

CNED

S'ENGAGER AU SERVICE DE TOUTES LES RÉUSSITES

Rapport
d'activité
2017



SOMMAIRE

- Édito du directeur général 03
- Interview du président du conseil d'administration 04
- Interview de la présidente du conseil d'orientation 05
- Repères et chiffres-clés 06
- Les temps forts 08

2017, une nouvelle dynamique 10

- Cap sur 2021 12
- Renforcer la marque CNED 14

Au service des apprenants 16

- Au service de toutes les réussites 18
- Accompagner la réussite scolaire 19
- Former tout au long de la vie 22
- Promouvoir le français à l'international 24
- Innover pour l'accessibilité numérique 27

Les femmes et les hommes du CNED 28

- Adopter une démarche d'amélioration continue 30
- Optimiser l'expérience utilisateur 32
- S'organiser en réseau 33

Annexes 36

- Organigramme 36
- Bilan 2017 37
- Compte de résultat abrégé 37
- Extrait du rapport de gestion 38



Michel Reverchon-Billot
Directeur général

ÉDITO

Une année de stabilisation et de concertation pour repartir à l'action

C'est avec une nouvelle organisation, un nouveau plan d'action et une nouvelle marque que le CNED a terminé 2017, une année riche en transformations pour l'établissement. Nous pouvons désormais compter sur une organisation plus lisible et plus agile, aux intitulés porteurs de sens, avec la mise en place d'un cabinet pour piloter les missions stratégiques et transversales du CNED, d'un secrétariat général restauré, conformément au statut de l'établissement, et de deux directions adjointes. Une direction du développement commercial et du marketing, tout d'abord, dont l'objectif est de fidéliser et conquérir de nouveaux inscrits et également une direction des apprentissages, de la pédagogie

et du numérique qui place les inscrits, élèves comme adultes, au cœur de nos préoccupations.

Grâce au comité de tutelle mis en place depuis 2016, nous avons renforcé notre collaboration avec les directions des ministères de l'Éducation nationale, d'une part, et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'innovation. Cette instance nous permet d'être force de propositions et de porter une dynamique au bénéfice des politiques publiques éducatives.

Pour définir sa stratégie pour les prochaines années, le CNED s'est tourné vers l'ensemble de ses agents et a posé les bases d'un nouveau contrat d'objectifs et de performance (COP) qui sera signé en 2018 par le ministre. Ce plan d'action met l'accent sur l'indispensable qualité des contenus, comme sur celle de l'accompagnement des élèves. Une qualité qui nécessite non seulement de contrôler chaque formation, de sa conception à sa diffusion, mais aussi de replacer les publics au centre de l'organisation. Il rappelle en outre l'urgence pour le CNED d'accélérer sa transformation numérique pour s'inscrire dans l'évolution de la société et des usages. Il affirme également la volonté de l'établissement de se déployer à l'international et de développer la francophonie. Enfin, le COP pose un enjeu essentiel : celui de nouer des partenariats stratégiques avec des start-up ou des laboratoires de recherche. Un Lab'Innovation interne sera d'ailleurs créé début 2018 afin d'être le plus réactif possible face à l'évolution des modèles et spécificités de l'enseignement à distance.

Autant d'objectifs qui ne peuvent être portés que par une marque forte sur laquelle nous avons également travaillé en 2017. La nouvelle signature, «Au service de toutes les réussites», illustre notre mission et les valeurs du CNED. Engagé dans cette vision objective et positive, notre établissement est en réelle mesure d'anticiper les changements et d'en sortir renforcé.



INTERVIEWS



Marc-Antoine Jamet
Président du conseil d'administration

Que reprenez-vous de l'année écoulée ?

