de nouveau récompensée en 2024 avec le renouvellement de la certification Qualiopi. »

C'est pour ces raisons fondatrices que le Cned œuvre et se développe depuis 85 ans et que j'en ai accepté la direction, pour qu'ensemble, agents, administrateurs, financeurs institutionnels et privés, nous continuions à agir chaque jour au service de la réussite de tous, avec autant de réalisme et de vigilance que d'enthousiasme, de conviction et de détermination.



Interview de Marc-Antoine Jamet

Président du conseil d'administration

Chaque année, le Cned interroge ses inscrits, qu'ils soient élèves ou adultes en reprise d'études, sur leur satisfaction. Quelle évolution observe-t-on dans leur perception de l'établissement ?

Chaque année, le Cned s'interroge sur de nombreuses choses et il m'arrive de m'interroger avec lui. Lorsque je suis devenu le président de son conseil d'administration, mon ami Serge Bergamelli en était le directeur général. Nous rêvions de développements numériques et d'extensions internationales, les premiers permettant les secondes. Sa santé l'obligea à s'éloigner. Béatrice Boury tint la barre avec fermeté pendant des mois. Avec son successeur, Jean-Charles Watiez, dont la nomination intervint au terme de ce long intérim et le départ se révéla soudain, les maîtres mots devinrent rationalisation et rentabilité, ce qui n'était pas totalement infondé. Puis l'excellent Michel Reverchon-Billot arriva avec un programme justement tourné vers le scolaire et la réécriture de certains de nos contenus apurés de scories ou d'inutilités apparues avec le temps et l'évolution des

pédagogies. Nous n'avions pas fini qu'il fut remplacé par Jean-Noël Tronc. Avec cet ancien de Maignon et du plan, de Canal+ et de la Sacem, la barre fut mise, avec une certaine rapidité et parmi d'innombrables idées, sur la modernisation et la diversification. Non sans remporter des succès. Il fut, lui aussi, arraché à notre affection. Aujourd'hui, après qu'Olivier Guiard a fait mieux que d'en garder les clés, c'est Anne Szymczak, agrégée de chimie et élément essentiel de l'inspection générale de l'Éducation, du Sport et de la Recherche, qui est nommée à notre direction générale. Je veux lui souhaiter chaleureusement non seulement bienvenue et réussite, mais aussi solidité et longueur de temps. C'est bien simple : il y a eu au cours de la décennie presque autant de dirigeants de notre maison qu'il y a eu rue de Grenelle de ministres de l'Éducation. Cela fait beaucoup ! Cette valse sans hésitation ne peut plus continuer. C'est de stabilité dont nous avons besoin.

Les enjeux auxquels nous devons faire face ne sont pas minces. La subvention à laquelle nous prétendons pour financer

nos missions de service public n'est pas une peau de chagrin, mais sans subir le sortilège balzacien, elle a tendance à se réduire. La situation de l'État n'y est pas pour rien. Nos tâches ne vont pas en diminuant et j'en veux pour preuve le rôle que nous devons jouer quand un collègue enseignant est absent. C'est un problème qui, parce qu'il touche enfants et parents, dans les zones rurales, dans les zones périurbaines, doit trouver une solution républicaine. Il nous faut aussi relever le défi de la concurrence privée, moins compétente, moins cohérente, moins agissante, et augmenter nos recettes commerciales tout en gardant notre âme. L'idée d'être un instrument, fédéré avec d'autres, de la défense, que dis-je, de la propagation, de notre langue, de notre culture, de notre civilisation à travers le monde me paraît toujours bonne. Sans vouloir troubler notre climat social (je crois avoir prouvé au fil des années que je cherchais plutôt à l'apaiser), comme une aide au travail et pour le bénéfice de nos élèves, nous ne pouvons nous désintéresser des potentialités – encadrées – de l'intelligence artificielle. Ce n'est pas à moi

de rédiger la feuille de route, mais elle pourrait être longue et les difficultés sur le chemin pas totalement inexistantes. À nous de montrer, par notre excellence et nos résultats, que nous en avons conscience.

Notre *track record*, comme on dit en français, plaide pour nous. Depuis plus de vingt ans, le Cned s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue en fonction des attentes et du ressenti de ses inscrits. Des baromètres sophistiqués nous permettent de connaître leurs parcours formatifs, leurs motifs d'inscription, leurs profils et leurs perspectives. Il en résulte des axes d'améliorations que nous mettons souvent en œuvre. Depuis 2021, des enquêtes à périmètre constant nous permettent ainsi une analyse récurrente d'indicateurs clés, parmi lesquels la satisfaction et la recommandation. En 2024, 22 % des plus de 64 000 personnes interrogées ont accepté de répondre à nos questionnaires. Les résultats témoignent d'une dynamique positive, avec un taux de satisfaction global atteignant 77 %, en progression par rapport à l'année précédente (75 %).

Détaillés par public, ces résultats sont encourageants pour l'avenir de l'établissement. Le scolaire réglementé affiche un taux de satisfaction de 87 %, soulignant la reconnaissance de nos élèves quant à la qualité des enseignements dispensés. Le public libre et le public financé enregistrent, quant à eux, un taux de satisfaction de 73 %, confirmant l'adéquation de nos formations aux attentes de profils variés,

qu'il s'agisse de reprises d'études ou de montées en compétences.

Ces résultats confirment les efforts déployés par l'ensemble des équipes pour rehausser encore le niveau, si cela était possible, de nos contenus pédagogiques et de notre accompagnement. Depuis plus de dix ans, grâce à sa flexibilité, à la qualité de son enseignement et de ses enseignants, ainsi qu'à son suivi à distance, le Cned démontre sa capacité à répondre à sa mission première : la réussite de tous ses élèves, enfants ou adultes. Son esprit d'innovation, avec l'intégration de toutes les améliorations pédagogiques, renforce cette ambition. Les résultats confirment ces avancées et soulignent la nécessité de consolider, voire poursuivre ces efforts. C'est l'un des axes majeurs du contrat d'objectifs et de performance 2023-2026.

Répondre aux attentes des apprenants et aux enjeux de la société est essentiel. La connaissance demeure un levier stratégique pour relever les défis de demain qu'ils soient économiques, sociaux et environnementaux. De ce point de vue, plus que jamais, les valeurs du service public qui fondent le Cned en font la force et la raison d'être.

Cette tendance positive se confirme également par l'augmentation du nombre de formations délivrées, témoignant de la dynamique engagée dans ce contexte de concurrence intense que j'évoquais au début de mon

propos. Celle-ci émane à la fois d'établissements publics, qui développent de manière croissante des offres de formation à distance, et d'acteurs privés disposant de moyens financiers qui, parfois, me semblent illimités tant nous autres vivons chichement. Cette démultiplication des offres impacte particulièrement le secteur de la formation professionnelle tout au long de la vie, secteur indispensable au développement du Cned dans le contexte de ressources publiques contraintes.

En matière de scolarité, avez-vous constaté une augmentation du nombre d'élèves inscrits au Cned en raison du refus scolaire anxieux ou « phobie scolaire », un sujet de plus en plus prépondérant ces dernières années ?

Le refus scolaire anxieux, communément appelé « phobie scolaire », est une réalité qui touche un nombre croissant d'élèves. Selon notre dernier baromètre consacré au public scolaire réglementé, 45 % des inscrits citent cette raison comme principal motif d'inscription au Cned, une tendance encore plus marquée au collège (43 %) et au lycée (56 %). Ce phénomène, en hausse constante, souligne le rôle essentiel que le Cned, en tant qu'opérateur public de l'enseignement à distance, joue au sein du système éducatif et pour la santé des plus jeunes.

Notre mission d'intérêt général impose que nous offrions une solution de scolarisation adaptée aux élèves empêchés,

pour raisons de santé, d'engagements sportifs ou artistiques exigeants, de contraintes liées au mode de vie familial. Pour les enfants souffrant de phobie scolaire, le Cned représente bien plus qu'une alternative : il leur permet de poursuivre leur apprentissage à leur rythme, dans un cadre sécurisant, tout en leur redonnant progressivement le goût d'apprendre. Fier de leur confiance, le Cned s'attache à renforcer le soutien de ces élèves afin de leur offrir un cadre pédagogique structurant et bienveillant.

Par ailleurs, la lutte contre le harcèlement scolaire, souvent à l'origine de ces situations de repli, est évidemment une priorité partagée avec le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. C'est dans cet esprit que le Cned a coconstruit avec la Dgesc la plateforme *Non au Harcèlement – Des clés pour les familles*. Elle vise à mieux faire comprendre le phénomène du harcèlement entre élèves, aux parents de la maternelle au lycée. Elle s'inscrit dans une politique nationale de lutte contre le harcèlement, articulée autour des trois axes du plan interministériel : 100 % prévention, 100 % détection, 100 % solutions.

À travers ces engagements, le Cned réaffirme son rôle fondamental dans l'inclusion scolaire et apporte des réponses concrètes aux élèves confrontés à ces difficultés qui sont majeures. Nous devons faire en sorte que chacun puisse poursuivre son parcours éducatif

dans les meilleures conditions. C'est notre légitimité.

Le Cned joue un rôle majeur dans l'enseignement et la formation en France. Comment contribue-t-il également au développement et au rayonnement de l'éducation française à l'international ?

Le Cned s'adresse à tous les publics, en France comme à l'étranger, indépendamment de leur nationalité. Il permet ainsi à des élèves, étudiants et adultes du monde entier de suivre à distance un enseignement scolaire ou supérieur français, ainsi que des formations initiales et professionnelles. Premier opérateur européen de formation à distance tout au long de la vie, il est aujourd'hui un acteur incontournable dans le monde francophone avec près de 20 000 inscrits répartis sur les cinq continents. Néanmoins, nous pourrions faire plus. Le rôle du Cned sur le plan international est amené à se renforcer dans les années à venir, comme l'indique son contrat d'objectifs et de performance 2023-2026 signé en 2024. Cet engagement concerne non seulement l'enseignement scolaire – qui reste le cœur de notre mission – mais aussi la formation initiale et continue des enseignants de français langue étrangère (FLE) et des étudiants en FLE.

Grâce à son expertise, le Cned permet aux expatriés et aux publics étrangers de préparer à distance des diplômes français, d'acquérir de nouvelles compétences ou d'enrichir

leur culture générale. Ce faisant, il nourrit notre rayonnement, notre influence, notre réputation. Il participe de notre *soft power*. Il fabrique de l'amitié et de la compréhension dans un monde qui en a diablement besoin à Washington, Moscou ou Pékin. Ce faisant, il crée de la croissance et de l'emploi.

Au-delà des inscriptions individuelles, le Cned s'inscrit donc dans une stratégie de complémentarité avec l'offre éducative des établissements du réseau de l'enseignement français à l'étranger. Il est un partenaire privilégié de l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) et de la Mission laïque française (MLF). Il répond à la demande croissante de partenariats avec des établissements éducatifs locaux, notamment ceux qui offrent un enseignement en français ou bilingue, ou qui souhaitent intégrer des parcours complémentaires en français à leur curriculum national.

Une étude de satisfaction a été réalisée sur ce volet de l'activité auprès des établissements conventionnés avec le Cned. Les résultats sont, là aussi, très positifs ! 81 % des établissements interrogés se sont déclarés satisfaits de leur collaboration avec nous.

Ces résultats sont précieux. Je m'en réjouis car ils viennent une fois encore confirmer le rôle central, justification fondamentale du Cned, au service de l'éducation et de la formation, en France comme à l'international.

Chiffres clés

BUDGET

90,9 millions d'euros de budget

53,6 millions d'euros de recettes commerciales

31,2 millions d'euros de subventions pour charge de service public

EFFECTIFS

1 000 agents

1 100 enseignants en poste adapté et en réemploi

+ 2 000 intervenants/experts pédagogiques

700 auteurs

PUBLICS

68% d'élèves (de la petite section de maternelle au lycée)

14% d'inscrits à l'international

32% d'étudiants et d'adultes

ACTIVITÉ

200

formations proposées

143 300

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

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

16 brevets de technicien supérieur (BTS)

16 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

Les temps forts de l'année

Renouvellement de la certification Qualiopi

À l'issue d'un audit réalisé par l'AFNOR, le Cned obtient le renouvellement de la certification Qualiopi pour une durée de trois ans. Organisée autour de sept critères d'exigence et trente-deux indicateurs de contrôle, cette certification atteste de la qualité des processus et des actions de formation proposées par l'ensemble des implantations du Cned.



REPUBLIQUE FRANÇAISE

Signature du COP 2023-2026

Le Cned accélère sa transformation avec un nouveau contrat d'objectifs et de performance (COP), signé par les deux ministres de tutelle en poste à cette date, Nicole Belloubet, ministre de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, et Sylvie Retailleau, ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Ce COP définit la stratégie de l'établissement pour la période 2023-2026 et le positionne comme un acteur central pour relever les grands enjeux de formation de demain.

MARS

JUIN

JUILLET



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

Un an après son lancement, la première formation grand public aux enjeux de la transition écologique compte près de 225 000 utilisateurs et 45 000 badges numériques délivrés. Les enquêtes menées auprès des personnes formées témoignent de leur agrément : 93 % d'entre elles se déclarent satisfaites de la formation et 63 % sont prêtes à la recommander.

climat.cned.fr





Lancement de la plateforme « Non au harcèlement – Des clés pour les familles »

À l’occasion de la journée nationale de lutte contre le harcèlement scolaire, le ministère de l’Éducation nationale a présenté la plateforme *Non au harcèlement – Des clés pour les familles*. Conçu par le Cned, ce site de sensibilisation s’adresse aux parents d’élèves de la maternelle au lycée. Il leur propose un parcours d’autoformation en ligne pour mieux comprendre le phénomène de harcèlement entre élèves et savoir comment agir avec l’École pour résoudre ces situations.

nah-familles.cned.fr

SEPTEMBRE

Mise en ligne du parcours de sensibilisation à la stratégie nationale de résilience

Dans le cadre du développement d’outils interministériels destinés à accompagner les autorités en cas de crise, le Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale (SGDSN) et le Cned ont conçu un parcours de sensibilisation à la résilience, dédié aux élus locaux et territoriaux.

snr-elus.cned.fr



NOVEMBRE



Salon Educ@tech

Le Cned a participé à Educ@tech Expo, le salon de l’innovation éducative. L’établissement y a notamment présenté l’intégration de l’IA générative dans les vidéos de formation, une expérimentation en réalité virtuelle, ainsi que divers dispositifs mis au service des élèves et des établissements scolaires.

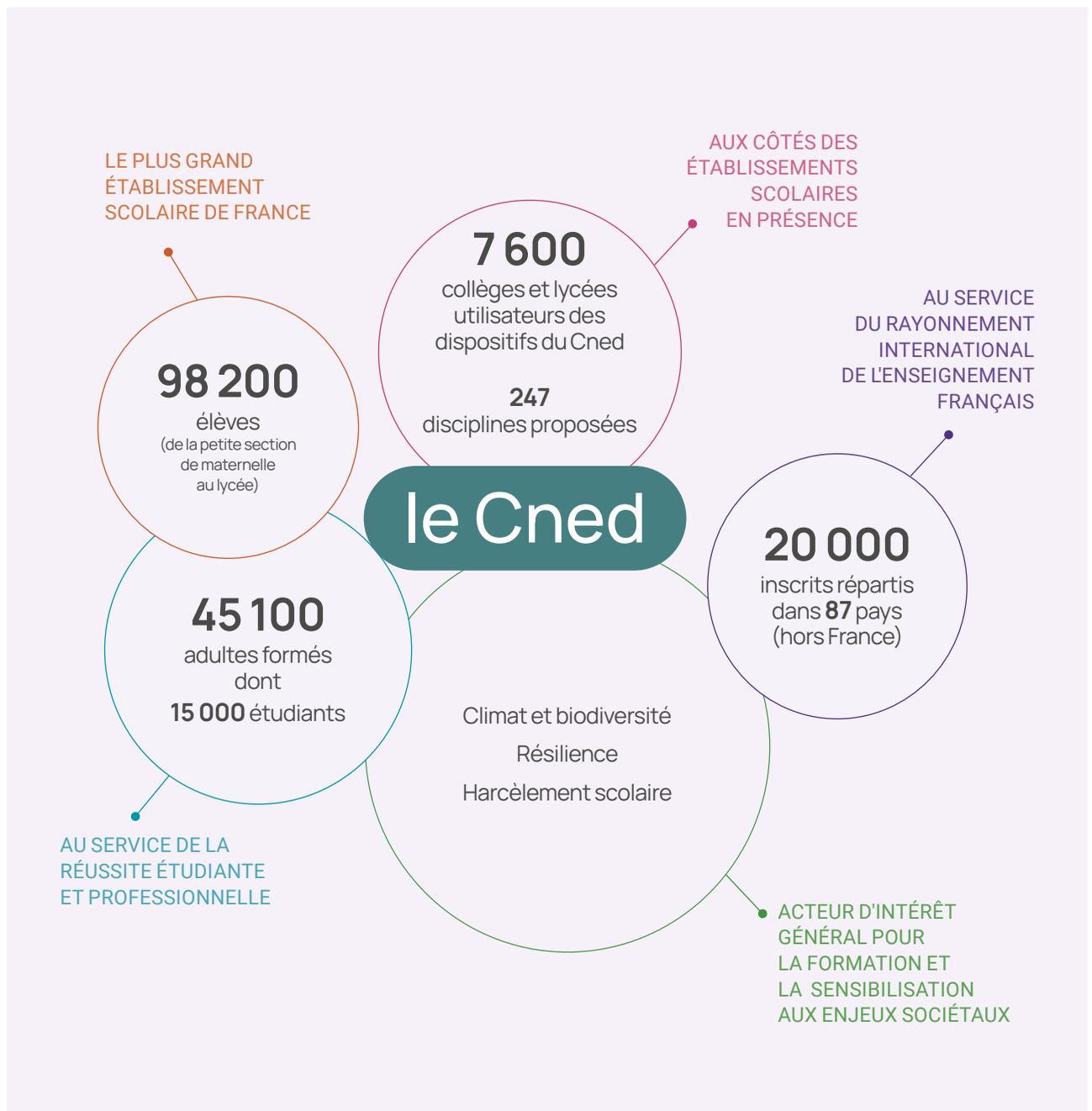
Suivre une scolarité, se former à tout âge, en France comme à l'étranger

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, étudiant et/ou professionnel. L'accès au savoir pour tous est au cœur des valeurs portées par le Cned.

Un opérateur central	14
La scolarité	15
Aux côtés des établissements scolaires	18
Le post-bac	20
La formation professionnelle continue	22
L'international	24

01

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



La scolarité

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 mais qui 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.).



NAYA

Naya, 19 ans, atteinte de phobie scolaire, a pu préparer son baccalauréat STMG grâce au Cned avant de poursuivre ses études supérieures en BTS Tourisme.



« J'ai choisi le Cned car j'en avais eu de très bons échos. Je me suis inscrite en classe complète réglementée en première, puis en terminale. Je me suis habituée très rapidement au fonctionnement du Cned.

« L'établissement m'a sauvé la vie dans une période très difficile. »

Je privilégiais les matinées pour réviser et m'organiser et je préparais les évaluations l'après-midi.

Il m'arrivait même de prendre deux ou trois jours de pause lorsque j'en ressentais le besoin, afin de ne pas me mettre trop de pression. »

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

7 150

élèves pour l'école

33 700

pour le collège

52 700

pour le lycée général, technologique et professionnel

4 650

pour les formations adaptées et les cours d'été

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.

SOPHIE

Conseillère de scolarité, Cned École



« À travers mon rôle de conseillère de scolarité à Cned École auprès des élèves de CP, je me sens utile au quotidien. Je mène aussi des missions de suivi des conventions de scolarité partagée pour des élèves de la Fédération française de tennis. Elles me permettent de proposer un accompagnement encore plus poussé et d'apporter des solutions à des situations de vie parfois très compliquées. »

PAULINE

Conseillère de scolarité, Cned École



« Les élèves de SEGPA, qui entrent rapidement dans la vie active, construisent leur projet d'orientation très tôt. Ils effectuent des stages dès la classe de 4^e. En les accompagnant dans des classes virtuelles synchrones, je les aide à définir leur projet d'orientation et à bien s'engager dans leur première expérience en milieu professionnel. »

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 offre depuis de nombreuses années une solution efficace pour concilier exigence sportive et réussite académique. Depuis la publication de la circulaire du 15 décembre 2023, le Cned est reconnu comme un acteur à part entière des dispositifs sport-études de l'éducation nationale.

En 2024, le Cned a renforcé son engagement en signant de nouveaux partenariats avec des fédérations sportives nationales, notamment les fédérations françaises de handball, de natation, de hockey sur glace et de ski. Ces accords ont complété les collaborations déjà établies avec les fédérations de tennis, de canoë-kayak et sports de pagaie, ainsi que la fédération de sport automobile. Ces partenariats stratégiques consolident la position du Cned en tant que première section sport-études de France, avec 1 700 élèves

sportifs inscrits cette année. Conscient des enjeux liés à la formation et à la reconversion professionnelle des sportifs, le Cned se positionne également comme un organisme de formation offrant des services personnalisés aux sportifs en activité ou en reconversion. Parmi ces dispositifs, certains cursus tels que les BTS peuvent être aménagés et complétés en trois ou quatre ans (au lieu de deux ans), afin de permettre aux athlètes de concilier études et impératifs liés à la pratique sportive de haut niveau. Une vingtaine de sportifs se sont inscrits à ces dispositifs en 2024.

L'offre de formation du Cned est répertoriée sur plusieurs plateformes et sites de structures sportives, notamment sur www.jepenseamareconversion.fr de la Fédération française de handball, ou encore sur france.sport, un portail numérique porté par l'Agence nationale du sport et l'Institut national du sport, de l'expertise et de la performance (INSEP).

PHILIPPE BANA

Président de la Fédération française de handball



« Ce partenariat vient confirmer notre volonté d'offrir à nos jeunes handballeuses et handballeurs les meilleures conditions d'épanouissement possibles. Au-delà des performances sportives, la Fédération française de handball a à cœur de leur assurer une réussite professionnelle. Cette collaboration avec le Cned nous permettra de renforcer le lien entre le monde sportif et scolaire. »

À retrouver sur www.cned.fr/espace-presse



JULIEN ISSOULIÉ

Directeur technique national, Fédération française de natation



« La signature de ce partenariat marque une étape importante dans notre engagement en faveur de l'excellence sportive et éducative. À la Fédération française de natation, nous sommes convaincus que la réussite d'un athlète ne se limite pas à ses performances dans les bassins. L'accompagnement scolaire et la préparation de l'avenir constituent des piliers essentiels pour lui garantir un équilibre personnel et une sérénité dans son parcours de vie. »

À retrouver sur www.cned.fr/espace-presse



CYNTHIA ET VICKIE

Cynthia et Vickie, les Sisters Ice, deux sœurs patineuses professionnelles et entraîneuses diplômées d'État. En choisissant le Cned pour suivre leur scolarité tout en vivant leur passion, elles ont pu évoluer au plus haut niveau.



Cynthia : « Nous avons toujours eu une paire de rollers à la maison. Nous aimions reproduire les figures de patinage artistique sur glace en roller *in line*. On patinait partout : dans la rue devant chez nous, sur les parkings des centres commerciaux... J'ai découvert le Cned en classe



MARGAUX

Jeune joueuse de tennis, Margaux a suivi une partie de sa scolarité à distance avec le Cned. Après son bac, elle a choisi à nouveau l'établissement pour préparer son BTS.



de CE2. À l'époque, j'étais victime de harcèlement scolaire et notre mère, elle-même patineuse, entraînait dans une patinoire éloignée de la maison. Je souhaitais continuer à progresser à ses côtés. »



« Les professeurs, les personnels administratifs et pédagogiques du Cned, toutes les personnes avec qui nous avons échangé ont toujours fait preuve d'écoute et d'une grande disponibilité. »

Vickie : « Pour ma part, j'ai suivi toute ma scolarité avec le Cned. Nos parents connaissaient déjà bien l'établissement puisque notre mère avait préparé le bac, et notre père un BTS, avec le Cned. Nous en avons donc une image très positive, qui n'a fait que se renforcer par la suite. Lorsque j'ai demandé à étaler mon année de première durant deux ans, les services du Cned m'ont très bien accompagnée et soutenue dans ma démarche. »

« J'ai suivi mes cours de première et terminale avec le Cned. Après mon bac STMG, j'ai choisi de faire un BTS *commerce management*, la voie qui me plaisait le plus.