Marc-Antoine Jamet : Je retiens d'abord un climat, celui du retour à la sérénité et à la solidité. C'était important. Profitant de ce calme retrouvé, de nombreux chantiers ont été lancés ou finalisés. Ils ont redonné un élan à l'établissement. Une organisation plus efficace, et rationnelle, précise aujourd'hui le rôle de chacun. Elle devenait indispensable. Notamment pour fluidifier les relations de travail. J'ajoute que le conseil d'administration, afin de mieux comprendre, travailler et décider, en avait lui aussi besoin. L'adéquation entre les personnes, les fonctions et les compétences est redevenue la règle. Ce n'était pas inutile. Sans jamais lui en avoir parlé, je crois partager avec notre directeur général un vocabulaire et des valeurs, ce qui facilite évidemment nos échanges. 2017 a aussi été marquée par l'élaboration du référentiel des missions des enseignants nommés en poste adapté. Il leur offre un cadre plus équitable, prend en compte la diversité de leurs missions et tire les conclusions du contexte d'omniprésence numérique dans lequel vit le CNED. Enfin, un motif de fierté : le déploiement du dispositif pilote « Devoirs faits », pour les élèves volontaires de 6^e de 140 collèges, a témoigné de notre capacité à répondre à des commandes urgentes et spécifiques. N'est-ce

« Une organisation plus efficace, rationnelle, précise aujourd'hui le rôle de chacun. »

pas l'une de nos raisons d'être que d'assurer la continuité, l'adaptabilité et l'égalité au profit de tous du service public ?

Pour répondre aux différentes situations rencontrées par ses élèves, le CNED est amené à venir aussi en appui aux établissements physiques. Faut-il tendre vers cette évolution ?

M.-A. J. : Le recours à ces formations en hybridation s'est concrétisé par le partenariat signé avec la « Digitale Académie » de Montereau-Fault-Yonne (77). Il permet à des bacheliers éloignés des sites d'enseignement supérieur de suivre des études à distance en étant physiquement présents dans un bâtiment municipal équipé. C'est une tendance forte du marché. Nos concurrents directs s'attachent à y répondre. Il est donc essentiel que le CNED fasse reconnaître son savoir-faire en la matière. Je n'ai rien contre la concurrence, y compris privée. Je souhaite juste que nous la dépassions.

Quelles sont les priorités du CNED pour demain ?

M.-A. J. : Le chantier du traitement des données est à mener. Leur exploitation créera des parcours personnalisés selon les profils et les objectifs des apprenants. Le CNED a déjà une expérience dans ce domaine avec l'*adaptive learning*, utilisée pour des cours de collègue. Ces données, reprises collectivement, permettront d'évaluer les formations dans le cadre de l'amélioration continue et d'entrer dans l'ère du *Big Data* en respectant le secret des données personnelles. Qui d'autre que nous pourrait le faire ?



Véronique de Chantérac-Lamielle
Présidente du conseil d'orientation

Quel temps fort reprenez-vous de l'année écoulée ?

Véronique de Chantérac-Lamielle : Le moment était venu de repenser l'image du CNED. Une réflexion approfondie a permis de définir ses fondamentaux d'identité et de construire une plate-forme de marque. C'est tout le sens de la nouvelle signature « Au service de toutes les réussites » qui porte la promesse d'accomplissement individuel faite à chacun des inscrits et des futurs apprenants. En associant cette nouvelle identité visuelle à une campagne de communication importante et une présence accrue sur les réseaux sociaux, l'établissement a rappelé sa position d'acteur de référence, à l'heure où les pratiques d'enseignement évoluent, et où l'écosystème se digitalise. Renforcer ainsi la marque CNED est essentiel pour que celle-ci puisse devenir le label signature que le conseil d'orientation a appelé de ses vœux.

« La démarche qualité doit être au cœur des activités de l'établissement, au bénéfice de la réussite des inscrits et de la reconquête des clients. »

Le CNED a démontré en 2017 qu'il savait réagir rapidement en situation de crise,

comme après le passage de l'ouragan Irma, en septembre. Quels enseignements tirez-vous de cette mobilisation ?