« L'enseignement du Cned est parfaitement adapté à mon double projet de carrière sportive et d'études. »

Je peux gérer mon temps comme je veux et ajuster ma charge de travail en fonction de mes échéances. Bien sûr, ce n'est pas toujours facile de concilier les études et les entraînements, surtout en période de compétition. Cela demande de la discipline et de l'organisation. »

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

Aux côtés des établissements scolaires

Le décret du 12 avril 2023 a reconnu le Cned comme un acteur de référence du service public du numérique éducatif. En apportant un soutien essentiel aux établissements scolaires du second degré, le Cned contribue ainsi activement à garantir l'équité territoriale et l'égalité d'accès à l'éducation.

Des cours à la carte

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, des options peu répandues et des langues régionales ;
- des spécialités de lycée pour lesquelles la demande insuffisante ne permet pas d'ouvrir un enseignement dans un établissement physique.

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.

Des services dédiés aux établissements scolaires

La passation des attestations de sécurité routière

Depuis le 1^{er} janvier 2024, à la demande de la direction générale de l'enseignement scolaire (Dgesco), le Cned prend en charge la gestion de la plateforme de préparation aux attestations de sécurité routière, destinée notamment aux établissements scolaires.

Il accompagne les établissements pour l'inscription des élèves, la planification des épreuves et l'édition des attestations. Près de **deux millions de collégiens** ont obtenu leur attestation de sécurité routière en 2024.

Program'cours

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, *Program'cours* est généralisé à l'ensemble des collèges depuis octobre 2023. En complément des dispositifs de remplacement existants, en cas d'absence de courte durée d'un enseignant non remplacé, ce service propose aux chefs d'établissements des séances numériques qui permettent d'assurer la continuité des apprentissages dans des matières clés telles que le français, les mathématiques, l'histoire-géographie et l'enseignement moral et civique. Avec plus de 10 000 heures programmées

et plus de 28 600 élèves connectés, le bilan de l'année 2024 montre une utilisation active de *Program'cours* dans les établissements ayant intégré le dispositif dans leur stratégie RCD (remplacement de courte durée). Cette adoption croissante s'accompagne d'un taux de satisfaction de 72 % et d'un taux de recommandation de 85 % des utilisateurs actifs. Afin de poursuivre cette progression, un module de formation est désormais disponible pour les chefs d'établissement sur *M@gistère*, la plateforme ministérielle de formation à distance destinée aux personnels de l'éducation nationale.

En parallèle, le Cned a lancé, avec quelques académies et établissements volontaires, une expérimentation portant sur les remplacements de longue durée en cas d'absence supérieure à trois mois sans solution locale de remplacement.

Des ressources pédagogiques pour les enseignants, les familles et les élèves

Non au harcèlement – Des clés pour les familles

Le 7 novembre 2024, à l'occasion de la journée nationale de lutte contre le harcèlement scolaire, le ministère de l'Éducation nationale a lancé la plateforme *Non au harcèlement – Des clés pour les familles*. Réalisée par le Cned en collaboration étroite avec la Dgesco, elle vise à sensibiliser les parents d'élèves, de la maternelle au lycée, au phénomène de harcèlement à l'école. Le site propose un parcours

d'autoformation, qui donne des éléments de compréhension du phénomène et des informations sur la politique de lutte contre le harcèlement articulée autour des trois volets du plan interministériel : 100 % prévention, 100 % détection, 100 % solutions. La formation comprend quatre modules d'une durée estimée de quinze minutes chacun :

- comprendre le phénomène de harcèlement entre élèves ;
- comment prévenir le harcèlement à l'école ;
- comment repérer les signaux faibles et signaler des faits de harcèlement ;
- comment faire cesser le harcèlement.

Chaque module propose des activités interactives, enrichies de vidéos d'experts et de témoignages d'acteurs sur le terrain.

nah-familles.cned.fr

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

Une nouvelle version de ces dispositifs en ligne gratuits pour l'apprentissage et l'enseignement de l'anglais et de l'allemand a été mise en ligne à la rentrée 2024. *English for Schools* et *Deutsch für Schulen* proposent des ressources en langue originale pour découvrir la langue et les cultures anglophone et germanophone. Ces ressources proviennent à la fois de contenus en ligne, du Cned et de ses partenaires : le British Council, le Goethe-Institut et l'Office franco-allemand pour la jeunesse.

www.britishcouncil.org
www.goethe.de/ins/fr/de/index.html
www.ofaj.org

Jules, l'aide aux devoirs

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. Il est disponible sur les environnements numériques de travail (ENT) et sur les sites internet des collèges. Il est également accessible en version mobile.

MaSpéMaths, l'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, les nombres dérivés, les produits scalaires, les suites, les fonctions dérivées, les fonctions exponentielles, les fonctions trigonométriques, le conditionnement en probabilité, les variables aléatoires en probabilité, la géométrie repérée.

B.A.-BA du climat et de la biodiversité

En juin 2023, le *B.A.-BA du climat et de la biodiversité* a été choisi par le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse comme l'une des ressources du plan *L'École, premier lieu de l'engagement pour la transition écologique*, afin de former les élèves, les enseignants et les agents du ministère à ces enjeux.

À l'issue de la formation en ligne, l'acquisition des connaissances est certifiée par le biais de badges délivrés sur la plateforme.

climat.cned.fr

Le post-bac

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



JULIE

Après un parcours supérieur dans le domaine du sport, Julie s'est orientée en Master 2 Management Stratégique, Parcours Management et Business Development, une formation à distance proposée par le Cned et l'Université de Montpellier.



« Chargée de mission RSE au Stade Rochelais, je souhaitais me former en alternance pour progresser dans le management et renforcer mon *leadership*. Aucun master en présentiel n'avait retenu mon attention à La Rochelle. J'ai donc choisi de faire confiance au Cned, un établissement reconnu et apprécié pour la qualité de ses contenus et pour sa flexibilité.

« J'ai vraiment apprécié la liberté d'autonomie et d'organisation qu'offre la formation avec le Cned. »

Je travaillais le soir et certains week-ends. Chacun est libre de travailler à son rythme, selon ses contraintes personnelles et professionnelles. »

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

Universités et enseignement supérieur

En 2024, le Cned a poursuivi son engagement en faveur de l'élargissement et de l'accessibilité de son offre de formation. En complément des seize BTS proposés aux publics scolaires via Parcoursup et aux adultes, une politique active de coconstruction et de partenariats a été menée avec les universités et les écoles universitaires de management (IAE). Dans ce cadre, plusieurs conventions ont été renouvelées, notamment avec l'IAE de Caen pour le dispositif *Compétences*

en *Gestion des Entreprises* (CGE), ou encore l'institut Montpellier-Management de l'université de Montpellier, pour le management.

L'année 2024 a également été marquée par une progression significative des inscriptions pour deux formations en particulier :

- le diplôme universitaire *Éthique et Prévention dans l'Accompagnement de la Personne Âgée* (DU EPAPA), en partenariat avec l'Université Claude Bernard-Lyon 1 ;
- la première année de *Capacité en droit*, en collaboration avec l'Institut d'études à distance de l'École de droit de la Sorbonne (IED-EDS).



LOLA

Après quelques semaines à l'université, Lola a décidé de se réorienter vers un BTS Communication avec le Cned.



« Je me suis rapidement rendue compte après la rentrée que je n'avais plus envie d'étudier les lettres. Comme j'avais souffert de phobie scolaire par le passé, l'enseignement à distance m'a semblé être une bonne solution.

« Avant de débiter les cours avec le Cned, je craignais de me retrouver seule, sans trop de suivi de la part des professeurs. Au contraire, ils ont été très à l'écoute et très disponibles. »

Enfin, la formation à distance avec le Cned s'est avérée beaucoup plus simple que ce que je pensais. »

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

Hybridation des enseignements à distance et en établissement

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.

Les Campus connectés

Depuis plusieurs années, le Cned collabore avec de nombreux tiers-lieux dédiés à la formation, et notamment avec les Campus

connectés. Ce dispositif, labellisé par le ministère chargé de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, vise à rapprocher l'enseignement supérieur de tous les territoires. Il permet aux étudiants trop éloignés des établissements universitaires d'accéder à des formations à distance post-bac. En 2024, **près de 400 étudiants** suivaient un BTS avec le Cned au sein de ces campus.

Les Centres de formation académiques (CFA)

Depuis le lancement de la première collaboration avec le CFA académique de Poitiers en 2019 pour le BTS *Management en hôtellerie et en restauration*, le Cned continue d'étendre ses partenariats avec les CFA afin de développer des dispositifs hybrides d'apprentissage en BTS. Le Cned met ainsi à disposition sa plateforme de formation à distance, et des temps sur site sont organisés par les CFA afin d'accompagner les apprentis dans leur parcours pédagogique. En 2024, un nouvel accord a été signé avec le CFA Greta de Haute-Corse.

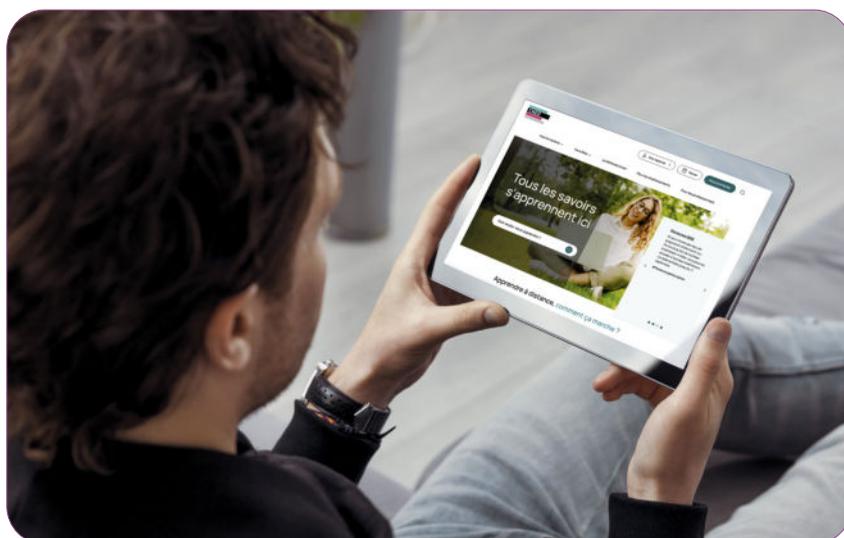
Par ailleurs, les Compagnons du devoir et du tour de France ont renouvelé leur confiance envers l'établissement pour les enseignements généraux de CAP.

Réussir en licence

En 2023, le Cned s'est rapproché de France Universités pour proposer une plateforme de formation de remise à niveau 100 % numérique dès l'entrée en licence, accessible à tous les étudiants inscrits en parcours *Oui-si*. Après avoir déterminé les besoins en termes d'attendus fonctionnels grâce à des groupes de travail menés de concert avec 18 universités partenaires, l'année 2024 a été consacrée à la définition des spécificités techniques nécessaires à la mise en place d'un pilote.

Celui-ci s'appuie sur une technologie « multitenant », qui offre une souplesse de gestion et une possibilité de cloisonnement des formations, des parcours et des groupes au sein de chaque entité. Ces fonctionnalités en font une plateforme résolument moderne, qui permettra aux étudiants de suivre des parcours adaptés à leurs besoins et monitorés pour soutenir leur progression et leur réussite.

Livrée fin 2024, la plateforme pilote fera l'objet d'expérimentations dans les universités sur l'année 2025-2026. Ces tests seront menés dans des contextes variés afin d'évaluer différentes modalités de mise en œuvre, notamment la construction de parcours autonomes ou hybrides.



La formation professionnelle continue

La direction commerciale (DC) porte l'activité de la formation professionnelle 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.

Mon compte formation



L'activité liée au dispositif national de [compte personnel de formation \(CPF\)](#), a enregistré un ralentissement en 2024, principalement en raison du recentrage de l'offre finançable du Cned et de l'instauration par France Compétences d'un reste à charge.

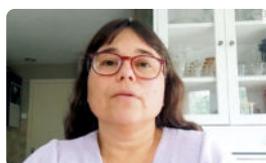
Les formations du Cned les plus demandées cette année au titre du CPF sont :

- la formation de *secrétaire médicale et médico-sociale (S2MS)* ;
- le CAP *accompagnant éducatif petite enfance (AEPE)* ;
- les certifications en anglais.



GÉRALDINE

À 51 ans, Géraldine s'est lancée dans une reconversion professionnelle en préparant le CAP AEPE



« J'ai suivi cette formation à distance avec le Cned car j'en avais entendu parler dans mon entourage.

« Un centre qui dépend du ministère de l'Éducation nationale, c'était rassurant pour moi. »

Je suis très contente de ma formation avec le Cned et de mes résultats : j'ai obtenu mon CAP avec une moyenne de 15/20 et une note de 17/20 à l'oral de l'examen ! »

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

La certification Qualiopi



À l'issue de l'audit mené par l'AFNOR en juin 2024, le Cned a obtenu le renouvellement de la certification Qualiopi pour une durée de trois ans. Cette certification garantit la qualité des formations et des processus mis en œuvre par l'établissement dans ses différents sites. Elle assure également que les dispositifs répondent aux exigences des financeurs publics en matière d'acquisition de compétences et d'accompagnement, confirmant ainsi le rôle majeur du Cned dans la formation à distance des adultes en reconversion ou en montée en compétences.

Les conclusions de l'audit soulignent par ailleurs les efforts continus de l'établissement pour proposer des offres de formation claires et adaptées aux besoins des entreprises et des apprenants. La mise en œuvre de la certification professionnelle *Secrétariat médical et médico-social*,

ainsi que sa réingénierie en cours, ont notamment été soulignées comme exemplaires en matière de process d'amélioration continue.

VALÉRIE MESNIER

Directrice de la qualité et de la performance



« Cette certification Qualiopi, obtenue sans aucune non-conformité, témoigne de l'engagement de l'établissement dans une démarche qualité initiée depuis 2020. Elle illustre également le rôle clé d'une gouvernance qualité renforcée et d'un pilotage stratégique, garants d'une dynamique d'amélioration continue au service de toutes les réussites. Le renouvellement de cette certification consolide ainsi la position du Cned en tant qu'opérateur de référence du service public de l'éducation et de la formation. »

Appels d'offres

Le Cned a enregistré en 2024 une hausse importante de son activité relative aux appels d'offres. Les marchés historiques de l'établissement avec le ministère des Armées et la Banque de France ont été renouvelés, avec des volumétries d'inscrits plus importantes à traiter et la mise en place de regroupements présentsiels.

Partenariats

Flora Nova

La direction commerciale a établi un partenariat de communication avec le groupe franchisé de fleuristes Flora Nova afin de promouvoir ses offres d'emploi et de stage auprès des inscrits du Cned en

CAP *fleuriste*. Ce partenariat vise notamment à répondre à leurs besoins en matière de recrutement dans leur secteur d'activité.

Les 2 Rives

En réponse aux objectifs des pouvoirs publics de dynamiser le dispositif de validation des acquis par l'expérience (VAE), le Cned a signé un partenariat inédit avec Les 2 Rives (organisme de formation spécialisé en accompagnement à la montée de compétences, filiale du Groupe Adecco) pour sécuriser les trajectoires professionnelles. Cette collaboration garantit aux candidats un accompagnement complet et renforcé, incluant le suivi de leur candidature et la mise à disposition d'options de formation adaptées. La VAE permet à toute personne engagée dans la vie active de valider les acquis obtenus au cours de ses expériences professionnelles ou bénévoles, et de les transformer en diplôme, titre, ou certificat de qualification professionnelle.

SANDRINE SAUZET

Directrice générale opérationnelle Les 2 Rives



« Proposer de nouvelles solutions de sécurisation des trajectoires pour accompagner chaque individu qui souhaite être acteur de sa vie professionnelle, c'est l'enjeu majeur qui anime les équipes de Les 2 Rives depuis bientôt 20 ans. Nous sommes ravis de renforcer la visibilité et l'attractivité de la VAE en offrant à nos futurs candidats l'opportunité d'enrichir leur capital compétences aux côtés du Cned, une référence en matière de formation à distance. »

À retrouver sur www.cned.fr/espace-presse

Grâce à sa solution distancielle et ses formations découpées en blocs de compétences, le Cned est l'acteur idéal pour répondre aux besoins spécifiques des 2 Rives dans le cadre d'un parcours d'accompagnement vers une VAE. Les 2 Rives devient ainsi prescripteur des formations du Cned proposées en blocs de compétences (BTS, CAP et titres).

Certifications professionnelles

Le Cned a obtenu le renouvellement pour quatre ans de la certification de niveau 4 ASCOM (Assistant d'administration commerciale en TPE/PME), enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Cette formation est proposée en partenariat avec l'Union professionnelle des professeurs cadres et techniciens du secrétariat et de la comptabilité (UPPCTSC).

Salons

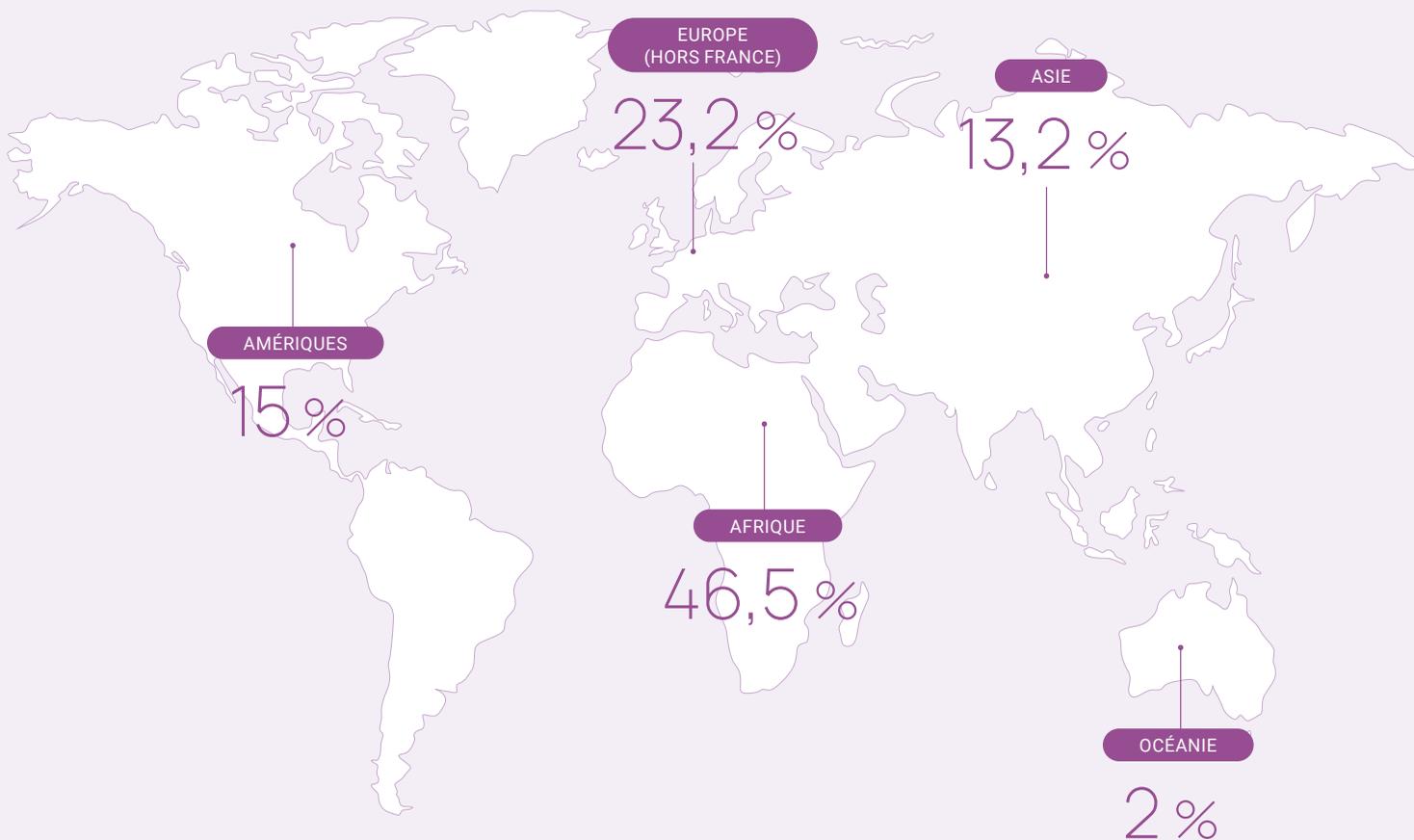


Afin de renforcer la visibilité de l'offre de l'établissement auprès de prescripteurs et de clients potentiels, la direction commerciale a participé à cinq salons « Emploi Formation » organisés à Angers, Nantes, Tours, Poitiers et Amiens.

Dans le cadre de la promotion des préparations aux concours et de la mobilité professionnelle des agents de la fonction publique, la direction commerciale coordonne et assure également la présence du Cned à plusieurs « Salons de l'emploi public et de la mobilité professionnelle » organisés par les plateformes régionales d'appui interministériel à la gestion des ressources humaines (PFRH), ainsi qu'au salon national « Choisir le service public » (en présence de la direction des ressources humaines pour certains événements).

L'international

Avec près de 20 000 inscrits dans le monde, 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 françaises sur les cinq continents.



Près de

20 000

personnes ont bénéficié des enseignements et des formations du Cned à l'étranger en 2024.

AUTRES

0,1 %

En 2024, 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).

ANH-THU

Chargée de mission aux affaires internationales et européennes



« Travailler au sein de la DDAIE, c'est faire parfois le tour du monde en une seule journée : le matin, je rencontre un partenaire au Cambodge en visioconférence, l'après-midi, je me consacre à un dossier en Égypte, et je termine la journée avec des partenaires aux États-Unis. »

Accompagnement de la scolarité française à l'étranger et partenariats éducatifs

La continuité éducative française à l'étranger

Le Cned a maintenu la continuité de la scolarité française des élèves résidant à l'étranger

en proposant des solutions adaptées aux spécificités de l'expatriation et de la scolarisation hors de France. Cette mission s'adresse notamment aux jeunes, de la grande section de maternelle à la terminale, dont la résidence familiale d'habitation se trouve éloignée d'un établissement français.

En 2024, 17 000 élèves

vivant à l'étranger ont suivi une scolarité avec le Cned.

Un appui stratégique au réseau d'enseignement français à l'étranger (EFE)

Partenaire de l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) et de la Mission laïque française (MLF), le Cned a soutenu le réseau d'enseignement français à l'étranger en renforçant son offre éducative. Cet accompagnement a permis aux établissements scolaires gérés par ces deux opérateurs de maintenir une large offre d'options et d'enseignements de spécialité, de recourir au Cned pour les niveaux non homologués, ou bien encore de mettre en place un remplacement d'enseignants de courte durée.

En 2024, près de 100 lycées

ont fait appel au Cned pour assurer à distance des enseignements de spécialité.

CYRIL MERGNAT

Proviseur du lycée français de Reus en Espagne, un établissement de la Mission laïque française qui accueille 300 élèves. Il revient sur sa collaboration avec le Cned, qui bénéficie à près de 25 % d'entre eux.



« Nos élèves suivent essentiellement des enseignements de spécialité : LLCE espagnol, LLCE anglais ou monde contemporain... Grâce au Cned, cela peut entrer en compte pour leur baccalauréat et leurs projets d'orientation future. Nous sommes garants d'une qualité d'enseignement à laquelle le Cned répond parfaitement, que ce soit au niveau des contenus, de la méthode proposée ou du suivi des élèves. À cela s'ajoute une compatibilité parfaite du Cned avec les enseignements en présentiel. »

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

Une collaboration renforcée avec les structures éducatives locales

Le Cned a également répondu à la demande croissante de partenariats émanant d'établissements éducatifs locaux, notamment ceux qui offrent un enseignement en français ou bilingue, ou qui souhaitent intégrer des parcours complémentaires en français à leur curriculum national. Ces collaborations visent à favoriser les formules hybrides qui allient apprentissages en présentiel et à distance avec le Cned.