V. de C.-L. : Le CNED a effectivement répondu présent très rapidement, en proposant des solutions d'urgence : supports pédagogiques numériques pour les élèves restés sur place et procédure d'inscription simplifiée pour ceux rentrés en métropole. Cette réactivité témoigne des valeurs de l'établissement, dont l'accessibilité, et ce, quelle que soit sa situation. C'est l'ADN du CNED. Et l'on constate, avec cet événement, que cet ADN, qui reposait essentiellement sur de la formation à distance, s'oriente désormais vers des formations en hybridation, en appui aux établissements physiques. Cette évolution est fondamentale, car telle est sans aucun doute la nature de l'éducation de demain, mixant distance et présentiel, enseignement et accompagnement... et le CNED dispose là d'atouts majeurs qu'il lui faut valoriser.

Quelles sont les priorités du CNED pour demain ?

V. de C.-L. : À l'évidence, le CNED doit retrouver équilibre et croissance. Ceci ne résultera, piloté par les organisations pensées et mises en place dans les deux dernières années, que de l'innovation et de la qualité, et ce, tant sur les nouveaux produits sur lesquels le CNED a su montrer réactivité et savoir-faire, que sur l'ensemble du portefeuille. À l'heure de la formation digitale et de la personnalisation des parcours de formation, le développement du CNED ne peut se faire qu'à l'écoute des évolutions et besoins de ses marchés. La démarche qualité doit être au cœur des activités de l'établissement, au bénéfice de la réussite des inscrits et de la reconquête des clients. Ces derniers doivent guider et orienter l'offre de formation. La création des comités de développement permet de répondre à ce nécessaire besoin de pilotage de l'offre. Mais au-delà, l'exigence de chacun des collaborateurs du CNED doit être absolue en terme de qualité. C'est dans cette attitude de tous les instants qu'est la clé de la réussite.

REPÈRES ET CHIFFRES-CLÉS



BUDGET

Budget :

84,6 millions d'euros

Recettes commerciales :

49,2 millions d'euros

Subvention pour charge de service public :

24,7 millions d'euros

ACTIVITÉ

Offre : 250 formations

230 000

formations vendues

SERVICES AUX ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES

60 000 élèves en cours élémentaire et au collège inscrits au dispositif D'COL en 2017.

33 000

enseignants utilisent le service d'apprentissage de l'anglais en primaire, *English for Schools*, et de l'allemand à l'école et au collège, *Deutsch für Schulen*, depuis leurs lancements en 2013 et 2016.

EFFECTIF

1 100 agents

1 200

enseignants de l'Éducation nationale

Plus de **2 000** intervenants/experts pédagogiques

PUBLICS DU CNED



13 % à l'international

(4 % en Europe, 4 % en Afrique, 2,7 % en Amérique, 2 % en Asie, 0,3 % en Océanie)



48 % scolaire (de la grande section de maternelle au lycée)



52 % étudiant et adulte



57 % des inscrits ont plus de 18 ans



65 % de femmes

CHIFFRES-CLÉS DES FORMATIONS

PUBLIC SCOLAIRE

(de la grande section de maternelle au lycée)

82

cours à la carte au collège

163

cours à la carte au lycée

9

langues proposées en LV2 au collège

10

langues proposées en LV1 ou LV2 au lycée

8

langues proposées en LV3 au lycée général



PUBLIC ÉTUDIANT ET ADULTE

9

CAP et Bac pro pour adultes

17

BTS

22

licences, masters et diplômes universitaires

62

préparations aux concours enseignants et personnels éducatifs

35

préparations aux concours de la fonction publique (État, territoriale et hospitalière)

11

préparations aux concours d'entrée en écoles

3

titres professionnels enregistrés au RNCP*

13

langues dont le français langue étrangère



* Répertoire national des certifications professionnelles.

LES TEMPS FORTS

Mars

Une application de e-learning couronnée par les Trophées des Français de l'étranger 2017

C'est à un entrepreneur français du Ghana, Adrien Bouillot, que le directeur général du CNED a remis le prix « Éducation » des Trophées des Français de l'étranger. Un prix qui récompense son application mobile de e-learning, Chalkboard Education, accessible sur tous les téléphones portables, même sans Internet. Organisée par lepetitjournal.com, cette cérémonie a eu lieu le 7 mars 2017 au Quai d'Orsay, en présence de Matthias Fekl, secrétaire d'État chargé du Commerce extérieur, de la Promotion du tourisme et des Français de l'étranger.