Au service des établissements partenaires

En 2024, une enquête de satisfaction a été menée auprès de tous les établissements conventionnés avec le Cned à l'étranger afin d'évaluer et d'améliorer la qualité des services fournis. **Huit établissements sur dix** se déclarent satisfaits de leur coopération avec le Cned. La relation avec les établissements a été également renforcée par le développement et la pérennisation de webinaires permettant d'aborder des thèmes pédagogiques et administratifs essentiels. Enfin, la réorganisation initiée en 2023 de la *plateforme E2i* (espace d'information international) dédiée aux établissements partenaires, s'est poursuivie pour mieux répondre aux besoins des structures éducatives.



Zoom

En 2024, le Cned comptait 156 conventions actives avec des établissements internationaux, dont 71 avec l'AEFE, 19 avec la Mission laïque française (MLF) et 66 en dehors de ces réseaux. Certaines conventions ont expiré à la suite de l'homologation complète d'établissements initialement partenaires du Cned. De nouvelles conventions ont été signées avec des établissements à Djibouti, aux Émirats arabes unis, en Éthiopie, à Madagascar, au Mali, en Papouasie-Nouvelle-Guinée, au Rwanda et en Tunisie. En couvrant de nouvelles régions et zones géographiques au sein de certains pays, ces partenariats contribuent à renforcer et à étendre l'offre du Cned dans le monde.

156 conventions actives

avec des établissements internationaux

Engagement institutionnel dans la valorisation des programmes scolaires et de formation

Dans le cadre de sa participation à plusieurs événements nationaux et internationaux, le Cned a activement développé sa présence et sa visibilité auprès des publics intéressés par le FLE et la scolarité à l'international.

Les formations FLE et ses partenariats stratégiques

Le Cned a présenté ses offres de formations FLE à travers des interventions plénières, la tenue de stands ou l'animation d'ateliers. La préparation au DAEFLE, le programme ProFle+, ainsi que les diplômes universitaires FLE proposés en collaboration avec ses partenaires (l'Alliance française de Paris Île-de-France, France Education International-FEI

et l'Université Grenoble-Alpes), ont notamment été mis en avant.

Participation à des événements majeurs

Le Cned a également pris part à des événements phares organisés par ses partenaires institutionnels et associatifs (MEAE, Institut français, Campus France, FEI, associations Français Langue Maternelle-FLAM, etc.), autant d'occasions pour présenter les offres de formation initiale et continue, les certifications ainsi que les dispositifs de scolarité à l'international à destination des enseignants de FLE, des étudiants et des expatriés.

Par ailleurs, l'établissement a participé aux Congrès régionaux 2024 de la Fédération Internationale des Professeurs de Français (FIPF) en Ouganda et en Roumanie.

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

Les Trophées des Français de l'étranger



Depuis dix ans, le Cned remet le **trophée éducation** lors des *Trophées des Français de l'étranger* organisés par Le Petit Journal, le quotidien en ligne dédié à la communauté des Français expatriés et des francophones. Ce prix témoigne de la volonté de l'établissement de soutenir des initiatives innovantes et de valoriser les actions en faveur de l'éducation des Français de l'étranger.

Lors de cette nouvelle édition, le Cned a récompensé le parcours exceptionnel de Nicolas Laporte. Cet astrophysicien de renom a créé l'association *InfiniSciences*,

Partout dans le monde, ayez le réflexe Cned !



Formez-vous sans frontières

- Suivre des cursus scolaires et universitaires français
- Se préparer aux métiers du français langue étrangère

- Développer ses compétences professionnelles
- Apprendre une langue étrangère et obtenir une certification


cned.fr

qui permet à des scientifiques réputés en Auvergne de partager leur expertise avec le public et les plus jeunes. Nicolas Laporte œuvre également en Angleterre afin de rendre l'astronomie accessible aux enfants malvoyants grâce à l'utilisation de l'impression 3D. Ces initiatives, qui reflètent l'engagement social et la volonté de rendre le savoir accessible à tous, sont en accord avec les valeurs fondamentales du Cned.

Les Palmes de l'enseignement français à l'étranger

En 2025, le Cned sera partenaire de la première édition des *Palmes du réseau d'enseignement français à l'étranger*, organisée par la sénatrice Samantha Cazebonne. Cet événement international a pour objectif de mettre à l'honneur les acteurs du réseau de l'EFE et de distinguer les initiatives éducatives remarquables.

Enseigner, créer, accompagner : la méthode Cned

Enseigner, créer, accompagner : ces missions fondatrices structurent l'action du Cned.

À travers des dispositifs pédagogiques innovants, un accompagnement renforcé et des ressources conçues pour répondre à la diversité des profils, l'établissement réaffirme son engagement à développer la capacité de chacun à apprendre et à réussir.

Entretien avec Jérôme Villot	30
La pédagogie	31
La production des contenus	33
L'accompagnement des apprenants	35
Les enseignants en poste adapté et en réemploi	37
La production audiovisuelle	38
L'école d'ingénierie de la formation à distance	40
Les unités opérationnelles	42

02



Entretien avec Jérôme Villot

Directeur adjoint, directeur des apprentissages,
de la pédagogie et du numérique

JÉRÔME VILLOT

Comment le Cned anticipe-t-il les évolutions de l'enseignement à distance ?

Pour accompagner les transformations de l'enseignement à distance, le Cned fait évoluer en continu ses modèles de formation en s'appuyant sur quatre axes stratégiques : une veille active pour détecter les tendances émergentes ; la modernisation des outils de production garantissant davantage de souplesse, d'efficacité et l'étendue des possibles ; une analyse régulière des usages d'apprentissages et attentes des apprenants, et une dynamique d'innovation avec des expérimentations pédagogiques déployées à grande échelle.

Quels défis soulève l'intelligence artificielle (IA) dans la production de contenus pédagogiques ?

L'essor de l'IA transforme en profondeur les pratiques d'apprentissage, soulevant de nombreux enjeux. Comment maintenir l'attention de l'apprenant dans un parcours où les sollicitations sont multiples ? Comment évaluer une production écrite potentiellement générée par une IA ? Ces questions nourrissent aujourd'hui plusieurs groupes de réflexion internes. Mais l'IA

est aussi un levier formidable d'amélioration. Elle permet au Cned de produire des contenus vidéo plus riches qu'auparavant et de tester des formats innovants. Nous avons également déployé des outils d'empreinte mémorielle pour favoriser la mémorisation des notions clés, tandis que des parcours adaptatifs et des formes d'interactivité inédites sont expérimentés. Loin d'être une solution miracle, l'IA ouvre néanmoins des perspectives concrètes pour enrichir les apprentissages et leur production. Nous misons fondamentalement sur des boucles itératives d'apprentissages collectifs.

Comment le Cned renforce-t-il l'accompagnement des apprenants ?

Avec plus de 140 000 inscrits, proposer un accompagnement individualisé représente un véritable défi. Le Cned structure sa stratégie autour de trois priorités : le développement d'outils de suivi qui facilitent l'information des apprenants et automatisent certaines tâches, permettant aux équipes de se concentrer sur les interactions humaines ; la mise en place de nouvelles approches de suivi pédagogique ; et l'augmentation des temps synchrones, désormais proposés plusieurs fois par mois,

qui permettent un contact direct et des apports complémentaires. Cette combinaison porte ses fruits partout où nous la déployons.

« Avec plus de 140 000 inscrits, proposer un accompagnement individualisé représente un véritable défi. »

Quel est le rôle du Cned auprès des sportifs de haut niveau en 2024 ?

Le Cned joue un rôle central dans la scolarité des sportifs de haut niveau, dont le statut constitue un motif d'affectation. Il intervient tant pour soutenir leur parcours scolaire que pour accompagner leur reconversion. Grâce à la diversité de son offre et à sa grande flexibilité, il peut intervenir en complément d'un établissement présentiel ou en tant que structure principale. En 2024, des partenariats ont été noués avec plusieurs fédérations sportives afin de permettre à leurs sportifs de bénéficier d'une offre de formation compatible avec leurs compétitions. Des expérimentations ont également été menées pour explorer de nouvelles articulations avec les établissements du présentiel et des formats d'accompagnement repensés à distance. Tout cela appuie les sportifs dans leur parcours comme jamais auparavant.

La pédagogie

Former à distance un large public et garantir la réussite des apprenants constituent le cœur de métier du Cned. La direction des formations (DF) conçoit des modèles de formation fondés sur la pédagogie explicite et développe de nouveaux formats afin de répondre aux évolutions des attentes des inscrits. Elle veille également à l'amélioration continue de la qualité des contenus grâce à un suivi transversal et accompagne les unités opérationnelles (UO) dans leurs activités de conception, ainsi que dans la mise en œuvre de la stratégie de l'établissement.

Sécurisation réglementaire

La DF a poursuivi son action en appui aux unités opérationnelles, en veillant à la conformité réglementaire et au bon déroulement des formations scolaires à distance. En 2024, elle s'est particulièrement investie dans l'élaboration d'un nouveau modèle de devoir destiné à améliorer l'évaluation de l'interaction orale en langue vivante au lycée. Elle a également contribué à la mise en œuvre des nouveaux programmes de terminale en lycée professionnel.

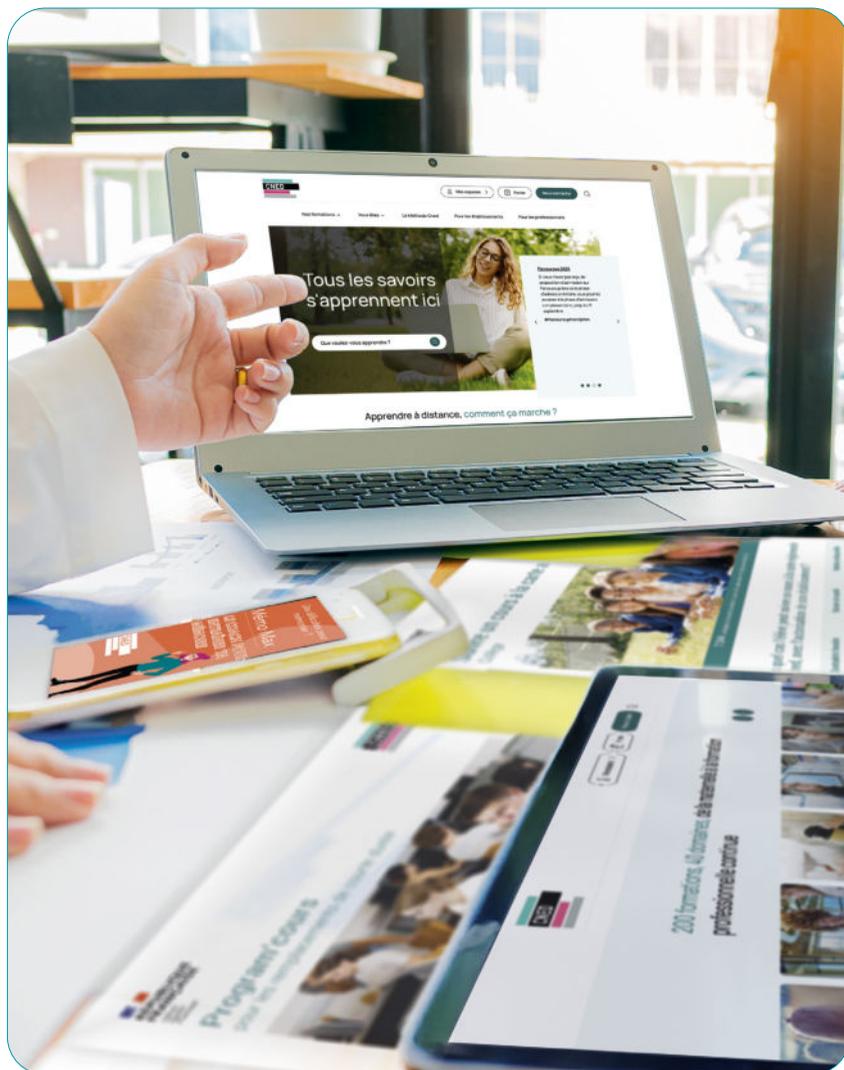
Parallèlement, pour le collège, l'accent a été mis sur l'accompagnement des élèves en difficulté scolaire, en développant progressivement des programmes personnalisés de réussite éducative (PPRE).

Modélisation : création et consolidation

L'année 2024 a été marquée par une intensification de l'activité de modélisation dans la conception des formations, portée par la publication de nouveaux référentiels dans le cadre des mesures du *choc des savoirs*. Cette évolution nécessite la réingénierie de nombreux cours, notamment pour le primaire et le collège, dans des délais resserrés. Les chargés d'ingénierie de formation (CIF) ont ainsi travaillé sur un modèle de parcours homogénéisé et simplifié, destiné à améliorer l'expérience d'apprentissage des élèves et de leurs accompagnateurs (Cned École), ainsi qu'une déclinaison spécifique pour les langues vivantes (Cned Collège). En 2025, la DF vise à finaliser un modèle stabilisé (*Model design*), qui constituera un socle structurant pour les futures formations du premier degré et du collège.

Dans le domaine de la formation pour adultes, deux projets structurants ont été conduits :

- la création d'un modèle « Apprendre la langue », dédié aux formations en langues à écriture non latine (arabe, russe, chinois, japonais). Ce modèle a été conçu de manière collaborative en ateliers, en deux étapes : la définition conjointe, par les CIF et les chargés de parcours de formation (CPF) de Cned Langues, de la stratégie pédagogique et de la structure des parcours, puis la formalisation en un modèle de cours Moodle, en coordination avec la direction de la production (DP) et les UX-designeuses (*conceptrices d'expériences utilisateurs*) ;
- la mise en œuvre du nouveau modèle des préparations aux concours, qui a permis le lancement de parcours pilotes pour plusieurs concours enseignants et administratifs proposés par Cned Sup-Concours.



Fabrication des objets d'apprentissage interactifs

Le nouvel éditeur de la chaîne éditoriale numérique (CEN) a été déployé, en collaboration étroite avec la DP. Après une phase de conception démarrée fin 2023, des pilotes ont été menés entre le printemps et l'été 2024. Ces derniers ont permis de créer des guides pratiques et de préparer l'accompagnement des utilisateurs en interne avec la mise en place d'une formation coanimée par les deux directions (DF et DP). 35 agents des équipes *Conception* et *Production* ont déjà pu en bénéficier. Ce programme de formation continuera en 2025 et bénéficiera à 70 collaborateurs au total.

Consolidation des processus

Un poste de référent des outils de l'ingénierie pédagogique a été créé au sein de la direction pour identifier et évaluer l'ensemble des logiciels et plateformes externes utilisés dans les parcours de formation de l'établissement. Ce travail a abouti à une mutualisation des solutions afin de rationaliser les coûts et à la mise en place d'une cartographie des outils.

L'outillage de la chaîne de fabrication a été consolidé avec une nouvelle version des tableaux de suivi, qui permet de clarifier les jalons du processus et de simplifier le renseignement des données.

Cette action se poursuivra en 2025 et sera élargie aux acteurs en lien avec la fabrication des formations, notamment les gestionnaires de propriété intellectuelle.

Formation continue et démarche qualité

Dans le domaine de la formation continue, la direction des formations a mené des actions en réponse aux exigences de la certification Qualiopi et aux attentes des financeurs :

- l'actualisation et la création de documents, gage de qualité des processus ;
- l'expérimentation de tests de positionnement avant inscription à la formation *secrétaire médicale et médico-sociale* (S2MS), en réponse aux attentes du ministère du Travail, de la Santé, des Solidarités et des Familles. Cette démarche favorise l'orientation personnalisée des prospects, notamment grâce à un outil d'accompagnement destiné aux personnes intéressées.

Une analyse des formations préparant aux concours administratifs a également abouti à l'élaboration d'un outil structurant dans la conception des parcours apprenants pour optimiser les réponses aux appels d'offres et renforcer la visibilité concurrentielle du Cned.

Enfin, la DF a apporté son appui opérationnel au renouvellement des certifications professionnelles ASCA (Assistant de Comptabilité et d'Administration) et ASCOM (Assistant d'administration commerciale en TPE/PME). Il s'agissait d'intégrer dans les référentiels la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et ses trois piliers (économique, social et environnemental), ainsi que la prise en compte du handicap dans l'approche métier.

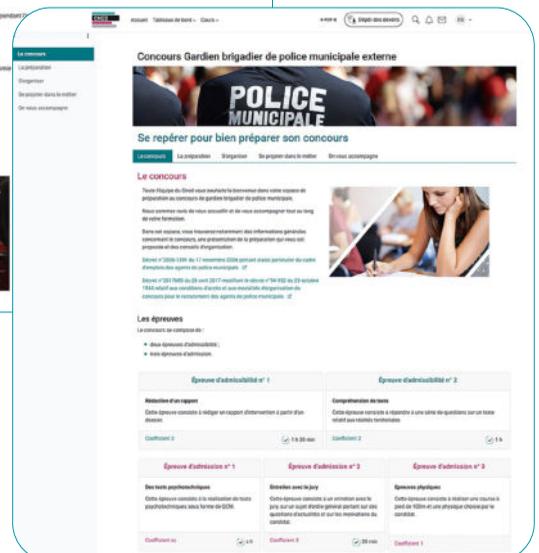
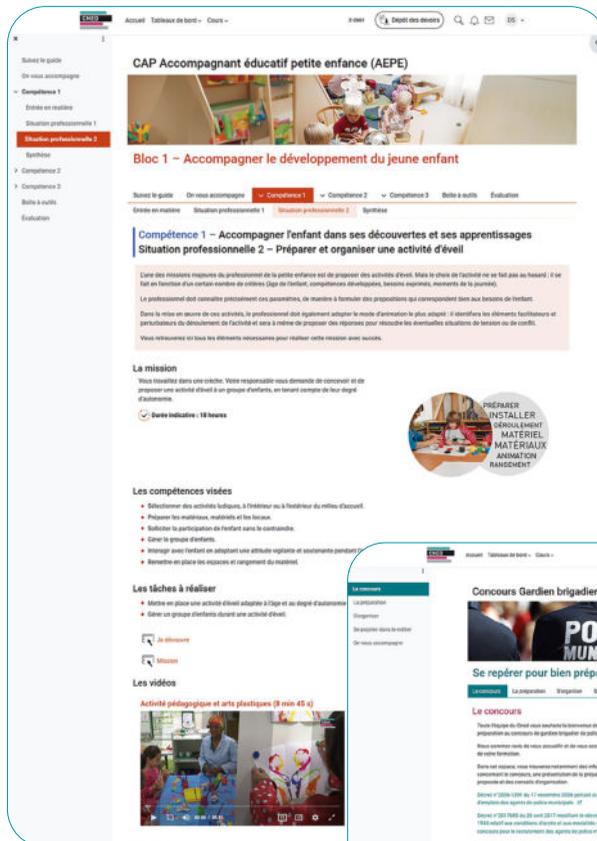
La production des contenus

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) auprès des apprenants. Elle cadre, organise et pilote les activités de production imprimée (interne et externe), d'édition, de routage (diffusion physique), d'intégration et de diffusion numérique. Tous ses chantiers sont menés avec un objectif d'amélioration continue de la qualité interne et externe, et de l'expérience utilisateur.

Évolution de la plateforme d'apprentissage en ligne



Ce chantier, mené en collaboration avec la direction de la maîtrise d'ouvrage (DMOA) et la direction des systèmes d'information (DSI), portait sur la montée en version de Moodle, la plateforme d'apprentissage en ligne de l'établissement. Cette évolution apporte des changements significatifs en termes d'ergonomie, de navigation et de charte graphique, et participe à l'amélioration de l'expérience utilisateur. La phase de recette a mobilisé plusieurs directions métier (DF, direction de l'enseignement) et l'ensemble des équipes de production des UO. La mise en production a eu lieu en mai 2024, dans les délais prévus.



Nouvelle chaîne éditoriale numérique (CEN)



L'acquisition d'une nouvelle chaîne éditoriale numérique a été finalisée en septembre 2023 via un marché dédié. Grâce à son ergonomie et à son accessibilité, ce nouvel outil permet au Cned d'améliorer considérablement la qualité de ses contenus interactifs.

Le premier semestre 2024 a été consacré à sa mise en place technique en collaboration avec la DSI, et à son cadrage d'utilisation avec la DF pour la définition de la charte éditoriale, la documentation métier, la création de gabarits et la préparation des formations des utilisateurs. Le dispositif a été testé puis ajusté dans le cadre de plusieurs projets pilotes.

Au dernier trimestre 2024, le déploiement de la CEN a débuté par un cycle de formations et d'accompagnement des chargés d'ingénierie de formation et des techniciens d'édition multimédia à la conception et à la production des objets d'apprentissages (OA). Cette phase se poursuivra en 2025.

47 personnes formées en 2024

320 OA produits (soit l'équivalent de 320 heures de formation)

Mise en place d'un contrôle des formations

Pour assurer la montée en compétence et la polyvalence des agents, et harmoniser les pratiques au sein des pôles *conception éditoriale* des unités opérationnelles (UO), la direction de la production s'appuie sur trois modalités :

- la formalisation et le déploiement des guides de bonnes pratiques au sein des UO ;
- l'animation d'un réseau de référents « outils » (un référent par UO) ;
- l'élaboration et la mise en œuvre de formations dédiées.

Pour s'assurer de leur efficacité, des contrôles ont été formalisés. Ils ont porté sur deux dispositifs de formation au sein de chaque UO. Les corrections et ajustements nécessaires ont été planifiés par les UO tandis que la DP s'est ensuite assurée de leur bonne réalisation. Ces contrôles sont aussi l'occasion pour la DP d'identifier des points d'amélioration à apporter aux guides de bonnes pratiques ainsi que d'éventuels besoins de formations complémentaires.

Le chantier outillage de la chaîne de fabrication

La chaîne de fabrication regroupe l'ensemble des étapes de conception et de production des dispositifs de formation du Cned. Ce chantier d'outillage lancé en 2021, porté par la direction des formations et la direction de la production, vise à uniformiser les processus de fabrication à l'échelle de l'établissement. La mise en place d'un outil de pilotage et de gestion du *workflow* doit permettre d'optimiser la planification, le suivi opérationnel et l'analyse des productions au sein de chaque unité opérationnelle (UO). Cette démarche repose sur un réseau de chargés d'appui au pilotage grâce à un référent dédié au sein de chaque UO. Après l'expérimentation et le déploiement de l'outil dans les UO en 2002 et 2023, la consolidation des usages s'est poursuivie avec l'accompagnement des agents des services de la chaîne de fabrication.

En 2024, à la suite des retours d'expérience des UO, une version 2 de l'outil, plus simple à utiliser, a été conçue et déployée. Une première mouture des métriques de conception et de production a été élaborée en renseignant les temps réels de réalisation des étapes du processus. Ces temps de fabrication exprimés en « heures apprenant » vont permettre d'optimiser les prévisions de plannings de fabrication.

L'outillage de la chaîne de fabrication concerne aujourd'hui 258 agents sur l'ensemble des UO de l'établissement.



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. Dans le contexte d'une activité marquée à la fois par une nécessaire industrialisation et l'exigence d'une individualisation dans les suivis, 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 d'accompagnement.

Porter vers la réussite, accompagner la construction des savoirs, des savoir-faire et des compétences, offrir l'aide ou la remédiation nécessaire à une situation particulière, constituent le cœur du métier des personnels du Cned impliqués dans l'accompagnement des apprenants. En 2024, la direction de l'enseignement a mené plusieurs projets marquants en collaboration avec les unités opérationnelles.

Indemnisation des stages pour les baccalauréats professionnels

Mesure phare de la réforme de la voie professionnelle, l'indemnisation des stages en entreprise (de 300 à 800 euros par élève, de la seconde à la terminale) vise à valoriser les temps de pratique qui préparent l'insertion dans le monde professionnel. Décidée par le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, chargé de l'Enseignement et de la Formation professionnels, au cours de l'été 2023, la mise en œuvre de cette mesure a fait l'objet d'une collaboration étroite de la DE avec la direction

générale de l'enseignement scolaire (Dgesco) et l'agence des services de paiement (ASP), l'organisme public en charge des versements.

La formalisation des nouvelles procédures de gestion et le développement d'outils spécifiques ont été nécessaires. Une forte implication des acteurs de l'accompagnement de Cned Pro (gestionnaires, chargés des parcours de formation, conseillers client, tuteurs de stage et managers) a permis de garantir la bonne réalisation et la sécurisation de ces opérations complexes.

Dématérialisation des documents de stage

Dans le même temps, la DE a procédé à la dématérialisation des documents de stage.

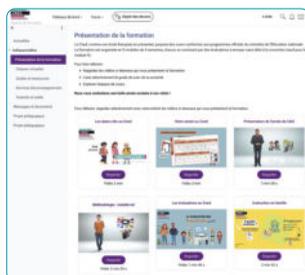
Jusqu'alors, le traitement des dossiers par voie postale induisait en effet des délais importants et des risques liés à la conservation des documents. Cette dématérialisation, engagée d'abord dans le cadre des baccalauréats professionnels, a été généralisée à l'ensemble des formations en 2024.

Les résultats sont probants, avec des démarches facilitées pour les inscrits et des délais fortement réduits : la majorité des conventions est traitée dans un délai de 72 heures, contre deux à trois semaines par le passé. Une diminution notable des réclamations liées aux stages a par ailleurs été constatée, qui confirme la pertinence du dispositif.

1 000 dossiers
d'allocation validés pour
les élèves de bac pro éligibles

10 000 conventions
de stage dématérialisées à l'échelle
de l'établissement

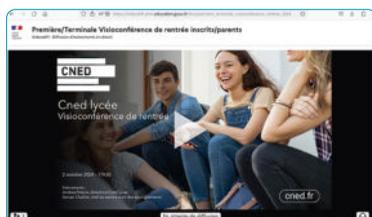
Évolution de l'environnement numérique de travail (ENT)



L'ENT du Cned disposait jusqu'à présent de services limités et rencontrait des difficultés opérationnelles régulières. Le Cned a donc fait le choix d'intégrer l'ensemble de ses fonctionnalités à la plateforme d'apprentissage Moodle, qui lui permet désormais de disposer d'un environnement unique, sécurisé, convivial et moderne. Depuis la rentrée 2024, les inscrits ont accès à un « tableau de bord » de services enrichis : actualités, agenda de leur formation, diffusion de messages et de documents, forums d'échanges entre pairs, guides et tutoriels, etc.

En favorisant une diffusion de l'information plus fluide, plus complète et maîtrisée grâce à des notifications applicatives centralisées, cette migration a entraîné une amélioration notable de la communication avec les inscrits. Après quelques mois de mise en œuvre, le bilan s'avère très positif et montre une large adoption des nouvelles fonctionnalités ainsi qu'une réelle fiabilité des outils.

Enrichissement des outils synchrones



Le Cned s'est doté d'un nouvel outil de diffusion en *streaming* qui lui permet d'assurer la retransmission

en direct d'évènements en ligne à plusieurs milliers de personnes en simultané. Cet outil s'appuie sur une plateforme opérée par la direction du numérique pour l'éducation (DNE). L'accès au streaming s'effectue *via* une URL ou un QR code. La qualité de diffusion chiffrée de bout en bout s'adapte au débit internet et aux performances du matériel du spectateur.

Mis en œuvre avec succès à l'occasion des réunions de rentrée animées par les directeurs des unités opérationnelles, l'outil a permis de réunir cette année près de 4 000 personnes.

Campagne globale de prévention de la fraude

Dans le cadre d'une politique générale de prévention de la fraude, la DE a mené une campagne d'information à destination des élèves et de leurs parents. Elle visait notamment à sensibiliser les familles aux types

de tricherie les plus répandus, à valoriser auprès des élèves l'intérêt du travail personnel et à sensibiliser chacun aux risques de sanctions encourues. Durant trois semaines, plusieurs messages percutants ont été délivrés : « **Les évaluations c'est zéro plagiat, zéro IA** » (slogan de la campagne) ; « **Sois l'auteur, pas le plagieur !** » (infographie pour sensibiliser aux types de fraude durant les évaluations) ; « **Le travail personnel : ton meilleur allié !** » (infographie pour favoriser l'adoption de comportements éthiques) et « **Fraude : les sanctions encourues** » (infographie informative sur les sanctions applicables en cas de tricherie).

50 294 parents

et 47 000 élèves

de collège et de lycée sensibilisés



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 afin d'aider les inscrits à apprendre, progresser et réussir.

Dans la lignée des travaux et des orientations antérieures, le directeur général de l'établissement a constitué en 2023 un groupe de travail « AMO » (Animation, Missions, Outils) qui réunit la représentation syndicale et l'administration. Ce groupe a pour mission de formuler de nouvelles propositions, notamment pour améliorer les modalités d'animation de la communauté des enseignants, favoriser leur visibilité et leur intégration, faire évoluer les outils d'accompagnement et poursuivre la diversification des missions déjà engagées.

Les premières actions issues de ce groupe, ainsi que de l'ensemble des instances du dialogue social (dont notamment la formation spécialisée de service « enseignants nommés »), ont été déployées en 2024 :

- la création d'un comité éditorial : composé de neuf enseignants en poste adapté et en réemploi élus par leurs pairs, ce comité anime depuis la rentrée 2024 un espace dédié aux enseignants sur l'intranet de l'établissement et assure la publication régulière d'articles ;
- l'organisation d'un séminaire de fin d'année : cet événement a réuni en juillet l'ensemble des enseignants autour d'une conférence consacrée à l'intelligence artificielle et d'ateliers animés par les enseignants sur des thématiques liées aux conditions d'exercice au Cned. Une participation record a été observée à ce séminaire qui a suscité un réel engouement ;
- l'ouverture de salles des professeurs virtuelles : ces espaces informels d'échanges synchrones et asynchrones permettent de favoriser

les interactions entre enseignants et de rompre l'isolement lié à l'exercice à distance du métier ;

- une meilleure implication dans les évolutions des outils de l'accompagnement pédagogique : les enseignants peuvent formuler des demandes à travers un groupe d'utilisateurs clés. 152 demandes soumises lors d'ateliers dédiés sont en cours d'instruction, 47 d'entre elles ont obtenu une suite favorable et sont en cours de déploiement ;
- la mise en place d'expérimentations autour de la diversification des missions des enseignants (accompagnement synchrone de publics à besoins, participation à des travaux de conception des évaluations, etc.).

Accueillies très favorablement, ces actions se poursuivront en 2025.

La production audiovisuelle

La direction de l'audiovisuel (DAV) est un acteur clé de la production de contenus pédagogiques médiatisés du Cned. Elle conçoit et réalise des produits variés et adaptés aux besoins spécifiques de chaque formation : reportages, fictions, interviews, films d'animation, captations, illustrations graphiques, podcasts, tutoriels, etc.). Ces réalisations sont conçues pour s'intégrer de façon optimale dans les parcours de formation et répondre pleinement aux besoins et aux attentes des apprenants.

Projets phares

En 2024, la direction de l'audiovisuel a intensifié l'exploration des potentialités de l'intelligence artificielle générative afin d'enrichir l'expérience des apprenants. Cela a donné lieu à des avancées significatives en matière de production de contenus et permis de concevoir des supports de grande qualité dans un temps optimisé. Au titre des réalisations marquantes, les vidéos produites pour la plateforme *Résilience* intègrent des animations et un avatar hyper réaliste, générés grâce à l'IA.



Parallèlement, la production audiovisuelle classique a connu une évolution notable grâce, une première pour

l'établissement, au développement d'une série de cours d'éducation physique et sportive (EPS) exclusivement en vidéo.

Production

Plus de 23 heures de programmes ont été produites pour les unités opérationnelles et les directions métier de l'établissement en 2024, soit 54 jours de tournage

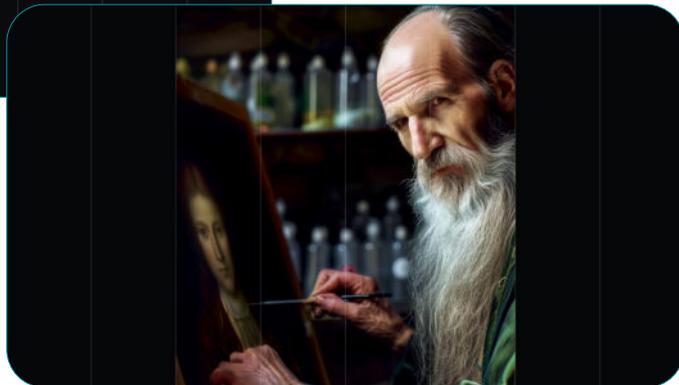
et d'enregistrement pour la réalisation de 160 vidéos et 600 pistes audios :

- Cned Collège : EPS, langues vivantes étrangères (LVE) allemand, espagnol, italien ;
- Cned Lycée : traduction juxtalinéaire en grec et en latin, cours d'écriture en grec ancien, LVE portugais, espagnol, arabe, hébreu, russe ;
- Cned Pro : BTS *Communication*, CAP *Accompagnement éducatif*





Des visuels
homogènes et
engageants



- petite enfance* (AEPE), Bac Pro *Accompagnement, soins et services à la personne* (ASSP), BTS (CIEL), *Secrétariat médical et médico-social* (S2MS), culture générale et expression en BTS (CGE), CAP *Cuisine* ;
- Cned Langues : Diplôme d'aptitude à l'enseignement du français langue étrangère (DAEFLE) ;
- Cned Sup-concours : Certificat d'aptitude au professorat d'éducation physique et sportive (CAPEPS) ;
- Projets centraux : *Program'cours, Résilience, Assistant(e) en cybersécurité, Non au harcèlement – Des clés pour les familles.*

D'autres formats de production ont été développés, notamment :

- deux nouvelles séries du podcast « *Bibliothèque et patrimoine* » pour Cned Sup-concours, ainsi qu'une série pour Cned Pro sur les *softskills* dans le cadre du BTS *Communication* ;
- des animations en *motion design* pour le BTS *Commerce international*

et la présentation des temps forts de chaque famille de formation ;

- des captations des prises de parole du directeur général pour les personnels du Cned ou à l'occasion de conférences de presse.



Évolutions

La DAV a entrepris une modernisation de ses outils de post-production. Cette transition a permis de renforcer l'interopérabilité et de garantir une meilleure cohérence de la chaîne de valeur. Illustration de l'engagement fort de la direction en faveur du développement des compétences, plus de deux tiers des agents ont bénéficié de formations dédiées à ces nouveaux outils.

En 2025, la DAV prévoit d'approfondir l'intégration de l'IA dans ses processus de conception et de production. En combinant ces nouvelles technologies avec les méthodes de fabrication classiques, cette approche hybride permettra de renforcer la qualité des productions et la productivité globale.



L'école d'ingénierie de la formation à distance

L'école d'ingénierie de la formation à distance (Éifad) du Cned forme à la conception, à la production et à l'accompagnement des formations à distance. 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.

Développement du catalogue de formations autour du cœur de métier du Cned

Afin de répondre aux besoins du secteur professionnel de la formation en pleine mutation, le département pédagogie de l'Éifad a poursuivi le déploiement de son offre *Digitaliser vos formations*. Chaque module est conditionné à la création d'un référentiel de compétences, préalable indispensable à une certification ultérieure. L'intelligence artificielle, ainsi que les obligations d'accessibilité, sont intégrées de manière transverse au sein des modules.

En 2024, cinq nouveaux modules de formation ont été commercialisés :

- les quatre premiers modules (*Intégrer le micro learning dans la formation ; Digital learning : évaluer l'acquisition des compétences ; Concevoir et animer une formation avec la pédagogie active ; Expert métier : devenir formateur à distance*) permettent d'approfondir les thématiques de l'ingénierie et de la conception *e-learning*. Ils sont destinés à notre cœur de cible, les concepteurs, les responsables de formations, les formateurs et les enseignants ;
- le module *Digital learning : trouver son modèle économique* s'adresse aux dirigeants

d'organismes de formation ou aux formateurs consultants qui doivent définir ou optimiser leur modèle dans un environnement économique de plus en plus contraint.

L'offre globale, constituée de onze modules, est disponible sur le site du Cned. Une majorité de ces modules est également accessible aux agents de l'établissement ainsi qu'aux enseignants sur postes à profil (PoP). En 2025, deux nouveaux modules, *Le pilotage de projet de formation* et *Les neurosciences : un levier d'amélioration pour vos formations*, viendront enrichir l'offre.

The screenshot shows the CNED website interface. At the top, there is a navigation bar with the CNED logo, 'Mes espaces', 'Panier', and 'Nous contacter' buttons. Below this is a secondary navigation menu with links for 'Nos formations', 'Vous êtes', 'La Méthode Cned', 'Pour les établissements', and 'Pour les professionnels'. The main content area features a breadcrumb trail 'Accueil / Qualifications professionnelles / Digitaliser vos formations' and a large heading 'Digitaliser vos formations' under the 'Sciences de l'éducation' category. A sub-heading reads 'L'expertise en formation à distance du Cned a permis de créer des formations courtes et adaptées aux attentes des professionnels de la formation. Notre offre dédiée vous donnera les clés pour digitaliser votre portefeuille de formation, acquérir ou renforcer des compétences professionnelles pour enseigner à distance.' To the right is an image of a woman and a man working on a laptop. Below the text are three red boxes: 'Objectifs' (Acquérir ou renforcer des compétences professionnelles pour devenir un expert du digital learning), 'Prérequis' (Formation pour adultes. Pas de prérequis exigé mais aisance dans l'utilisation des outils bureautiques conseillée), and 'Préparation' (Modules courts de formation). On the left side of the page, there is a sidebar with a 'Simuler mon projet' button and a list of related topics: 'Retrouvez le programme de la formation', 'E-Tutorat : devenir tuteur à distance', 'Digital learning : une propriété intellectuelle adaptée', 'Réussir sa classe virtuelle : conception', 'Réussir sa classe virtuelle : animation', 'Concevoir un dispositif de formation à distance', 'Le choix du digital learning', and 'Digital learning : trouver son modèle économique'.

L'écoconception des dispositifs de formation sera par ailleurs étudiée.

Un modèle de commercialisation plus flexible, en entrée-sortie permanente et optimisé en ressources, sera également testé.

La recherche pédagogique



L'Éifad participe activement à la diffusion de la recherche scientifique, notamment à travers la publication de la revue *Distances*

et *Médiations des Savoirs* (DMS). Celle-ci met en valeur le savoir-faire de l'établissement et les travaux de recherche en cours sur l'ingénierie de formation et/ou pédagogique, l'industrialisation de la formation ou bien encore les métiers et les compétences en essor dans le domaine de la formation à distance.

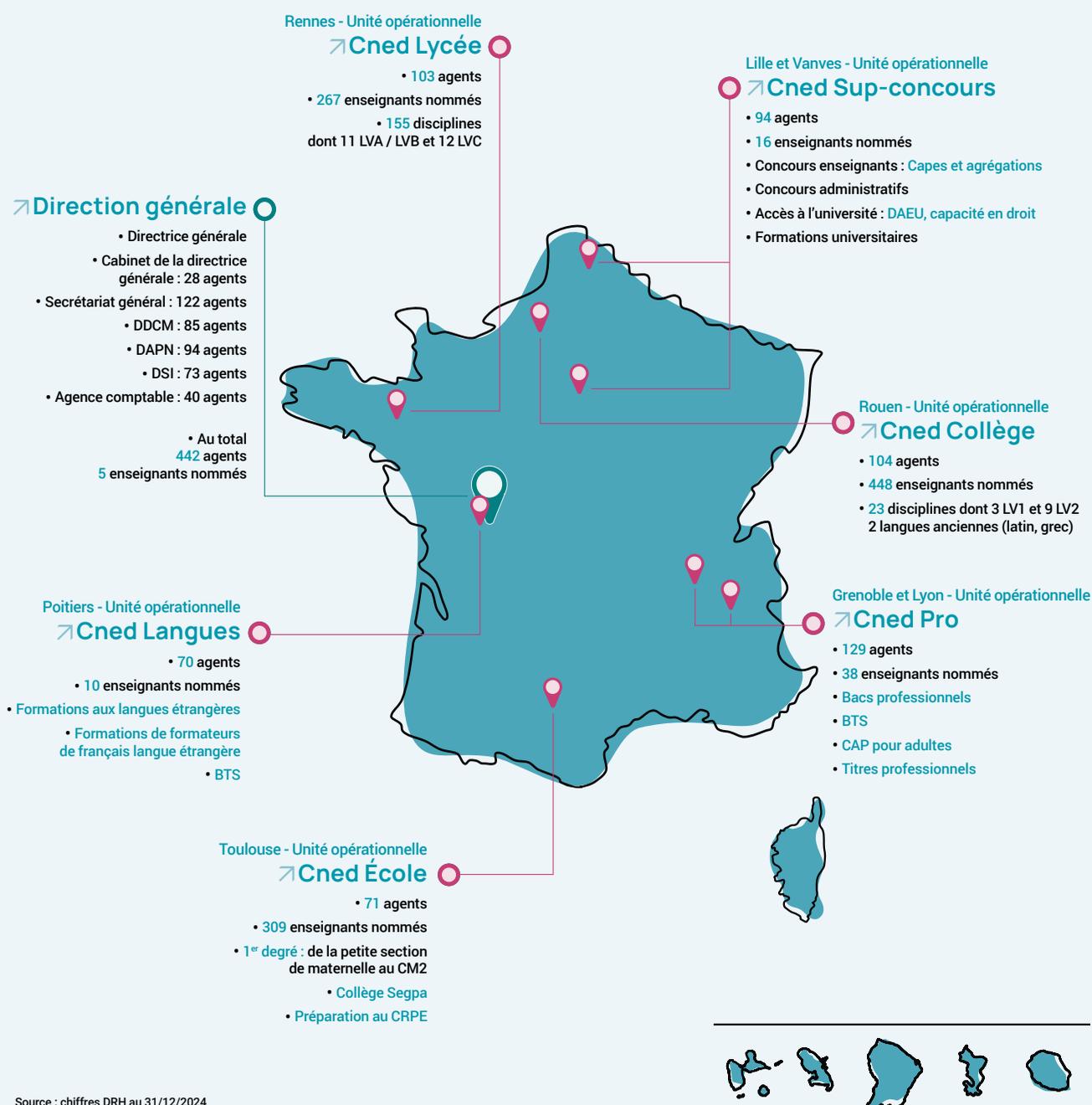
Dans le prolongement du colloque international et bilingue #distance2022, organisé par le Cned avec *The Open University* et la revue DMS, trois nouveaux numéros ainsi qu'un *varia* sont parus pendant l'année :

- *Apprendre et faire apprendre dans le monde d'après ;*

- *Utiliser la vidéo en formation à distance et observer collaboration, interaction et relations interpersonnelles ;*
- *Distance, flexibilité et nouveaux modes d'enseignement.*

Les unités opérationnelles

Le Cned est structuré autour d'une direction générale et de six unités opérationnelles (UO), chacune portant un nom reflétant la spécificité de son offre de formation : Cned École, Cned Collège, Cned Lycée, Cned Pro, Cned Sup-concours et Cned Langues.



Cned École

La mise à jour des nouveaux programmes de français et de mathématiques pour les cycles 1 et 2 du premier degré a fortement mobilisé les équipes, afin de livrer des formations actualisées dès la rentrée 2025. Ce travail, réalisé dans des délais contraints, sera complété par des classes virtuelles synchrones pour accompagner les enseignants. Par ailleurs, Cned École a mené des actions pour soutenir les académies déficitaires dans la préparation des concours de recrutement de professeurs des écoles, et améliorer le suivi des élèves et des familles au quotidien.

Renouvellement de la préparation au CRPE exceptionnel

La formation mise en place en 2023 pour le concours exceptionnel de recrutement de professeurs des écoles (CRPE) des académies de Créteil, Versailles et de La Guyane, a été renouvelée. La reconduction de ce dispositif par les trois académies concernées a confirmé la qualité du travail des équipes.

Suivi proactif de l'instruction en famille

Dans le cadre de la loi de 2021 qui renforce le respect des principes de la République en soumettant l'instruction en famille (IEF) à autorisation, un suivi mensuel détaillé du travail des élèves a été instauré, qui comprend un signalement aux directions des services départementaux de l'éducation nationale (DSDEN) en cas d'absence d'assiduité. Pour mieux soutenir les familles, des contacts réguliers ont été systématisés, notamment pour les nouveaux inscrits et pour les élèves en difficulté.

Actions pédagogiques inédites

Plusieurs actions innovantes ont été menées durant l'année, notamment

en faveur de l'apprentissage de la lecture. Par ailleurs, un projet pédagogique fédérateur de type « projet d'école » a été mis en place sur le thème des Jeux olympiques et paralympiques Paris 2024. Dans la période précédant l'ouverture des JO, des informations et des jeux ont été proposés chaque mois aux élèves et à leurs familles, avec un temps fort durant la semaine olympique et paralympique en avril. À travers une série d'interviews diffusées sur leur espace « inscrit », les élèves ont pu découvrir plusieurs athlètes et personnalités marquantes de cette édition : Nathalie Benoit, athlète d'aviron paralympique et ancienne enseignante nommée au Cned ; Tony Estanguet, kayakiste, président du comité d'organisation des JO 2024 ; Théo Curin, athlète de para natation ; Félix Lebrun, pongiste ; Gaël Marquis, basketteur américain ; Mathieu Lehanneur, créateur de la vasque et de la torche olympique et Magali Racine de la Monnaie de Paris, pour la présentation des médailles olympiques.



ISABELLE

Conseillère de scolarité



« Ce projet pédagogique mené à l'occasion des JO a été une formidable opportunité pour nos élèves et leurs familles de s'immerger dans les valeurs du sport et de la persévérance. À travers des activités ludiques et éducatives, et grâce aux témoignages inspirants de champions, ils ont découvert que le dépassement de soi et l'inclusion sont des moteurs essentiels pour construire leur avenir. »

Cned Collège

Dans une dynamique d'innovation pédagogique et d'amélioration continue, l'année a été marquée par plusieurs avancées significatives pour Cned Collège. De l'accueil des élèves en début d'année à la refonte des parcours d'apprentissage, en passant par le renforcement des démarches qualité, ces évolutions ont permis d'améliorer l'accompagnement des collégiens dans leur scolarité.

Accueil de rentrée

L'accueil de rentrée en classes virtuelles, testé lors de la rentrée scolaire 2023 pour les collégiens de 6^e en classe complète réglementée, propose aux élèves de rencontrer leur conseiller de scolarité afin de mieux appréhender les spécificités de la scolarité à distance. Ce dispositif a été renforcé et étendu à toutes les classes de collège à la rentrée 2024. Le taux de participation a atteint 27 %, soit une progression de plus de 10 points par rapport à 2023.

Nouvelle scénarisation des cours

Le projet de refonte du modèle pédagogique de niveau collège a été appliqué en 2024 aux cours de français, mathématiques et histoire-géographie-EMC pour la 6^e et au cours de technologie pour la 5^e. Cette refonte s'appuie notamment sur la simplification du parcours de l'élève, la création de routines, la complémentarité de l'apprentissage sur livret et sur support numérique, l'explication de la méthode d'apprentissage à distance ainsi que sur l'attractivité de la charte graphique.

Qualité et amélioration continue

Cned Collège a recruté une chargée du suivi de la qualité et de la performance, qui a eu notamment pour mission d'identifier et de corriger d'éventuels dysfonctionnements. En 2024, treize fiches d'anomalies ont été ouvertes dont neuf ont été résolues.