Juin

Jean-Michel Blanquer réaffirme l'utilité sociale du CNED

Alors qu'il était en poste depuis moins d'un mois, le ministre de l'Éducation nationale, Jean-Michel Blanquer, a réservé au CNED une de ses toutes premières visites, le 1^{er} juin 2017. L'occasion pour lui de s'adresser aux équipes de l'établissement pour leur affirmer sa confiance, rappeler à quel point le CNED est au cœur des enjeux de l'éducation nationale et l'importance de son utilité sociale. Retransmis en direct sur le blog 24/24, ce discours succédait à une démonstration des dispositifs D'COL, English for Schools, Deutsch für Schulen et de l'outil AccessiDys.



Septembre

Un outil pour évaluer ses compétences numériques

Le CNED participe depuis plusieurs mois au groupement d'intérêt public (GIP) en charge de la conception de PIX, plate-forme d'évaluation et de certification des compétences numériques, qui viendra, à terme, se substituer aux certifications B2i et C2i. La présidence du GIP a été confiée au directeur général du CNED lors de la première assemblée générale constitutive le 24 avril 2017. Accessible gratuitement et ouvert à tous les francophones, PIX évaluera les compétences numériques sur 8 niveaux et 5 grands domaines : informations et données, communication et collaboration, création de contenus, protection et sécurité et environnement numérique. Les épreuves évalueront les connaissances, ainsi que les savoir-faire et la capacité à identifier les enjeux du numérique.

Octobre

Le CNED à Bangui (République centrafricaine)

Du 17 au 20 octobre 2017, le directeur général du CNED et le directeur délégué aux affaires internationales et européennes ont longuement échangé avec les équipes du lycée Charles-de-Gaulle, un établissement qui a pu se maintenir en Centrafrique depuis 4 ans grâce au CNED. Confronté à une demande qui explose, le pays manque d'enseignants formés. Le partenariat esquissé, lors de ce voyage, entre le CNED, l'université et l'ambassade devrait y remédier et offrir des pistes intéressantes pour d'autres pays d'Afrique.



Novembre

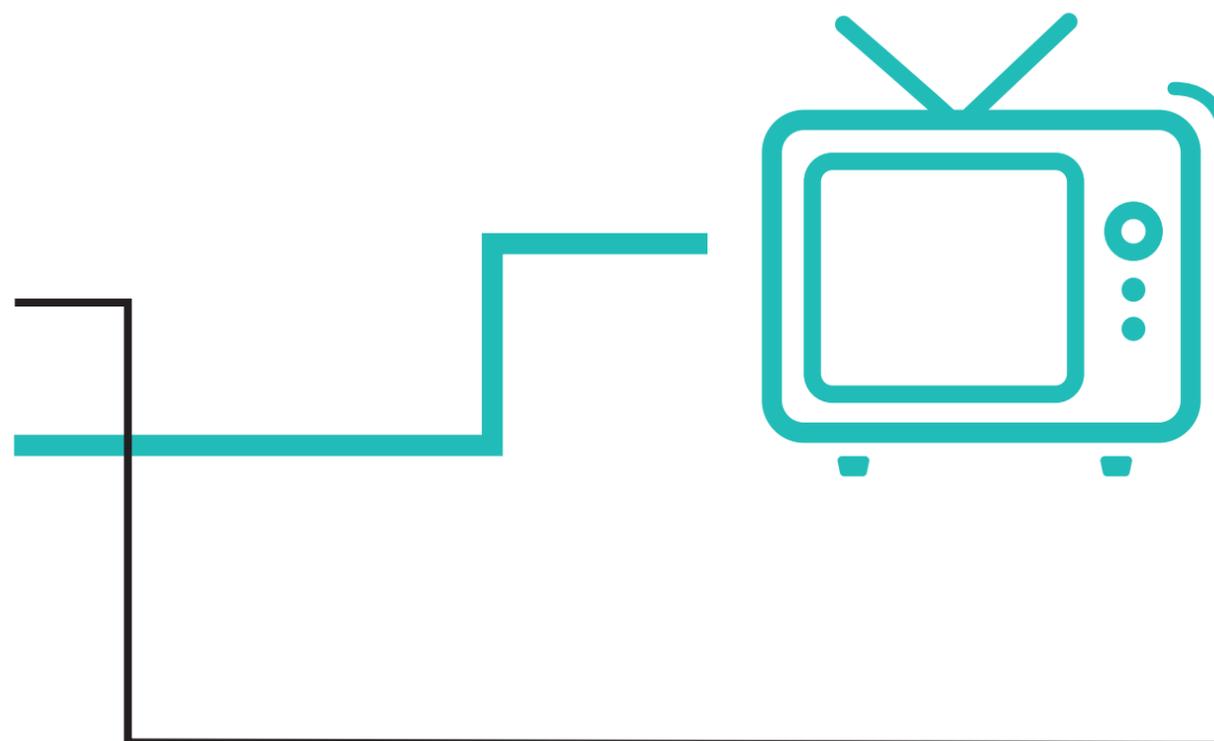
Le ministre assiste à une démonstration du service Devoirs faits au Salon européen de l'éducation (Paris)