Cned Lycée

En 2024, Cned Lycée a enregistré une nouvelle hausse du nombre d'inscrits et a assuré, pour la seconde année consécutive, la gestion des inscriptions des élèves aux épreuves du baccalauréat. Les équipes ont poursuivi leurs efforts d'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des contenus. Par ailleurs, afin de mieux accompagner les lycéens et leurs familles, des classes virtuelles à destination des parents ont été instaurées.

Innovations pédagogiques et outils numériques

Une expérimentation visant à développer l'expression orale en interaction (EOI) a été menée en langues vivantes.

Un devoir à correction automatisée a également été conçu en partenariat avec *InterviewApp*, spécialisée dans la simulation d'entretiens vidéo. Par ailleurs, dans le cadre du déploiement des projets innovants du PIA *Académie numérique*, l'application *MémoMax* a été mise cette année à la disposition des élèves de terminale.



Accompagnement des lycéens et de leurs familles

À la rentrée, un temps d'échange virtuel a été mis en place par les responsables de scolarité avec les parents d'élèves, afin de leur présenter leur rôle et les spécificités de l'enseignement à distance. Près de 1 500 parents ont répondu présents à cet événement interactif qui proposait

également un *tchat* pour répondre en direct à leurs questions.

Des classes virtuelles ont également été ouvertes pour mieux accompagner les élèves dans leur orientation et dans la préparation des épreuves du baccalauréat, notamment en français (première), en philosophie et en enseignement de spécialité en arts plastiques (terminale).

Cned Pro

En 2024, Cned Pro a poursuivi la mise en place des mesures de la réforme du lycée professionnel. Mise en œuvre en 2023, cette réforme a pour objectifs de réduire le décrochage scolaire, de favoriser la réussite des élèves dans la poursuite d'études et de faciliter l'insertion des lycéens dans le monde professionnel. Par ailleurs, de nouvelles formations en informatique et en cybersécurité ont été ajoutées cette année au catalogue.

Mise en œuvre de la réforme de la filière professionnelle

La DE et la DC ont collaboré à la mise en place de plusieurs actions dans le cadre pédagogique et réglementaire de la réforme :

- un bureau des entreprises (BDE) a été créé. Il vise à développer et à coordonner les relations entre le Cned et le monde économique ;

- un parcours personnalisé en terminale baccalauréat professionnel a été mis en place. Il est composé de deux modules distincts, l'un orienté vers l'insertion professionnelle et l'autre dédié aux élèves souhaitant poursuivre des études ;
- la gratification des stages, instaurée cette année, a bénéficié à plus de 1 000 élèves.

Dématérialisation des documents de stage

Afin de faciliter la gestion de la gratification des stages, qui implique de collecter des documents administratifs en complément des conventions et des attestations, un chantier de dématérialisation a été initié en octobre 2023. Étendu à l'ensemble des formations de Cned Pro en 2024, ce dispositif fondé sur la plateforme *Moodle* permet de traiter efficacement les documents administratifs et pédagogiques. Il garantit une meilleure traçabilité, une réactivité accrue, des échanges plus fluides et participe à l'amélioration continue des services offerts aux inscrits.

Ouverture de nouvelles formations

La cybersécurité est l'un des métiers d'avenir les plus prometteurs dans le secteur de l'IT (technologie de l'information). Depuis la rentrée 2024, Cned Pro propose



deux nouvelles formations dans les domaines de l'informatique et de la cybersécurité : le **BTS CIEL** (Cybersécurité, informatique et réseaux, électronique) et la formation **Assistant(e) en cybersécurité**, proposée en partenariat avec Campus Cyber.



Le lancement de ces formations répond à la fois aux enjeux économiques du secteur et au défi permanent que représente la menace cyber pour la protection des systèmes et des données des structures publiques et privées.

Cned Sup-concours

En 2024, Cned Sup-concours a élargi son offre de préparations aux concours administratifs en investissant de nouveaux secteurs, notamment la filière sécurité. L'activité de l'UO a également été particulièrement dynamique dans le cadre des appels d'offres, avec la mise en œuvre d'actions ciblées tout au long de l'année.

Concours filière sécurité

Afin de redynamiser et compléter son offre, Cned Sup-concours a conçu de nouvelles préparations aux concours administratifs de la filière sécurité. L'ouverture de formations aux concours de police municipale, de police nationale

et de sous-officier de gendarmerie est prévue en mars 2025. Elles pourraient s'appuyer sur des partenariats avec les centres de gestion pour la police municipale et avec l'Académie de Police pour la police nationale.

Appels d'offres

- **Banque de France** : le Cned a remporté l'appel d'offres émis par la Banque de France pour la préparation à distance des concours de cadre de direction, de cadre et d'assistant.
- **Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE)** : 2024 a marqué la deuxième année du marché conclu avec le MEAE. Ce dispositif prévoit l'organisation de 246 simulations d'entretiens, réparties sur 11 préparations de concours. Chaque session mobilise un jury composé d'un spécialiste pédagogique des ressources humaines et des concours, et d'un expert des métiers relatifs au ministère concerné.
- **Concours internes de l'École de l'air et de l'espace (CI-EAE)** : dans le cadre du marché attribué par le ministère des Armées en 2023, l'UO a organisé et coordonné, en collaboration avec l'École de l'air et de l'espace, les premières sessions de classes en présence. Pendant une semaine, 182 participants ont bénéficié de cours animés par huit intervenants pédagogiques spécialisés recrutés par le Cned, qui les ont aidés à se préparer aux épreuves d'admissibilité.

Cned Langues

En 2024, Cned Langues a concentré ses efforts sur la rénovation et l'ingénierie des contenus de formation, la modélisation, l'expérimentation, ainsi que l'accompagnement et le suivi des apprenants. La dématérialisation des contrats des intervenants pédagogiques a également été mise en œuvre afin de simplifier les processus. Par ailleurs, des actions continues ont été

menées pour renforcer la démarche qualité et assurer le renouvellement de la certification Qualiopi.

Apprentissage des langues

Les priorités de l'UO ont porté sur la modernisation des contenus de formation et l'ingénierie pédagogique, notamment afin de modéliser l'apprentissage des langues à alphabet non latin. Un prototype visant à encourager une pratique de l'oral décomplexée des langues étrangères a également été développé.

De nouvelles formations ont enrichi le portefeuille de formations en langues, comme la préparation au **TOEIC 4 Skills**, reconnue par France Compétences, ainsi qu'un nouveau bloc de compétences pour le DAEFLE.

BTS

Cned Langues a déployé des tableaux de bord afin d'améliorer le suivi des inscrits en BTS et étendra cette démarche au reste de son portefeuille en 2025. Le suivi des inscrits boursiers dans l'enseignement supérieur a également été fortement renforcé cette année.

Partenaires

L'UO collabore depuis plusieurs années avec des partenaires de renom des secteurs public et privé : l'Alliance Française de Paris, France Éducation International (FEI), les universités de Lyon, Caen, Grenoble et Rouen, ainsi que l'Institut de formation de la profession de l'assurance (Ifpass).

Dans le cadre de sa collaboration avec FEI, un contrat de distributeur a été mis en place dans le but de promouvoir le dispositif PROFLE+ à l'étranger. Par ailleurs, une réflexion est en cours avec nos partenaires universitaires pour lutter contre l'utilisation de l'intelligence artificielle lors de la réalisation des devoirs et des examens.

Accélérer le développement

Le Cned, opérateur public de l'éducation et de la formation à distance, conçoit et propose des dispositifs qui dépassent le seul cadre scolaire. En réponse aux besoins variés des apprenants et aux évolutions de la société, il développe des formations adaptées, contribuant ainsi à relever les défis économiques, sociaux et environnementaux contemporains.

Entretien avec Lionel Madec	48
Notoriété et rayonnement	49
Renforcement et diversification de l'offre	53
Des partenariats structurants pour former à la transition écologique	54
La relation client	56

03



Entretien avec Lionel Madec

Directeur adjoint, directeur du développement commercial et du marketing

LIONEL MADEC

Comment le Cned construit-il sa stratégie de développement et d'expansion ?

La stratégie de développement du Cned s'appuie sur un contrat d'objectifs et de performance (COP) qui définit les axes prioritaires de l'établissement. L'innovation pédagogique, le renforcement de la qualité des formations, l'adaptation aux besoins des apprenants et le développement de partenariats stratégiques figurent parmi ces axes, au même titre que le développement de nouvelles formations. Cette feuille de route est notre guide pour relever les défis éducatifs actuels et futurs et consolider notre rôle d'acteur central dans le domaine de la formation à distance.

Quelle place y occupent les nouveaux secteurs de formation ?

Pour enrichir son offre, le Cned mène une démarche proactive d'identification des besoins émergents du marché du travail et des attentes des apprenants. Pour être en mesure d'anticiper les demandes de demain, nous nous appuyons notamment sur les analyses prospectives de France Stratégie, sur les rapports des branches professionnelles ainsi

que sur les notes d'opportunités de notre pôle *études et veille*. Cette approche nous permet de développer des formations innovantes qui répondent aux évolutions socio-économiques et ainsi de renforcer notre position de leader sur le marché.

« En restant à l'écoute des besoins des apprenants et de leurs familles, nous œuvrons pour la fidélisation et l'engagement qui sont des éléments essentiels à la croissance de l'établissement. »

En quoi la certification Qualiopi constitue-t-elle un levier essentiel de cette dynamique ?

Le renouvellement de la certification Qualiopi, qui confirme la qualité de nos processus de formation et notre conformité aux exigences du référentiel national qualité, est essentiel pour le Cned. Outre le fait que cette certification renforce la confiance de nos apprenants et de nos partenaires, elle constitue également une condition préalable pour bénéficier de financements publics ou mutualisés. Le maintien

de cette labellisation est donc un levier stratégique majeur, tant pour le développement de notre offre que pour l'élargissement de notre audience. C'est aussi le gage du professionnalisme et de l'engagement de nos équipes en faveur de l'amélioration continue au service de nos apprenants.

Quel rôle joue la relation client dans la mise en œuvre et la réussite de cette stratégie ?

La relation client est au cœur de la stratégie de développement du Cned. À ce titre, la direction de la connaissance et de la relation clients s'appuie sur l'ensemble des canaux de communication et de contact du Cned (téléphone, courriel, *tchat*) pour garantir aux prospects et aux inscrits la meilleure expérience possible. En restant à l'écoute des besoins des apprenants et de leurs familles, en répondant efficacement à leurs sollicitations, nous œuvrons pour la fidélisation et l'engagement qui sont des éléments essentiels à la croissance de l'établissement.

Notoriété et rayonnement

En 2024, le Cned a renforcé son positionnement en tant qu'acteur majeur de l'enseignement à distance pour des milliers d'apprenants en France et dans le monde. Avec une audience numérique en progression constante et une reconnaissance institutionnelle renforcée, le Cned s'impose comme une référence incontournable de l'éducation et de la formation accessible à tous.

L'étude réalisée cette année par l'institut de sondages CSA a confirmé une nouvelle fois la position de leader du Cned par rapport à ses concurrents. Pour 28 % des personnes interrogées, le Cned est ainsi le premier établissement cité spontanément comme acteur de l'éducation et de la formation à distance et pour 84 % d'entre elles, la connaissance du nom du Cned arrive loin devant ceux de ses concurrents. La campagne médiatique menée en 2024 a aussi participé à renforcer la visibilité de l'établissement, puisque 29 % des personnes interrogées ont le souvenir d'avoir vu une publicité du Cned.

Les campagnes de communication

Dans un contexte concurrentiel très dynamique, le renforcement de l'image et de la notoriété du Cned constitue un enjeu stratégique. La démarche conduite par

la direction marketing en charge de la politique de commercialisation et de communication commerciale vise à élargir l'audience de l'établissement et à répondre aux objectifs de recrutement de nouveaux inscrits.

La stratégie de communication annuelle, planifiée en fonction des périodes propices au recrutement, s'est articulée autour d'une campagne de marque globale et des campagnes de communication spécifiques, relatives à chaque formation. Des témoignages de personnalités inspirantes, associés à des contenus modernes et attractifs, ont participé à l'impact de ces campagnes et au renforcement de la proximité du Cned avec ses publics.

Campagne d'image

Afin de bénéficier de la puissance de diffusion des canaux télévisés et digitaux, une campagne 100 % vidéo a permis d'améliorer la couverture de la campagne

et d'installer le nouveau territoire de communication du Cned. Une stratégie vidéo multi-écrans, plus adaptée aux usages des prospects, a été mise en place avec plusieurs objectifs :

- capitaliser sur la diffusion TV pour renforcer la puissance et l'émergence de la campagne ;
- optimiser la visibilité du lancement des nouveaux spots (20 et 8 secondes) ;
- maximiser la couverture des campagnes grand écran sur mobile et ordinateur.

Les performances globales du plan média, notamment en matière de couverture, de répétition et de taux de complétion, ont été supérieures aux objectifs définis. 52 % des spots, parmi lesquels les spots de 20 secondes étaient fortement représentés, ont été diffusés entre 18h et 22h (*access prime time*). Grâce aux leviers digitaux, 15,8 millions de vidéos ont été vues dans leur intégralité.

Un nouveau spot TV pour valoriser les parcours des inscrits

Lors de sa campagne TV 2024, le Cned a choisi de donner la parole à celles et ceux qui font confiance à l'établissement pour leurs projets de scolarisation, de formation ou de reconversion professionnelle.

Ce nouveau spot publicitaire, également disponible en ligne, a été diffusé en direct et en *replay* à la télévision. Il met en lumière les témoignages de sept inscrits, qui à travers leurs expériences et leurs réussites, transmettent un message positif et inspirant à tous ceux qui envisagent de suivre une formation à distance. Les personnes qui témoignent ont été choisies pour illustrer la variété des parcours possibles avec le Cned : des étudiants, des lycéens, des sportifs, des adultes en reconversion professionnelle, des candidats aux concours, des élèves poursuivant une scolarité à l'étranger... Tous ont témoigné avec enthousiasme et souligné à quel point le Cned a été pour eux une solution clé à un moment décisif de leur vie.

Le Cned tient à remercier ses inscrits pour leur participation à cette campagne :

- Lonnie, entrepreneuse en économie sociale et familiale ;
- Andy, pilote de karting ;
- Mathilde, accompagnante éducative petite enfance ;
- Magali, professeure agrégée de lettres modernes ;
- Perrine, kinésithérapeute et baroudeuse ;
- Marianne, championne de tennis ;
- Nathanaël, champion de tennis.

Interviews à retrouver en intégralité sur : www.cned.fr/temoignages



Campagne de considération

Une campagne de considération a été déployée en complément de la campagne d'image. Elle s'appuyait sur des dispositifs de contenus qui visaient à valoriser l'offre du Cned et à générer des visites sur le site internet de l'établissement, cned.fr.

Depuis 2023, le podcast *Paroles d'inscrits*, animé par Alix Grousset, donne la parole à des inscrits et des anciens élèves du Cned. Ce format leur permet de s'exprimer librement et de partager des témoignages authentiques sur leur expérience de formation à distance. En faisant découvrir des parcours de vie teintés de défis et des retours d'expériences enrichissantes, chaque épisode est une source d'inspiration pour ceux qui souhaitent apprendre et progresser avec le Cned. Son audience (en nombre d'écoutes) a augmenté de 82 % depuis sa création.

Campagnes de recrutement

Des campagnes de recrutement spécifiques ont été mises en place

afin de mettre en avant l'offre de formation (BTS, CAP, concours, langues, etc.) de l'établissement. Fondé sur des indicateurs tels que la création de compte ou l'inscription en ligne, le suivi des performances de la campagne a permis d'ajuster

les budgets et les actions en temps réel. Chaque formation a bénéficié de publicités dédiées, diffusées via des leviers de référencement (*search marketing*), de format publicitaire web (*display*), de dispositifs de reciblage, etc.

Paroles d'inscrits – Saison 2



Cette année, une saison de quatre nouveaux épisodes a été diffusée sur les principales plateformes de streaming (*Spotify, Deezer, Apple Podcasts*) ainsi que sur le site cned.fr.

En écho à l'actualité des Jeux olympiques et paralympiques Paris 2024, cette saison regroupait plusieurs témoignages de jeunes sportifs :

- « Le Cned a été une renaissance pour moi » (Lou) ;
- « Le Cned est parfaitement adapté aux sportifs de haut niveau » (Les Sisters Ice) ;
- « Le Cned, une solution pour continuer à performer » (Ksénia) ;
- « Le Cned et Campus connecté, un choix gagnant » (Kévin).

Le site internet cned.fr

Accessibilité

Rendre le numérique accessible à tous est plus qu'une obligation légale, c'est un engagement fort du Cned. L'établissement s'investit depuis plusieurs années afin que ses services de communication au public en ligne soient conformes au référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA).

Plusieurs actions ont été mises en place à ce titre :

- la sensibilisation et la formation des personnels à l'accessibilité ;
- la nomination d'un référent accessibilité au sein de chaque service ;
- la mise en conformité des plateformes de production et de diffusion ;
- la réalisation régulière d'audits d'accessibilité numérique.

Grâce à un travail continu rigoureux et une collaboration transversale entre les directions du Cned, le site internet de l'établissement a atteint un taux de conformité de 93,66 % pour la partie non connectée et de 87 % pour la partie connectée (compte client). Ces résultats, issus d'un audit mené à la rentrée 2024*, placent le site du Cned parmi les sites internet publics français les plus performants en matière d'accessibilité.

LES TOPS 5 des visites sur le site

Formations

1. Classe de terminale générale
2. Classe de première générale
3. BTS diététique
4. CAP accompagnant éducatif petite enfance (AEPE)
5. Seconde générale et technologique

Articles

1. Primaire, le calendrier de l'année scolaire 2024/25
2. BTS 2024, les résultats de l'examen
3. Petite enfance, les résultats de l'examen
4. Les dates clés de la session 2024 du bac général technologique et professionnel
5. Bac 2024, les résultats des épreuves anticipées

Témoignages

1. Shirlay : « Passer le bac via l'enseignement à distance »
2. Pauline : « Reprendre ses études pour devenir diététicienne »
3. Félix : « Un pongiste français aux portes des Jeux Olympiques »
4. Yanne : « Préparer le CRPE tout en travaillant »
5. Clémentine : « Le bac général sur la pointe des pieds »

37 588 000 pages vues

(page d'accueil, pages formations, cursus, domaines, articles, témoignages, etc.)

13 440 000 visites

212 témoignages en ligne en 2024
pour 273 000 pages vues

409 articles en ligne pour
6 457 000 pages vues

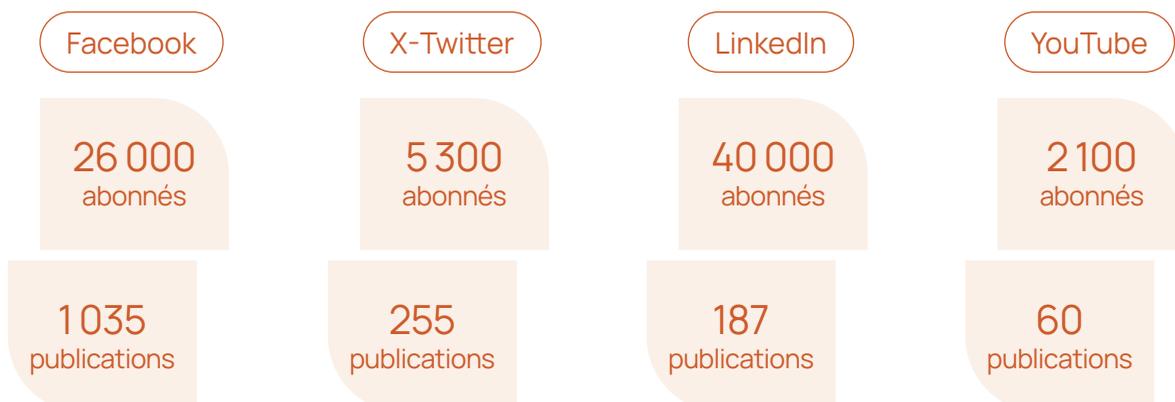


Le Cned sur les réseaux sociaux

La stratégie déployée par les équipes de la direction marketing et de la direction déléguée à la communication sur les réseaux sociaux contribue activement à l'augmentation du trafic et de l'audience du site cned.fr. En intégrant de nombreux liens dans les publications, ces actions facilitent la redirection des utilisateurs vers le site, renforçant ainsi sa visibilité son accessibilité.

Réseaux sociaux

Plus de 1 500 publications et plus de 73 000 abonnés, tous réseaux confondus



Renforcement et diversification de l'offre

En 2024, le Cned a poursuivi son engagement en faveur de l'innovation pédagogique et de l'adaptation aux besoins du marché de l'emploi. Il a développé de nouvelles formations et revu l'ingénierie de certains dispositifs. L'évolution du catalogue s'inscrit dans le développement des filières porteuses, notamment la cybersécurité, la sécurité des personnes, les secteurs médico-sociaux, l'économie des séniors et l'aide à la personne.

Pour soutenir son ambition, le Cned fait en sorte d'assurer la sortie d'une à deux nouvelles formations chaque année. Cette dynamique assure le renouvellement naturel de son catalogue de formations, essentiel à la consolidation des recettes propres de l'établissement, et renforce la position de référence de l'établissement dans l'enseignement à distance.

Les nouveautés 2024

Selon le *Panorama de la cybermenace 2024* de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI), 40 % des attaques informatiques de type rançongiciel touchent désormais des petites et moyennes entreprises (PME). Cette menace renforce leurs besoins et accélère la demande de compétences en cybersécurité.

Pour y répondre, le Cned a élaboré un nouveau parcours de formation,

Assistant(e) en cybersécurité, en partenariat avec Campus Cyber. Ce module en ligne de 400 heures, destiné à un public professionnel non spécialiste de niveau Bac ou Bac+2, vise à acquérir des compétences opérationnelles adaptées aux besoins spécifiques des petites structures et des collectivités.

La diversification du catalogue du Cned se poursuit également pour les préparations aux concours de la fonction publique, avec de nouvelles formations dédiées à la filière sécurité.



Des formations adaptées aux évolutions du marché

Afin d'adapter les parcours aux évolutions liées aux avancées technologiques et industrielles, le Cned a également procédé à la refonte complète de plusieurs formations stratégiques. La sortie du BTS *CIEL*, successeur du BTS *Systèmes numériques*, reflète cette volonté.

Dans la même dynamique, le renouvellement des certifications professionnelles ASCA (assistant de comptabilité et d'administration) et ASCOM (assistant d'administration commerciale en TPE/PME) auprès de France Compétences, ont donné lieu à la création de nouveaux parcours de formation qui renforcent l'employabilité dans les secteurs administratifs et commerciaux.

Des partenariats structurants pour former à la transition écologique

À travers sa stratégie de plateformes grand public, le Cned s'affirme comme un acteur clé dans l'accompagnement des grandes transitions sociétales. Le *B.A.-BA du climat et de la biodiversité* illustre cette volonté.



En 2024, près de 127 000 visiteurs

ont suivi un ou plusieurs modules de la plateforme B.A.-BA

ce qui porte à plus de 300 000* le nombre d'utilisateurs depuis son lancement en juin 2023.

Le *B.A.-BA du climat et de la biodiversité* est un parcours en ligne de sensibilisation du grand public aux enjeux du changement climatique et de la biodiversité. Ses cinq modules interactifs, élaborés en collaboration avec un comité d'experts scientifiques, abordent les causes et conséquences du réchauffement climatique ainsi que les stratégies d'adaptation et d'atténuation possibles. Accessible à tous, le *B.A.-BA* reflète l'engagement du Cned à promouvoir une éducation environnementale de qualité. Il contribue à une prise de conscience collective et invite à l'action face aux défis écologiques actuels. Après le lancement de la plateforme grand public, en juin 2023, le Cned a développé une version professionnelle destinée aux organisations publiques ou privées (collectivités locales et territoriales, établissements d'enseignement supérieur,



*Chiffres au 01/02/2025.

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.

Les universités et établissements d'enseignement supérieur

En 2023, le Cned avait établi des partenariats avec l'ensemble des sept établissements du réseau Sciences Po, ainsi qu'avec l'université de Poitiers. Cette dynamique s'est poursuivie en 2024, avec l'adoption du dispositif par les universités de Cergy, de Strasbourg et de Toulouse Capitole, qui ont pu former à leur tour leurs étudiants et leurs personnels.

Les collectivités locales et territoriales

L'engagement du Cned avec les collectivités locales et territoriales s'est renforcé. Après les collaborations initiées en 2023 avec le conseil départemental du Nord, la région Île-de-France et les villes de Chasseneuil-du-Poitou et de La Possession (La Réunion), de nouveaux partenariats ont été conclus cette année avec la ville de Toulouse, Toulouse Métropole et la région Bourgogne-Franche-Comté, notamment.

La formation des cadres publics et privés

L'Apec



Dans le cadre de leur engagement commun en faveur de la formation et de l'emploi des cadres, le Cned et l'Association pour

l'emploi des cadres (Apec) ont signé un partenariat stratégique dont l'objectif est de déployer la formation *B.A.-BA du climat et de la biodiversité* auprès des collaborateurs et collaboratrices de l'Apec, et de ses publics (cadres en poste, demandeurs d'emploi, jeunes diplômés à partir de bac+3 et entreprises).

En accompagnant les cadres, dont le rôle est déterminant pour l'adoption de pratiques durables au sein des organisations, cette collaboration marque une avancée majeure dans la sensibilisation aux enjeux environnementaux.

GILLES GATEAU

Directeur général de l'Apec



« De plus en plus, les projets professionnels doivent prendre en compte les enjeux de la transition écologique. Cela résulte des aspirations grandissantes des jeunes diplômés et des cadres, mais aussi de la nécessité de répondre aux besoins du marché du travail et à la transformation des métiers. Le défi pour l'Apec consiste à accompagner ces aspirations et aider à concrétiser ces nouvelles compétences, tout en facilitant les recrutements des entreprises. En offrant aux cadres et aux jeunes diplômés des outils pour mieux intégrer ces compétences *vertes* à leur profil professionnel, notre partenariat avec le Cned répond à cette ambition. »

À retrouver sur www.cned.fr/espace-presse

L'IH2EF



L'Institut des hautes études de l'éducation et de la formation (IH2EF) et le Cned ont formalisé un partenariat afin de proposer le *B.A.-BA du climat et de la biodiversité* aux cadres de l'éducation nationale. Pour la première fois cette année, un module dédié aux enjeux environnementaux a été intégré à la formation initiale des personnels d'encadrement. 1 100 personnes, parmi les personnels de direction et les inspecteurs de la promotion 2024 *Jacques Delors*, en ont bénéficié.

CHARLES TOROSSIAN

Directeur de l'IH2EF



« Nos encadrants ont le pouvoir de changer les choses et ont un rôle important à jouer face aux grands enjeux sociétaux. L'école républicaine forme les citoyens de demain et nos personnels d'encadrement doivent être pleinement investis dans cette démarche environnementale. Notre collaboration avec le Cned, un partenaire naturel dans ce type de dispositif, traduit notre volonté de mutualiser nos forces, avec toujours, comme objectif, l'amélioration continue de notre système éducatif. »

À retrouver sur www.cned.fr/espace-presse

La relation client

La direction de la connaissance et de la relation clients (DCRC) assure l'accueil, le traitement et le suivi des demandes des clients, et veille à la qualité des réponses fournies. Le centre de relation client (CRC) constitue le principal point d'entrée du Cned pour l'ensemble de ses publics, qu'ils soient inscrits ou en quête d'information : élèves, parents d'élèves, adultes en formation financée, en recherche d'emploi ou en reconversion. Les équipes du CRC représentent le premier maillon de la chaîne de la relation client.

Acteur central de la gestion des interactions, la DCRC est responsable du déploiement des outils dédiés à la relation client en vue d'améliorer et d'optimiser les échanges entre les différents services. Sa mission est de garantir une assistance multicanale efficace (téléphone, courriel, *tchat*, réseaux sociaux, etc.), d'offrir un service réactif et de qualité, de répondre au plus grand nombre de demandes et de fournir des conseils adaptés. Ces objectifs ambitieux sont essentiels pour préserver l'image de l'établissement et contribuer à son développement.

Un service client encore plus accessible et plus proche des attentes

Dans un contexte où 40 % du trafic annuel des contacts se concentre sur une période de trois mois (septembre, octobre et novembre), le CRC a poursuivi ses efforts dans l'organisation de ses processus et a renforcé son accessibilité.

Les résultats de 2024 s'avèrent positifs : avec un taux de qualité de service de 87,5 % (près de 9 appels sur 10 ont été pris en charge et traités par un téléconseiller), la capacité de réponse du Cned a augmenté. 93 % des clients interrogés se sont par ailleurs déclarés satisfaits de la gestion de leurs demandes.

La diversité de l'offre de l'établissement représente

un défi pour la formation des 90 téléconseillers recrutés chaque année en renfort à la rentrée. Pour leur permettre de répondre efficacement aux demandes des clients, les modèles d'intégration et de formation ont été renforcés. De nouveaux systèmes de mesure de la qualité ont également été mis en place cette année.

369 450 appels reçus

114 500 courriels traités

19 450 échanges *via tchat*

Enquêtes de satisfaction téléphoniques 2024 :

93 % de satisfaction globale



Paroles de clients

- « J'ai été très satisfaite des réponses apportées à mes questions lors de mes appels téléphoniques. J'ai pu remarquer la gentillesse des conseillers et leur bienveillance. Merci à eux ! »
- « Excellente écoute et conseils très précis, bravo pour l'accompagnement pas à pas, j'en ai besoin, étant très fatiguée en raison de problèmes de santé. Merci ! »
- « Le conseiller du Cned est allé au-delà de mes attentes, il a su analyser ma situation et m'apporter une solution adaptée. Les réponses des conseillers ne sont pas stéréotypées, mais véritablement sur mesure et adaptées à chaque situation, ce qui est remarquable. »
- « Le Cned a une relation de grande qualité avec ses clients, c'est très rassurant pour des parents. Je suis une cliente ravie. »
- « Je suis toujours très satisfaite des réponses et des explications fournies par les conseiller(ère)s du Cned. J'apprécie beaucoup ce service, toujours très disponible et très clair. »

Extraits des enquêtes de satisfaction 2024

Les outils au service de nos clients et de nos agents

Dans le but d'améliorer les usages et le suivi des interactions, une nouvelle version de l'outil de gestion de la relation client a vu le jour. À l'issue d'un plan d'accompagnement des utilisateurs, la solution a été déployée à la fin du premier trimestre 2024 au sein des directions métier et des unités opérationnelles. Elle propose une meilleure ergonomie et pourra faire l'objet d'évolutions futures afin de renforcer l'agilité du Cned.

Face à la demande croissante d'interactions synchrones, le CRC déploie progressivement son accessibilité *via chat*. Sur la page « nous contacter » de cned.fr, une fenêtre de dialogue propose désormais de converser en direct avec un téléconseiller. Ce nouvel outil va permettre de réduire les délais des réponses apportées et de mieux guider les interlocuteurs dans leurs démarches.

Accompagnement des établissements scolaires pour la plateforme d'éducation à la sécurité routière



En janvier 2024, le CRC a lancé un service de support aux usagers sur la plateforme de préparation aux épreuves ASSR destinée aux établissements scolaires, dont le Cned a repris la gestion. Ce service prend en charge les premiers contacts, accompagne l'inscription des élèves, la gestion et la planification des épreuves, et participe à l'édition des attestations.

Cet accompagnement, exclusivement assuré par courriel, garantit une réponse rapide et précise aux demandes des établissements. En 2024, plus de 2 200 courriels ont été traités dans un délai de réponse moyen de 30 heures.



STÉPHANIE

Responsable de département au CRC



« Cette nouvelle activité a permis d'élargir le champ d'intervention des agents du Cned. Les établissements sont accompagnés par une conseillère qui leur apporte des réponses personnalisées ou fait appel aux équipes techniques en cas de besoin. L'équipe a démontré une grande réactivité en assimilant rapidement le fonctionnement de la plateforme et a su s'adapter efficacement aux nouvelles problématiques. Cette capacité d'adaptation a non seulement renforcé notre efficacité opérationnelle mais aussi les liens de confiance établis avec les différents acteurs. »

Innover au service des apprenants

La politique d'innovation du Cned, orientée vers les besoins des apprenants et l'efficacité de l'enseignement à distance, s'appuie sur le codéveloppement de produits au service d'un véritable progrès d'apprentissage pour les inscrits. Grâce aux avancées de l'intelligence artificielle (IA), le potentiel de modélisation des formations s'élargit et ouvre de nouvelles perspectives d'approches pédagogiques et d'expériences éducatives inspirantes.

Le plan d'investissement *France 2030* **60**
Le Lab'innovation **62**
L'utilisation de l'IA générative dans
la production de vidéos pédagogiques **65**

044

Le plan d'investissement *France 2030*

Depuis 2020, le Cned déploie le programme d'investissement d'avenir (PIA) *Académie numérique* dans le cadre de *France 2030*, une stratégie nationale qui vise à placer l'innovation au cœur de la transformation de la société. Le PIA *Académie numérique* est soutenu par l'État dans le cadre de l'action « Territoires d'innovation pédagogique », opérée par la Banque des Territoires. Le Cned bénéficie à ce titre d'un budget de 14,8 millions d'euros durant une période de six ans (2020-2026) afin d'expérimenter et valider des approches innovantes appliquées à l'apprentissage.



Proposer des outils d'apprentissage qui répondent aux besoins des apprenants

Dans une approche expérimentale, le Cned a consacré les trois premières années du programme à la conception et à l'évaluation de preuves de concept (POC) et au déploiement

de solutions pilotes. Depuis 2024, quatre nouveaux projets sont entrés en phase de généralisation :

- **l'optimisation de la mémorisation :** destinée aux élèves de troisième et de seconde, première et terminale des filières générales et technologiques (STMG, ST2S), l'application de répétition personnalisée *Mémo Max* a été testée par 26 000 élèves, avec des taux d'utilisation compris entre 44 % et 70 % selon les matières ;
- **l'entraînement à l'oral :** en trois ans d'expérimentation d'*Interview App*, 37 000 élèves ont utilisé cette application qui leur permet de s'enregistrer, de s'entraîner et de s'évaluer afin

de mieux préparer les épreuves de langues LVA et LVB ;

- **la surveillance à distance :** afin de permettre aux élèves éloignés des centres d'examen de passer leurs épreuves dans les conditions conformes à celles d'un examen en présentiel, plusieurs dispositifs de surveillance à distance ont été mis en place (*Big Blue Button*, *Blackboard* ou encore *Testwe*) et ont permis à 14 128 élèves de passer la certification PIX ou un autre examen, ainsi qu'à 2 437 candidats adultes d'obtenir leur certification professionnelle ;
- **la dématérialisation des copies :** à ce jour, grâce à *Docaposte*, 151 200 copies ont été digitalisées

en classes de SEGPA, 6^e, 5^e, 4^e, ainsi que dans le cadre du parcours de mise à niveau et de réussite (PMNR). Le délai de traitement et de correction des copies est considérablement réduit, passant de 13 jours pour une copie papier, à 3 jours pour une copie dématérialisée.

De nouvelles perspectives d'innovation

Certains projets, qui faute d'adoption suffisante par les apprenants n'ont pu être généralisés, ouvrent néanmoins la voie à de nouvelles perspectives expérimentales. C'est le cas notamment des projets d'assistance par l'IA et de parcours adaptatifs, arrêtés au profit d'une réflexion approfondie portée par le Lab'innovation du Cned sur la révision des modèles pédagogiques et la place de l'IA au sein de ces nouveaux modèles.

Par l'ampleur de ses potentialités, l'IA constitue un axe stratégique majeur d'innovation pour l'établissement.

Grâce au soutien du Programme d'investissement d'avenir (PIA), plusieurs initiatives sont en cours :

- le développement d'algorithmes et de solutions intégrant l'IA ;
- l'accompagnement des équipes dans l'appropriation de ces technologies ;
- l'expérimentation de concepts pédagogiques innovants de guidance et d'interactivité reposant sur l'IA ;
- la mise en place d'une veille et d'un programme d'expérimentation portant sur les solutions technologiques émergentes.

Des formations autour de l'ingénierie pédagogique

Des formations en *digital learning* sont conçues par le département pédagogie de l'Éifad du Cned.

Le catalogue comprend désormais onze parcours au total sur la digitalisation de l'enseignement, dont cinq ont été ajoutés en 2024.

L'application mobile du Cned

Dans le cadre d'une réflexion stratégique sur la place du mobile dans les apprentissages, le Cned a commencé le développement de sa propre application mobile en 2023-2024. Déployée à la rentrée 2025, elle a pour ambition d'accompagner les élèves dans leur parcours, de les aider à s'organiser et de faciliter l'accès aux informations essentielles à leur scolarité. Elle permettra également d'enrichir l'écosystème entre le Cned, l'élève et ses parents, dans une logique de simplification, de réactivité et d'interactivité.

Le projet « Talents Cybersécurité » (Tal-Cyb)

Depuis 2022, le Cned fait partie du consortium piloté par Campus Cyber dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « Compétences et Métiers d'Avenir » (AMI-CMA). Ce projet, baptisé « Talents Cybersécurité TAL-CYB », réunit treize partenaires avec pour objectifs d'attirer, orienter et former massivement, d'où l'enjeu clé de développer de nouvelles formations en cybersécurité, allant du niveau secondaire au doctorat, en alliant présentiel et enseignement à distance.

Au titre du partenariat avec le Campus Cyber, le Cned a lancé en octobre le premier bloc de la formation *assistant(e) en cybersécurité*. Cette formation en ligne de 400 heures destinée à un public professionnel non spécialiste, de niveau Bac ou Bac+2, vise à fournir des compétences opérationnelles adaptées aux besoins spécifiques des petites structures et des collectivités.

En complément, le Cned prévoit de développer, en 2025, des modules de sensibilisation gratuits à la cybersécurité, à destination des lycéens et des étudiants. Ces modules de courte durée (de 12 à 20 heures) auront pour but de développer une culture numérique solide, de sensibiliser aux enjeux de la sécurité et de promouvoir des actions de prévention.

Ce travail a bénéficié d'une aide de l'État gérée par l'Agence nationale de la recherche au titre de France 2030 portant la référence ANR-23-CMAS-0020.

Le Lab'innovation

En plaçant l'expérience utilisateur (UX) au cœur de ses réflexions et de ses développements, le Lab'innovation du Cned incarne une approche centrée sur l'utilisateur. Il s'appuie sur les dernières avancées technologiques et pédagogiques afin de concevoir des produits et des services véritablement adaptés aux besoins des usagers. L'intelligence artificielle, dont les usages doivent être explorés pour répondre aux enjeux éducatifs présents et futurs, occupe une place centrale dans cette démarche. Le Lab'innovation poursuit également une dynamique de recherche et développement ambitieuse dans l'objectif de faire évoluer les pratiques éducatives et d'anticiper les besoins des apprenants.

Un programme d'innovation dédié à l'intelligence artificielle

En 2024, le Lab'innovation a mené de nombreuses activités de recherche et de développement autour des possibilités d'usage de l'IA pour l'accompagnement, la production de contenus de cours, l'interactivité pédagogique et la personnalisation des parcours de formation.

Une plateforme d'analyse et de traitement de données

Elle est expérimentée dans le but d'exploiter des volumes importants de données complexes. L'IA est en mesure de calculer et d'opérer des groupements de sens et de mettre en évidence des types

de comportements utilisateurs. En s'appuyant sur des données textuelles, l'IA peut également analyser et classifier des retours utilisateurs afin d'alimenter le programme d'amélioration de la qualité de service.

Le développement de deux algorithmes d'IA

Il a permis de lancer un projet d'automatisation partielle du traitement des documents d'inscription des lycéens. Ce cas d'usage expérimental soutient une réflexion approfondie sur les choix d'urbanisation du système d'information en identifiant les chantiers nécessaires à une infrastructure adaptée aux projets d'intelligence artificielle.

La création de démonstrateurs pour des séances pédagogiques où l'interactivité est portée par l'IA

Ces projets ont pour objectif de vérifier si une IA peut respecter un scénario pédagogique, maîtriser un niveau de difficulté, s'adapter aux besoins d'un élève, respecter les éléments de guidance et enrichir l'engagement dans l'activité. Ce programme de développement se concentre dans un premier temps sur l'apprentissage des langues mais ouvre déjà des perspectives pour d'autres domaines d'apprentissage.

Une veille stratégique sur les outils

Cette veille, complétée par des analyses et une catégorisation rigoureuse, permet d'identifier les solutions d'aide aux métiers les plus



ISABELLE PREUD'HOMME

Directrice du Lab'innovation



« L'IA générative s'est intégrée naturellement à notre programme d'innovation. Cette technologie pourrait nous permettre de répondre de manière plus ciblée aux différents besoins des apprenants afin d'améliorer leur expérience et leur parcours. Cela demande une maîtrise technique en *data science* (science de la donnée), un environnement SI adapté et des compétences en ingénierie de *prompt* (rédactique) étroitement liées aux savoir-faire en ingénierie pédagogique à distance. »

adaptées. Les tests de ces dispositifs en condition réelle visent ensuite à évaluer la qualité des résultats, le niveau de difficulté de prise en main, et à déterminer la meilleure approche pour intégrer progressivement l'IA dans les pratiques professionnelles, en fonction des besoins des métiers.

Les innovateurs du Cned

Dans le cadre de notre engagement envers l'amélioration continue, le Lab'innovation a mis en place le programme de bêta-testeurs *Les innovateurs du Cned*.

Afin d'aligner l'innovation avec les besoins réels des apprenants, ce programme proposé à l'ensemble des inscrits du Cned permettra d'obtenir des retours directs des utilisateurs, de tester la version bêta de l'application mobile et de répondre à des questions d'optimisation *UX* du parcours apprenant. Un programme d'*UX Design* a également été mis en œuvre auprès des équipes métiers dans

le cadre des projets d'amélioration des interfaces, et selon les contraintes imposées par les outils de production.

Le service UX Design

Un service d'*UX Design* a été ouvert aux équipes métiers et à celles de la DMOA dans le cadre des projets d'amélioration des interfaces pour l'espace d'apprentissage, l'application *CopiesEnLigne*, le suivi pédagogique et l'intranet. Le service assure également la production complète des écrans de l'application mobile. Une organisation spécifique a été mise en place pour assurer les entretiens synchrones avec des utilisateurs à distance afin de collecter leurs besoins et leur soumettre des solutions.

L'application mobile

Le développement de l'application mobile du Cned a été lancé afin de proposer aux apprenants des services complémentaires pour faciliter le suivi de leur scolarité ou de leur formation. Cette application permettra, dès septembre 2025, l'accès au dépôt de devoirs, à la consultation des notes, aux échanges avec les professeurs, et aux informations et dates importantes. L'application permettra également de consulter les actualités et les messages de scolarité. Ce produit, développé en mode agile, est une collaboration entre chef de produit innovant, *UX designer*, développeurs DSI, chef de projet DMOA, directions métier et UO.



Les innovateurs du CNED



La réalité virtuelle

Afin de renforcer son approche prospective, le Lab'innovation travaille également sur l'ingénierie pédagogique immersive pour la conception de modèles pédagogiques novateurs, fondés sur les interactions 3D, la manipulation et l'expérimentation concrète et autonome. En 2023, un premier démonstrateur de réalité virtuelle (VR) dédié à une activité de mathématiques a été réalisé et testé auprès de collégiens. Un deuxième démonstrateur ciblant des besoins en lien avec le BTS diététique a été créé en 2024. Ces expérimentations permettent au Cned de développer un savoir-faire en pédagogie immersive et de définir des règles stratégiques de recours à la réalité virtuelle en recherchant la pertinence.



JULIEN

Chef de projet innovation



« La réalité virtuelle n'est pas encore démocratisée mais elle le sera bientôt. Le Cned devra alors être en mesure de proposer des modèles pédagogiques pertinents et efficaces, qui mettront la réalité virtuelle au service d'un véritable progrès d'apprentissage pour les apprenants. C'est le sens de la démarche menée par le Lab'innovation auprès des élèves-utilisateurs du Cned. »

L'IA en tant qu'assistant de conception pédagogique et de production de contenus

À l'issue d'une phase approfondie de veille et de recherche, dix nouveaux outils d'assistance à la conception pédagogique (création de contenus, scénario contrôle de référentiel, banques de questions) ont été testés avec des responsables de formation. Ces tests ont permis d'identifier les solutions les plus pertinentes et de mieux cerner les besoins relatifs à l'appropriation de l'IA dans le cadre de leurs métiers.

L'utilisation de l'IA générative dans la production de vidéos pédagogiques

La direction de l'audiovisuel a exploré l'intégration de l'intelligence artificielle générative dans les processus de conception et de fabrication de films pédagogiques. L'objectif était double : comprendre le potentiel de l'IA pour optimiser les processus de production tout en maintenant la qualité aux standards du marché.

Cette démarche comportait plusieurs phases :

- l'exploration des opportunités d'intégration de l'IA dans les étapes de production, depuis l'écriture des scénarios jusqu'à la création sonore, en passant par les voix off et les visuels fixes ou animés ;
- la sélection d'outils à tester, avec une attention particulière à ceux qui répondaient le mieux aux besoins identifiés ;
- la mise à l'épreuve des solutions retenues sur des cas pratiques afin d'en évaluer la pertinence.

Elle a mis en évidence les nombreux atouts de l'IA générative pour enrichir les services d'enseignement à distance, avec notamment :

- des visuels homogénéisés et engageants pour faciliter l'entrée dans les apprentissages ;
- des vidéos immersives pour capter l'attention et renforcer la compréhension ;
- des médias remastérisés pour optimiser la qualité et accroître leur longévité ;
- des avatars hyperréalistes pour accompagner et maintenir les formations ;
- des contenus scénarisés pour des formations enrichies et adaptées.



NICOLAS

**Ingénieur audiovisuel,
réfèrent IA**



« En décembre 2023, j'ai été officiellement nommé réfèrent IA à la DAV, avec pour mission d'expérimenter et de déployer des outils d'IA générative pour augmenter la créativité et améliorer l'efficacité des productions audiovisuelles. Mon travail consiste à expertiser les solutions existantes en testant leur réactivité aux prompts et aux références visuelles qui conditionnent la génération des images. L'objectif est d'obtenir des résultats précis et maîtrisés, notamment pour séquencer des scènes ou régler des actions complexes de manière fluide et crédible. En associant ces outils d'IA (aide à la scénarisation, création d'images, animation vidéo, génération de voix humaines ou d'avatars hyperréalistes) avec nos moyens traditionnels, nous pouvons décupler notre force de proposition créative. »



Illustration : utilisation de l'IA dans la création d'un parcours de formation

L'IA générative a été mise en œuvre dans le cadre de la réalisation de la plateforme *Résilience*, lancée en septembre 2024 auprès des élus locaux et territoriaux. Face à la montée des risques et des menaces de toutes sortes (catastrophes naturelles, accidents industriels, conflits armés, cyberattaques, pandémies, etc.), l'État renforce sa stratégie nationale de résilience à travers la diffusion d'outils interministériels utiles aux autorités en cas de crise.

Dans ce cadre, le Cned a été sollicité par le Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale (SGDSN) pour développer un parcours de sensibilisation à la résilience destiné aux élus locaux et territoriaux.

Cette formation en quatre modules leur donne des clés pour identifier les menaces et mieux gérer les crises, ainsi que des pistes d'actions concrètes pour renforcer la résilience du pays.

La création de ce parcours de formation a fait l'objet d'une collaboration renforcée entre le pôle projets centraux de la direction des apprentissages, de la pédagogie et du numérique (DAPN), la direction de l'audiovisuel (DAV) et la direction des systèmes d'information (DSI). La mobilisation des outils d'IA a permis d'accélérer le processus de production de la plateforme, tout en maintenant sa qualité professionnelle dans des délais contraints.

Un avatar hyperréaliste a ainsi été généré à partir d'un acteur réel, en modélisant numériquement son apparence, ses gestes et sa voix.

Cette technologie permet d'actualiser le discours et les messages en intégrant facilement de nouvelles informations tout au long de la durée de vie de la plateforme. L'avatar pourrait potentiellement délivrer des contenus en plusieurs langues tout en conservant les caractéristiques vocales de l'acteur original.

L'utilisation de l'image et de la voix de l'acteur a été encadrée avec la direction juridique (DJ) de l'établissement afin d'établir des contrats définissant précisément les conditions et limites d'utilisation de l'avatar. Cette démarche éthique associée aux processus d'entraînement d'un avatar ont ensuite été appliqués à la formation *assistant(e) en cybersécurité* dont l'accompagnement est incarné par une actrice qui a été modélisée. snr-elus.cned.fr



Entretien avec Geoffrey Courcelle

Directeur de l'audiovisuel

« Cela nous ouvre de nombreuses perspectives pour 2025, qui sera une nouvelle année d'exploration des interactions entre l'homme et la machine au service de la création. »



GEOFFREY COURCELLE

En quoi l'IA a-t-elle changé votre façon de travailler ?

L'IA nous a permis d'automatiser certaines tâches, telles que le découpage scénaristique ou la génération de propositions graphiques. Grâce aux possibilités de démultiplication stylistique offertes par ces technologies, nous avons également pu explorer de nouveaux formats.

Comment utiliser ces nouveaux outils de manière responsable ?

L'expérimentation est essentielle, à la fois pour comprendre leurs limites et pour maximiser leur potentiel créatif. Cela passe aussi par une veille technologique constante, ainsi qu'une attention particulière aux questions juridiques liées à l'exploitation des contenus générés. Nous veillons au strict respect de ces règles pour garantir une utilisation éthique et conforme des outils d'IA.

Quels enseignements retirez-vous de cette année ?

2024 a confirmé le potentiel transformateur de l'IA pour la production de contenus audiovisuels. Elle nous a permis de renforcer notre agilité, de répondre à des délais serrés et des attentes élevées. Les changements introduits par l'IA ne concernent pas seulement les produits que nous réalisons, mais aussi la manière dont nous les concevons. Cela nous ouvre de nombreuses perspectives pour 2025, qui sera une nouvelle année d'exploration des interactions entre l'homme et la machine au service de la création.

Accompagner et soutenir l'activité

En 2024, plusieurs projets structurants ont mobilisé les fonctions d'appui et de soutien à l'activité, dont le rôle, souvent transversal, est résolument indispensable à la mise en œuvre des missions de l'établissement. Par leur expertise et leur engagement au service de la continuité et de la performance collective, ces directions ont joué un rôle déterminant dans la conduite de projets stratégiques qui ont permis d'améliorer l'efficacité, la sécurité et la qualité des services rendus aux agents comme aux apprenants.

La direction des systèmes d'information	70
L'agence comptable	72
Les directions rattachées au secrétariat général	73
Autres directions rattachées au cabinet de la directrice générale	80
Autres directions rattachées à la direction du développement commercial et du marketing	82

05

La direction des systèmes d'information

La direction des systèmes d'information (DSI) définit, conçoit, installe et exploite le système d'information du Cned et coordonne le déploiement des projets et plateformes. Elle compte 73 agents.

Le service urbanisation et gouvernance

Cette année, le service a mené une réflexion approfondie sur l'organisation et le pilotage des projets informatiques. L'objectif était double : d'une part, mieux structurer les nouvelles idées et les besoins, depuis leur formulation jusqu'à la validation des solutions, en intégrant les analyses des équipes concernées ; et d'autre part, améliorer le suivi d'avancement des projets en adaptant les étapes en fonction de leur nature et de leur envergure.

Pour accompagner cette démarche, un poste de coordinateur de projets (PMO) a été créé. Par ailleurs, un audit des projets informatiques réalisé par la direction de l'audit interne a fourni des recommandations précieuses et défini une feuille de route pour les prochaines étapes.



MATTHIEU

Coordinateur de projets (PMO)



« Mon rôle consiste à veiller à la bonne gestion et à la coordination des projets menés au sein de l'établissement. À ce titre, je suis responsable de la définition des méthodologies, des outils et des processus nécessaires pour garantir leur réussite. Mon objectif est de permettre que chaque projet puisse aboutir et de faciliter la collaboration entre les différentes équipes. »

Le service technique

Focus sur le marché télécom

Le marché des télécoms se compose de plusieurs lots indispensables à l'établissement. Cette année, d'importantes évolutions ont été mises en place :

- la modernisation de la téléphonie fixe : le recours à un service externalisé a permis d'améliorer l'utilisation des postes de téléphone fixes, de rendre le service plus attractif et de réduire les coûts liés à l'obsolescence de l'ancien système ;
- l'amélioration des connexions informatiques : la mise à niveau des connexions entre les centres de données (*Data center*) et les bâtiments du Cned a renforcé la fiabilité du réseau et la qualité des échanges de données ;
- les transferts et les sauvegardes de volumes importants de données sont désormais facilités ;

- le renforcement de la connectivité à distance : la connexion longue distance des différentes unités a été optimisée afin d'offrir plus de stabilité et, dans certains cas, de réduire de coûts ;
- la sécurisation du réseau : l'ajout d'une liaison de secours au Réseau national de télécommunications pour la technologie, l'enseignement et la recherche (RENATER) permet désormais de garantir la continuité des services de nos centres de données en cas de défaillance de la connexion principale.

Le service études, projets et applicatifs

Gestion d'un centre de formation (GCF)

L'application *Gestion d'un centre de formation* (GCF), essentielle au Cned pour la gestion des inscriptions et des commandes, a connu d'importantes évolutions visant à assurer son support technique et à renforcer ses performances. Ces améliorations ont été mises en place sans perturber le calendrier habituel des mises à jour (printemps et automne), garantissant ainsi l'adaptation aux besoins des utilisateurs. Des gains de performance ont déjà été enregistrés et d'autres bénéfices sont attendus à court terme pour cet élément central du système d'information de l'établissement.

Projet RenoIRH

Dans le cadre du déploiement du nouveau système national d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) *RenoIRH* au sein de l'établissement, deux actions principales ont été menées :

- la fiabilisation des données, grâce à la collecte et à l'adaptation des informations permettant d'assurer leur compatibilité avec *RenoIRH* ;

- la mise en place de l'environnement de production, à travers le paramétrage technique du logiciel pour garantir son bon fonctionnement.

Plateforme ÉSR

Dans le cadre de la prise en charge de la plateforme de préparation aux attestations de sécurité routière, la DSI assure sa maintenance et son bon fonctionnement. Elle permet aux établissements scolaires de gérer les candidats et les épreuves, tout en offrant au grand public un accès libre pour s'entraîner. La plateforme est accessible de mi-janvier

à mi-décembre, avec un pic d'activité situé entre mi-avril et mi-juin, et une fermeture d'un mois afin d'assurer sa maintenance.

La plateforme ÉSR en chiffres :

- **13 000** établissements déclarés ;
- **2 millions** de candidats inscrits ;
- **600** tickets ouverts au support ;
- **5 millions** de visites ;
- **38 millions** de pages vues.

(Source : Matomo 2024)



L'agence comptable

L'agence comptable veille au respect des principes de comptabilité générale et assure la qualité du contrôle interne sur les opérations sous sa responsabilité. Elle a participé à de nombreux projets et ateliers engageant plusieurs directions durant l'année. Elle compte 40 agents.

Réalisations

- Changement de logiciel budgétaire et comptable : formations thématiques, élaboration et exécution des jeux de tests, validation des recettes, gestion des incidents (formulation et suivi des tickets), identification des profils utilisateurs, paramétrage de l'outil et conception de guides d'utilisation.
- Diversification des moyens de paiement : exploration du paiement *via* PayPal pour les personnes résidant à l'étranger et réflexion autour d'une solution de paiement en 10 fois *via* FLOA, une filiale du groupe BNP Paribas, en collaboration avec les équipes commerciales.
- Mise en place du nouveau système d'information de gestion des ressources humaines, *RenoirRH*.
- Mise à jour de la convention relative au service facturier.

Recouvrement

Les actions mises en œuvre pour apurer le reste à recouvrer (RAR), d'un montant de 20 383 k€,

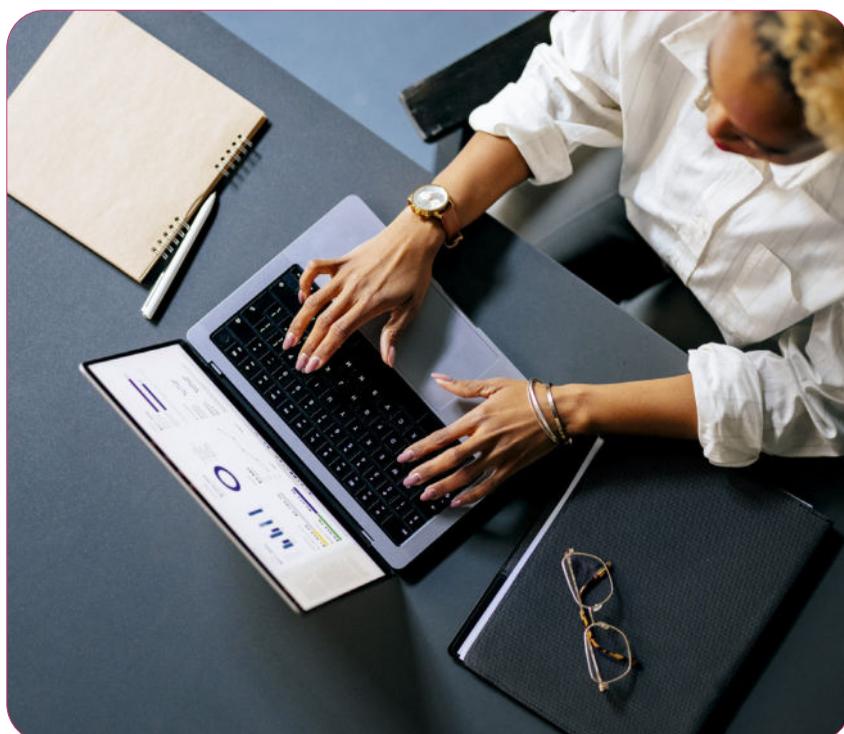
se sont poursuivies.

Les impayés sur contrats de prélèvements automatiques (CPA) représentent à eux seuls 7 516 créances pour 5 275 000 €, soit près de 26 % du RAR.

Le nombre d'impayés par carte bancaire a continué à diminuer, représentant 1 802 créances pour

604 210,33 € au 31 décembre 2024.

Du 1^{er} juillet 2024 au 31 décembre 2024, 2 854 courriels de relance ont été adressés, donnant lieu à 1 482 règlements. En l'absence de règlement 8 jours après l'envoi du courriel, 935 accès aux plateformes de formation ont été suspendus, ce qui a entraîné 397 règlements.



Les directions rattachées au secrétariat général

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

En 2024, le pôle a poursuivi ses interventions individuelles et collectives dans les domaines de la prévention, de l'ergonomie et du soutien psychologique et social. Il a apporté son soutien à divers projets, et notamment à l'animation de groupes de travail qui ont permis la mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Plusieurs actions collectives, issues d'un travail de coconstruction avec la DRH et avec l'appui de la Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale (MGEN), ont été également menées.

Webinaires

Des webinaires ont été organisés pour sensibiliser et informer le personnel sur deux thématiques principales :

- la qualité de vie et le bien-être au travail : des thématiques telles que la qualité de vie au travail, l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, le lâcher-prise et la communication non violente

ont été abordées avec un cabinet spécialisé, permettant d'échanger sur les pratiques, de partager des outils concrets et de renforcer la sensibilisation sur ces sujets ;

- la sensibilisation au handicap : deux webinaires ont été animés sur ce thème, avec le soutien d'un média spécialisé faisant appel à la bande dessinée. Ils ont contribué à briser les tabous encore présents, à sensibiliser à la question du handicap, notamment au handicap invisible, et à informer les participants des dispositifs existants.

Actions spécifiques

Des actions ciblées, animées par des professionnels de santé ont été proposées aux équipes du centre de relation client. Parmi elles, deux ateliers se sont déroulés sur le thème de la préservation de la santé auditive et une opération de dépistage auditif a été également réalisée sur le lieu de travail, dans un bus médicalisé.

Sensibilisation aux violences sexistes et sexuelles

Parmi les actions phares de 2024, une conférence théâtralisée animée par un formateur et deux

comédiens, combinant saynètes, débats avec le public et apports théoriques, a été proposée afin de sensibiliser le personnel aux violences sexistes et sexuelles.

À l'issue de la conférence, les équipes de la DRH et du pôle QVCT ont présenté le dispositif de signalement des actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral et sexuel et d'agissements sexistes, qui sera déployé au sein de l'établissement début 2025. La réussite de cet événement d'envergure, qui mêle présentiel et distanciel, est l'aboutissement d'un travail collaboratif de plusieurs directions métier de l'établissement.



MARINE

Psychologue du travail



« L'accueil très favorable réservé aux actions menées témoigne de l'intérêt des personnels du Cned pour ces thématiques essentielles. »



La direction financière (DF) 33 agents

Dans le périmètre de ses activités (production des actes budgétaires, garantie de la soutenabilité budgétaire et du respect des plafonds d'effectifs, ordonnancement des recettes et des dépenses, production de données certifiées à visées analytiques et décisionnelles, contrôle interne financier en lien avec l'Agence comptable), la direction financière a répondu à plusieurs sollicitations relatives à des objectifs stratégiques du Cned en 2024.

Ajustements budgétaires

Fondée sur les mesures de réduction du déficit public, la modification du cadre budgétaire national a entraîné une diminution significative de la subvention pour charge de service public (SCSP) perçue par l'établissement. La prise en compte de ce nouveau contexte a nécessité

des ajustements budgétaires présentés à la tutelle dans le cadre de budgets rectificatifs adoptés par le conseil d'administration en juin et novembre 2024, ainsi qu'un suivi renforcé, notamment sur les plafonds d'effectifs.

Comptabilité analytique

En 2022, la Cour des comptes avait recommandé à l'établissement de renforcer la qualité de sa comptabilité analytique. Un travail d'expertise conduit en interne, complété en 2024 par une mission de conseil externe, a permis d'élaborer un nouveau modèle de comptabilité analytique dont les paramètres sont intégrés dans le nouveau système d'information financier qui sera déployé le 1^{er} janvier 2025.

Évolution du système d'information financier

Les travaux de préparation au changement du SI financier, entamés en 2022, se sont

poursuivis et intensifiés cette année. Un important travail de paramétrage, de demandes de développements complémentaires et de recettage a permis de répondre aux besoins de la direction financière et de l'agence comptable. Cette étape, qui a fortement mobilisé les équipes concernées, a permis le passage en production de l'application *PEP Premium* en janvier 2025 pour effectuer les premières opérations de l'exercice.

La direction des ressources humaines (DRH) 46 agents

Nouveau système d'information RH

L'établissement a basculé vers *RenoïRH*, un système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) déjà utilisé dans de nombreuses administrations publiques

et dans la sphère de l'éducation nationale. L'application, développée par le Centre interministériel de services informatiques relatifs aux ressources humaines (Cisirh), a pour objectif de simplifier les procédures de gestion RH.

Les équipes de la DRH ont été fortement mobilisées pour préparer la première étape du déploiement de la solution au 1^{er} janvier 2025, qui porte sur les fonctions socles de gestion administrative et de paie. Les travaux se poursuivront en 2025 avec l'intégration du module de préliquidation de la paie dans l'outil.

Trajectoire RH de l'établissement

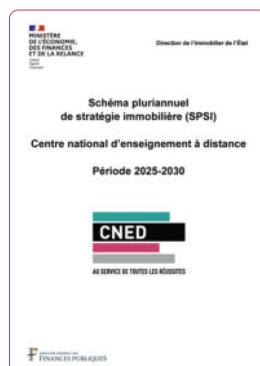
Le schéma d'emplois du Cned s'est accru de onze emplois équivalents temps plein (ETP) grâce au redéploiement vers l'établissement d'emplois non consommés par les autres opérateurs du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MENESR).

Par ailleurs, le mouvement national piloté par la DGRH, qui permet aux académies de mettre à disposition du Cned des enseignants pour assurer des missions d'accompagnement ou de conception de parcours pédagogiques, a connu un vif succès. Il démontre qu'il répond au besoin de diversification des parcours professionnels, d'acquisition de compétences et de qualifications nouvelles en lien avec le cœur de métier des enseignants. Vingt-deux d'entre eux ont ainsi rejoint le Cned en 2024 au titre de ce mouvement, ce qui porte à près de quarante le nombre d'enseignants accueillis. L'établissement souhaiterait à terme disposer d'un vivier de soixante personnes, à la fois pour répondre aux enjeux auxquels il est confronté, mais aussi pour offrir aux enseignants l'opportunité d'élargir leur horizon professionnel.

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 pour garantir un environnement de travail de qualité aux personnels.

Mise en œuvre de la politique immobilière



La déclinaison opérationnelle du projet de schéma pluriannuel de stratégie immobilière (SPSI) 2019-2024 s'est traduite par :

- des travaux de modernisation des systèmes de chauffage dans le cadre du plan de résilience II afin de disposer d'équipements décarbonés ;
- la réfection complète de l'étanchéité et de l'isolation de toitures terrasses ;
- la réalisation d'une étude d'optimisation de l'espace et de l'agencement des bureaux (*space planning*) et la notification d'un marché de maîtrise d'œuvre pour les travaux d'aménagement de l'une des unités opérationnelles ;
- la publication d'un marché de travaux pour la réfection complète de l'isolation et de l'étanchéité de bâtiments pour un début de chantier programmé en 2025 ;

- la réalisation d'audits énergétiques sur l'ensemble des bâtiments pour déterminer les pistes d'amélioration possibles ;
- la préparation du prochain SPSI pour la période 2025-2030.

Ventes de biens mobiliers



Depuis quelques années, l'établissement mène une démarche écoresponsable à travers la valorisation de ses biens mobiliers devenus inutiles afin de limiter leur mise au rebut. En 2024, la vente de biens mobiliers sur la plateforme Agorastore a permis de réaliser un produit de cession net de 10 100 €.

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

La démarche qualité vise à optimiser les processus, à satisfaire les attentes des clients et à améliorer en continu les performances de l'établissement. Déclinaison opérationnelle du contrat d'objectifs et de performance (COP), elle est alignée sur ses orientations stratégiques et se décline sur l'ensemble des processus du système de management de la qualité (SMQ). Placée sous la responsabilité du secrétariat général, la gouvernance qualité de l'établissement s'appuie sur trois entités :

- la direction de la qualité et de la performance, pilote du SMQ ;
- les pilotes de processus représentés par les directeurs adjoints et directeurs métiers ;
- le réseau des chargés qualité et performance (CQP) au sein des UO.

Pérennisation du système de management de la qualité

En 2024, la consolidation du réseau des chargés qualité et performance a permis d'améliorer la transversalité de l'organisation et de finaliser le déploiement du système de management de la qualité. S'appuyant sur les différentes instances mises en place (comité de traitement des demandes clients, réunions mensuelles avec les pilotes de processus, suivi hebdomadaire des réclamations), cette entité joue un rôle clé dans l'amélioration continue de la satisfaction client et de l'efficacité des processus. Une revue régulière des anomalies a permis d'initier les mises à jour nécessaires au sein des directions métier, et dans certains cas, d'ouvrir des chantiers d'amélioration continue. Plusieurs processus ont également été optimisés, notamment ceux liés à la gestion des inscriptions, au suivi de l'assiduité en formation professionnelle continue (FPC) et à l'acquisition de logiciels d'apprentissage.

En 2025, le SMQ sera complété par la mise en place d'une revue régulière des processus et des chantiers, avec le secrétaire général, les directeurs adjoints et les directeurs métier, sur le modèle du comité qualité déjà mis en place pour la FPC.

Traitement des réclamations

Un formulaire destiné au recueil des réclamations a été mis à disposition sur le site internet cned.fr en 2024. La mise à jour du logiciel de gestion de la relation client (CRM) a mobilisé la direction de la connaissance et de la relation clients (DCRC), la direction de l'enseignement (DE) et la DQP afin de mieux qualifier les contacts clients et de clarifier la notion de réclamation. Cette première étape étant achevée, toutes les parties prenantes et les UO peuvent désormais collaborer à l'amélioration du traitement

des réclamations et de la gestion des interactions clients.

Audit de renouvellement Qualiopi

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
actions de formation

Depuis septembre 2021, la certification Qualiopi atteste de la qualité des processus mis en œuvre par le Cned pour ses actions de formation.

Cette certification est par ailleurs devenue obligatoire depuis 2022 pour tous les prestataires de formation souhaitant bénéficier de fonds publics ou mutualisés.

À la suite d'un audit de renouvellement réalisé en juin 2024, l'AFNOR a confirmé le maintien de cette certification sans aucune réserve. L'auditeur a examiné les processus, les procédures et les éléments de preuves documentaires afin de s'assurer du respect des critères du Référentiel National Qualité (RNQ). Ces critères, au nombre de sept, couvrent différents aspects de la qualité des formations et sont évalués, pour le Cned, sur la base de vingt-deux indicateurs spécifiques.



L'audit s'est déroulé, pour la fonction centrale, au siège de l'établissement à Poitiers. Les directeurs métier ont présenté les processus liés aux différents indicateurs du RNQ. L'échantillonnage était orienté vers les formations proposées par Cned Pro (S2MS et CAP Fleuriste) et Cned Langues (DAEFLE, JVP anglais). L'accent a été mis sur les évolutions mises en œuvre depuis l'audit initial et l'audit de surveillance, qui concernaient essentiellement l'harmonisation des process au sein du siège et des UO, ainsi que la mobilisation des équipes en transversalité. Les conclusions de l'audit ont mis en avant « (...) un process d'amélioration continue efficient, au cœur d'une démarche qualité exigeante, mise au service de la personnalisation des formations et de la réussite des bénéficiaires ; un renouvellement des process depuis les premiers audits, dans le sens d'une cohérence au regard du RNQ et d'une harmonisation des pratiques au sein de l'ensemble des UO ; la mobilisation et l'implication de l'ensemble des équipes en transversalité et à tous les niveaux hiérarchiques. »

La direction juridique 5 agents

En 2024, la direction juridique a poursuivi ses missions essentielles de conseil, de rédaction contractuelle et de gestion des contentieux. Son action s'est particulièrement illustrée par un renouvellement de son équipe, une expertise renforcée en propriété intellectuelle et une adaptation aux évolutions technologiques et réglementaires.

Activité de conseil et de pilotage

La direction juridique a été particulièrement mobilisée pour des activités de conseil juridique en matière de propriété intellectuelle, à la demande des unités opérationnelles.



Rédaction contractuelle

En 2024, un chantier majeur a porté sur l'encadrement du recours à l'intelligence artificielle générative, en collaboration avec la direction de l'audiovisuel. Cette réflexion a abouti à l'élaboration de deux modèles de contrats type pour les artistes interprètes, qui garantissent à la fois les besoins de production audiovisuelle de l'établissement et la protection des droits des artistes.

Par ailleurs, 74 conventions ou avenants ont été pris en charge et signés.

Activité contentieuse et précontentieuse

Une baisse notable (-42 %) du nombre de dossiers traités en précontentieux a été constatée en 2024 par rapport à l'année précédente. Une part importante des dossiers portait sur le traitement des demandes d'inscriptions, en particulier dans le domaine scolaire, et sur la contestation de créances, en collaboration étroite avec la direction de la qualité et de la performance. Des réponses au Défenseur des droits

et aux médiateurs académiques ont également été apportées.

L'activité contentieuse de la direction juridique, en revanche, est restée stable avec une moyenne de trente dossiers traités par an, essentiellement devant les juridictions administratives. Les litiges relèvent essentiellement du contentieux des inscrits (demandes d'annulation d'inscriptions, frais d'inscriptions, corrections de copies). De nouveaux outils de travail et de pilotage (bibliothèque de décisions) ont par ailleurs été mis en place cette année.

Le délégué à la protection des données (DPO) 2 agents

Conformité RGPD

Le délégué à la protection des données a accompagné les directions et les unités opérationnelles dans la mise en conformité de projets structurants, notamment dans le cadre du changement de Système d'Information des Ressources Humaines (SIRH). Il a apporté



son appui à la direction de la maîtrise d'ouvrage applicative (DMOA) à propos des questions de conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Adoption de la charte de déontologie

Au titre de sa fonction de référent probité, le DPO a mené à bien l'élaboration et l'adoption, par le conseil d'administration, de la charte de déontologie de l'établissement. En complément, un *Vademecum* opérationnel a été diffusé afin de sensibiliser les personnels aux enjeux de lutte contre les atteintes à la probité.

Archivage des documents

Une appropriation accrue de l'outil de saisie dématérialisée des bordereaux de versement des archives a été constatée par les directions et unités opérationnelles, qui ont également intégré la gestion de l'archivage dans leurs activités.

Gestion des demandes

Le service a été fortement mobilisé cette année face à l'augmentation des demandes d'exercice de droits d'accès RGPD (191 demandes en 2024) et des demandes de recherche d'archives en lien avec les unités opérationnelles (66 demandes en 2024), qui émanaient essentiellement d'anciens inscrits et d'anciens agents de l'établissement.

La direction de la maîtrise d'ouvrage (DMOA) 10 agents

Avec l'appui de la DSI, la direction de la maîtrise d'ouvrage a enrichi et optimisé ses processus de travail et, notamment mis en place des outils et des modes opératoires qui visent à faciliter, durant toutes les étapes des projets, la synchronisation entre les différents acteurs.

La DMOA a contribué à de nombreux travaux d'évolution des applications du système

d'information, avec un accent particulier porté sur l'amélioration de l'expérience utilisateur. Elle a conduit, en collaboration avec les chefs de projets informatique et les référents métiers impliqués, le déploiement de nombreux projets :

- l'évolution de la plateforme d'apprentissage Moodle afin d'optimiser le parcours utilisateur, de proposer des fonctionnalités améliorées et d'uniformiser la charte graphique avec l'environnement commercial ;
- la montée de version de la solution de gestion de la relation client qui offre désormais à ses 400 utilisateurs de nouvelles interfaces de gestion, des processus de travail optimisés et un enrichissement des fonctionnalités natives de l'application ;
- l'amélioration des fonctionnalités de l'application de gestion des inscriptions avec le déploiement de deux versions majeures en 2024.

Ces améliorations permettent de prendre en charge des évolutions réglementaires, d'apporter des optimisations de gestion pour les utilisateurs, d'améliorer la qualité des données gérées et de prendre en charge de nouveaux cas de gestion ;

- les travaux d'interconnexion et d'alimentation du SI avec les outils nationaux du ministère de tutelle. Ces travaux portaient notamment sur l'alimentation des bases académiques (SIECLE), les remontées d'informations vers Cyclades pour les examens, l'alimentation des livrets scolaires et les échanges avec la plateforme Parcoursup ;
- la mise en œuvre de la nouvelle solution comptable et financière avec les équipes de la direction financière et l'agence comptable et du nouveau SIRH interministériel (*RenoIRH*) avec la direction des ressources humaines.

Enfin, la DMOA a été impliquée dans les travaux d'analyse et de mise en œuvre des logiciels et des applications intégrés à la plateforme d'apprentissage en ligne Moodle. Une instance de pilotage coanimée avec la direction des formations a permis d'anticiper les besoins, de coordonner les travaux à réaliser et de mutualiser les pratiques et les usages au sein de l'établissement.

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

La direction de la politique achat et de la stratégie immobilière (DPASI) contribue à l'acquisition des fournitures et des services et à la réalisation des travaux répondant aux besoins de l'établissement. L'accompagnement des directions métier porte sur la sécurité juridique et l'appui à la définition des besoins en amont des achats. Dans le cadre de l'analyse des offres,

la DPASI veille au respect des objectifs de développement durable et de développement social dans une recherche permanente d'efficacité économique.

La DPASI c'est :

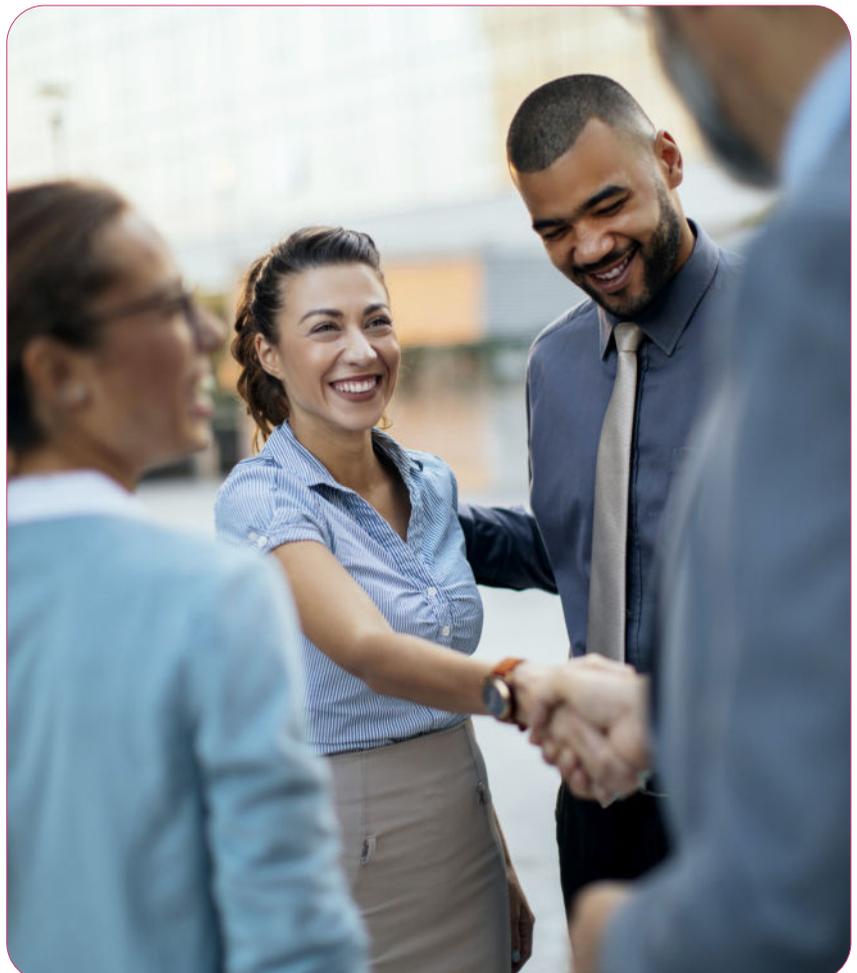
- **484** demandes d'achat instruites ;
- **62** lots de marchés notifiés ;
- **16** lots de marchés intégrant des considérations environnementales ;
- **3** lots de marchés intégrant des considérations sociales ;
- **6 361** heures d'insertion au titre du marché de services de relation client en renfort du centre de relation client.

Marchés d'un montant supérieur à un million d'euros HT soumis à l'approbation

du conseil d'administration de l'établissement en 2024 :

- plateforme e-learning d'apprentissage et d'entraînement en langues vivantes étrangères ;
- électricité ;
- conseil pour l'achat d'espace et du suivi de campagne de communication média ;
- gaz ;
- nettoyage des locaux ;
- prestations de tierce maintenance applicative, corrective et évolutive, et prestations d'expertise pour la solution SAP « Gestion de Centre de Formation ».

Achats réalisés auprès de l'Union des groupements d'achat public (UGAP) : 990 580 € HT en 2024 (3 424 083 € HT en 2023).



Autres directions rattachées au cabinet de la directrice générale

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

En 2024, les activités de la direction de l'audit interne (DAI) se sont concentrées sur les missions définies dans le plan annuel d'audit, validé par le comité d'audit. Ces missions ont principalement porté sur les fonctions centrales (directions métier) de l'établissement. Les diligences menées ont permis de formuler des recommandations afin de renforcer le dispositif de contrôle interne et d'améliorer la gestion des risques associés aux domaines audités.

Amélioration continue et renforcement du cadre documentaire

Dans une démarche d'amélioration continue, la DAI a enrichi cette année son référentiel documentaire. Ce travail comportait la création de nouveaux référentiels ainsi que la mise à jour d'éléments existants, tels que la charte d'audit interne. Par ailleurs, à l'issue de chaque mission, un questionnaire d'amélioration continue est déployé auprès des entités auditées.

Ses résultats font l'objet d'une analyse approfondie, qui permet, le cas échéant, de mettre en œuvre des actions de progrès.

Soutien méthodologique et appui transversal

En complément de ses missions principales, la DAI a apporté un soutien méthodologique dans le cadre de son rattachement au cabinet de la directrice générale. Ces travaux ont porté sur la structuration de certaines actions stratégiques, notamment les activités de la cellule de crise de l'établissement.

Promotion de la culture du risque au sein de l'établissement

La DAI a poursuivi des actions d'information et de sensibilisation des agents qui visent à promouvoir le dispositif de contrôle interne, le pilotage et la maîtrise des risques. Ces initiatives, systématiques lors des réunions d'ouverture des missions d'audit interne, contribuent à diffuser une véritable culture du risque au sein de l'établissement.

Feuille de route 2025

Le plan annuel d'audit pour 2025, qui définit et priorise les missions de l'année à venir, a été approuvé lors de la séance du comité d'audit du 17 décembre 2024. Ce document constitue la feuille de route de la DAI qui garantit une continuité dans les efforts de renforcement du contrôle interne et de la maîtrise des risques.

La direction déléguée à la communication 3 agents

La direction déléguée à la communication (Delcom) conçoit, coordonne et met en œuvre la stratégie de communication institutionnelle, en interne comme à l'externe. Son rôle est de promouvoir l'image de l'établissement auprès des journalistes, des partenaires, des acteurs institutionnels et du grand public et de la valoriser en interne.

Communication interne

La Delcom pilote et anime les outils de communication interne à destination de l'ensemble des personnels.

- Intranet : 113 actualités publiées en 2024, incluant des portraits métier et la mise en place d'un fil d'actualités spécifique aux enseignants en poste adapté et en réemploi sur leur espace dédié.
- Lettre d'information : diffusion mensuelle d'actualités institutionnelles et stratégiques.
- Affichage dynamique : écrans installés dans les lieux de passage sur les différents sites du Cned.

Elle accompagne également les directions dans leur communication interne, notamment pour la mise en place d'événements à distance ou en présentiel. L'un des temps forts de l'année a été l'organisation de la conférence théâtralisée

sur les violences sexistes et sexuelles, en décembre avec le pôle QVCT et la DRH. Cet événement a été diffusé en direct pour l'ensemble des agents.

Communication externe

En charge du pilotage du planning éditorial des réseaux sociaux de l'établissement avec la direction marketing, la Delcom a publié, en 2024, 255 tweets sur X (ex-Twitter) et 188 posts sur LinkedIn.

La direction gère également les relations avec la presse et assure une veille des retombées médiatiques concernant l'établissement. En 2024, 2 254 retombées presse ont été recensées. L'année a été notamment marquée par la publication de nombreux témoignages

et retours d'expérience d'inscrits, en lien avec les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Douze communiqués de presse ont été diffusés et publiés sur l'[espace presse](#) du site internet du Cned.

Sur le plan événementiel, la direction a organisé la participation du Cned au salon Educ@tech, un événement professionnel dédié à l'innovation éducative, dont l'édition 2024 avait pour thème principal l'intelligence artificielle.



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

La direction de l'administration des inscriptions et des commandes (DAIC) 8 agents

Gestion des inscriptions

La DAIC gère un volume important d'inscriptions aux formations du Cned, qu'elles soient scolaires ou professionnelles.

Le flux varie au cours de l'année, avec un premier pic en juin, lors de l'ouverture des campagnes, suivi d'un second notable en septembre, au moment de la rentrée scolaire. La journée la plus chargée a ainsi été le mardi 17 septembre, avec 6 216 inscriptions à traiter.

Le nombre d'inscriptions en enseignement de spécialité au lycée a été équivalent à celui des années précédentes, avec plus de 1 300 cours à la carte intégrés au système.

Ces périodes de forte activité demandent une étroite collaboration entre les équipes, notamment avec les unités opérationnelles.

Zoom Mon Compte Formation

En complément des inscriptions classiques, la DAIC a également pris en charge les demandes de formations financées *via* le dispositif *Mon Compte Formation*, la plateforme qui permet aux adultes d'utiliser leurs droits à la formation. En 2024, 2 808 dossiers ont été traités à ce titre, faisant l'objet de contrôles réguliers par la Caisse des Dépôts.

Amélioration des outils

Les agents de la direction ont également travaillé à la migration et à l'évolution du logiciel de gestion des inscriptions de l'établissement, notamment à travers des tests techniques et la formation des équipes.

Nouvelles formations

La DAIC a collaboré, avec les directions métier de la DDCM et les UO, à la sortie commerciale de nouveaux produits de formation. Parmi eux, les cours à la carte du tronc commun pour les BTS, la formation *d'assistant(e) en cybersécurité*, la certification du *TOIEC 4-Skills*, la première année du BTS *CIEL* et la nouvelle certification *ASCOM*.

Le pôle études et veille 3 agents

Le pôle études et veille recueille les retours des inscrits et analyse l'environnement concurrentiel du Cned. Il apporte son soutien aux différents services de l'établissement en produisant des données clés, et contribue ainsi aux décisions stratégiques, à l'amélioration continue et au pilotage des dispositifs de formation.

Analyse des facteurs de satisfaction des inscrits financés

Les baromètres annuels de satisfaction constituent un outil essentiel pour guider les actions d'amélioration continue



des dispositifs de formation. En 2024, le baromètre dédié au public bénéficiant d'un financement par un tiers (CPF, France Travail, employeurs, OPCO, etc.) a été profondément remanié. L'objectif consistait à évaluer la relation entre la satisfaction des apprenants et les cinq composantes essentielles des dispositifs de formation : l'organisation, les supports, les contenus, l'accompagnement et les périodes en entreprise. L'analyse des résultats a permis de classer les facteurs qui influencent la satisfaction et l'insatisfaction et de mesurer le rôle précis de chaque composante dans la perception globale des apprenants. Grâce à cette évolution, il est possible de quantifier l'impact des éléments les plus déterminants, tels que la qualité des cours et des contenus théoriques, les supports multimédias (classes virtuelles, vidéos, etc.), les évaluations (devoirs, quiz, tests),

ou encore l'accompagnement administratif et pratique.

En 2024, le taux de satisfaction des inscrits financés marque une progression par rapport aux années précédentes, avec 73 % de personnes satisfaites. 41 % d'entre elles déclarent avoir choisi le Cned en raison de sa bonne image, et 33 % pour son sérieux.

Partenariats et enjeux internationaux

Pour la première fois cette année, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des 189 établissements conventionnés avec le Cned à l'étranger. Huit établissements sur dix se déclarent globalement satisfaits de leur coopération avec le Cned et près de 70 % d'entre eux jugent qu'il bénéficie d'une bonne réputation dans leur pays d'implantation. 47 % ont indiqué que le nombre d'élèves inscrits

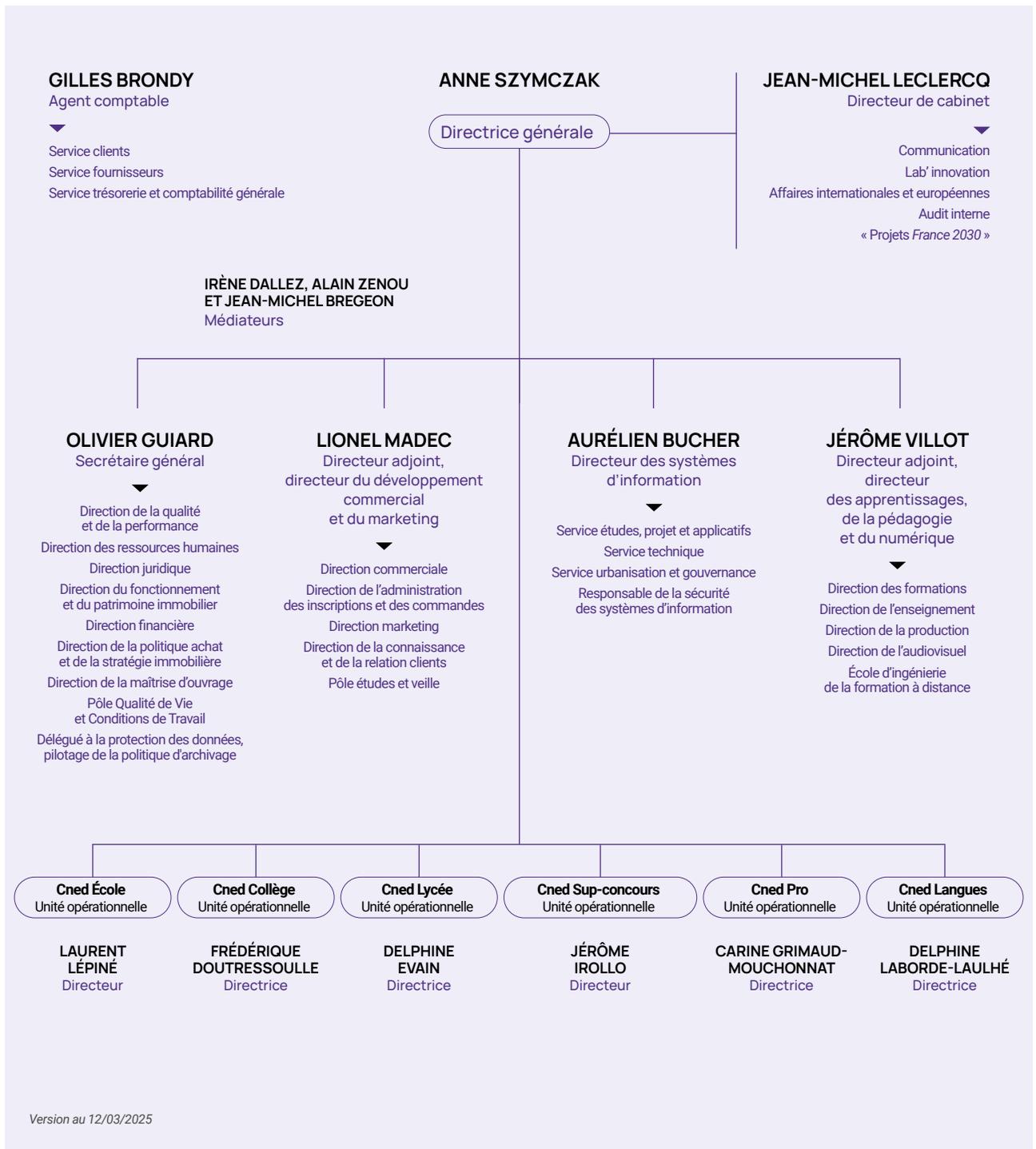
au Cned a augmenté depuis le début de leur collaboration – en particulier pour les pays d'Asie et d'Afrique – et 27% que ce nombre est resté stable.

Un des établissements interrogés témoigne : *« Le Cned est une chance incroyable pour les élèves français, mais également étrangers, leur offrant une continuité territoriale du système éducatif français avec les mêmes conditions, notamment le contrôle continu aux examens et la possibilité de poursuivre des études supérieures. Le Cned contribue énormément à la francophonie [...]. Les établissements français à l'étranger sont également à encourager, à préserver, comme partenaires importants du Cned. »*

Annexes

- 85** Annexe 1 : Organigramme de l'établissement
- 86** Annexe 2 : Extrait du rapport de gestion
- 87** Annexe 3 : Bilan et compte de résultat

Annexe 1 : Organigramme de l'établissement



Annexe 2 : Extrait du rapport de gestion

RECETTES

Total des recettes 2024

88 832 367 €

53 610 719 €

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

31 324 143 €

Subventions du ministère de tutelle

3 897 506 €

Autres ressources propres et subventions diverses

*Recettes commerciales encaissées.

Détail par origine

46,3 M€
Inscriptions individuelles

6,89 M€
Inscriptions collectives

0,3 M€
Partenariats

DÉPENSES

Total des dépenses 2024

90 890 601 €

27 124 533 €

Dépenses de fonctionnement hors personnel

58 849 399 €

Dépenses de fonctionnement personnel

4 913 747 €

Dépenses d'investissement

2 923 €
Intervention

Annexe 3 : Bilan et compte de résultat

Bilan 2024

ACTIF	
INTITULÉ	MONTANT
Actif immobilisé	
Immobilisations incorporelles	19 925 126
Immobilisations corporelles	33 032 510
Immobilisations financières	
Total actif immobilisé	52 957 636
Actif circulant	
Stocks et en-cours	1 394 128
Avances et acomptes versés sur des commandes en cours	33 676
Créances à court terme	21 877 510
Total actif circulant	23 305 314
Trésorerie	40 700 262
Total général	116 963 212

PASSIF	
INTITULÉ	MONTANT
Capitaux propres	
Capital	18 037 216
Réserves	92 109 527
Financements rattachés à des actifs déterminés par des tiers autres que l'État	1 272 082
Report à nouveau	-
Résultat de l'exercice	2 568 925
Total capitaux propres	108 849 900
Dépréciation clients	4 298 869
Provisions pour risques et charges	1 479 807
Dettes	
Dettes financières	-
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	105 697
Dettes d'exploitation	2 228 939
Total dettes	2 334 636
Total général	116 963 212

Compte de résultat agrégé 2024

CHARGES	
CHARGES	MONTANT
Personnel	56 522 167
<i>dont charges de pensions civiles</i>	<i>11 900 297</i>
Fonctionnement autre que les charges de personnel	42 276 252
Intervention (le cas échéant)	4 465
Total des charges (1)	98 802 884
Résultat prévisionnel : bénéfice (3) = (2) - (1)	
Total équilibré du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	98 802 884

PRODUITS	
PRODUITS	MONTANT
Subventions de l'État	31 177 883
Fiscalité affectée	-
Autres subventions	2 794 393
Autres produits	62 261 683
Total des produits (2)	96 233 959
Résultat prévisionnel : perte (4) = (1) - (2)	2 568 925
Total équilibré du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	98 802 884

Glossaire

Sigles propres au Cned

CEN : Chaîne éditoriale numérique
CIF : Chargé d'ingénierie de formation
COP : Contrat d'objectifs et de performance
CPF : Chargé de parcours 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
DC : Direction commerciale
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
DJ : Direction juridique
DM : Direction marketing
DMOA : Direction de la maîtrise d'ouvrage
DMS : Revue Distance et Médiations des Savoirs
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
Éifad : École d'ingénierie de la formation à distance

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

SG : Secrétariat général

UO : Unités opérationnelles

UX-designeur : Concepteur d'expérience utilisateur

Autres

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

AFNOR : Association française de normalisation

ASSR : Attestation scolaire de sécurité routière

BTS : Brevet de technicien supérieur

CFA : Centre de formation d'apprentis

CPF : Mon compte formation

CRPE : Concours de recrutement de professeurs des écoles

Dgesc : Direction générale de l'enseignement scolaire

DSDEN : Direction des services départementaux de l'éducation nationale

EFE : Enseignement français à l'étranger

Fle : Français langue étrangère

FPC : Formation professionnelle continue

IA : Intelligence artificielle

IEF : Instruction en famille

MEAE : Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

MENESR : Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

MLF : Mission laïque française

PIA : Programme d'investissement d'avenir

RNCP : Répertoire national des certifications professionnelles

VAE : Validation des acquis de l'expérience

Crédits photos : Cned ; Alain Montaufier ; lepetitjournal.com ;
Antoine Deroy ; Sarkhan ; KMSP ; StudioCabrelli-9666 ;
LVMH ; Dépositphotos ; Gettyimages ; iStock .

Directrice de la publication : Anne Szymczak

Rédaction - relecture : Direction déléguée à la communication

Conception et réalisation : La nouvelle

Impression : Imprimerie Laplante (33700)

© Cned juillet 2025



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

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