Lors de la visite inaugurale du salon, le directeur général a pu échanger avec le ministre de l'Éducation nationale, Jean-Michel Blanquer, sur le dispositif pilote, *Devoirs faits*, déployé par le CNED dans 140 collèges répartis dans 7 académies (Amiens, Corse, Dijon, Lille, Nice, Poitiers et Toulouse). Basé sur l'utilisation de ressources numériques articulées avec le présentiel, ce dispositif vient s'intégrer dans la mise en place d'un temps d'étude accompagnée pour réaliser les devoirs dans les collèges.

2017

UNE NOUVELLE DYNAMIQUE

Le CNED met le cap sur 2021, grâce à un nouveau contrat d'objectifs et de performance, élaboré collectivement. Pour incarner cette nouvelle dynamique, l'établissement a renforcé sa marque et mis en place une large campagne publicitaire.



CAP SUR 2021

Doté d'une nouvelle organisation depuis juin 2017, le CNED a construit son contrat d'objectifs et de performance (COP) en menant un travail approfondi de diagnostic, d'analyse, de prospective et de priorisation. Soumis au conseil d'administration et au comité de tutelle, ce COP sera signé officiellement avec le ministre de l'Éducation nationale courant 2018.

LE COP, UNE AMBITION COLLECTIVE

Traduction opérationnelle des priorités de l'établissement, et fruit d'un large processus d'échanges et de concertations entre les différentes directions de l'établissement, le COP s'attache à la fois à définir les principales actions qui seront conduites jusqu'en 2021, et les moyens pour y parvenir. Ces objectifs, déclinés en 4 axes, permettront à la fois de mobiliser l'ensemble des agents et d'envisager les transformations concrètes indispensables à la réussite d'un projet commun, fidèle à l'histoire du CNED et soutenu par une ambition nouvelle.

AXE 1 – Renforcer la contribution du CNED aux politiques publiques éducatives et améliorer la lisibilité de son offre

- 1.1 Clarifier l'offre du CNED au regard de sa mission de service public.
- 1.2 Renforcer l'offre pour les élèves du présentiel.
- 1.3 Passer des accords avec l'État, les opérateurs du ministère et les acteurs territoriaux pour accompagner les politiques publiques.
- 1.4 Positionner le CNED comme une référence de l'ingénierie de la formation à distance.

AXE 2 – Garantir la qualité de l'offre de formation

- 2.1 Mieux exploiter les données d'apprentissage pour un meilleur service aux usagers.
- 2.2 Moderniser les interfaces et applications en tenant compte des usages et des usagers.
- 2.3 Utiliser le Web social au service de la formation et de la réussite.
- 2.4 Rester attentif aux besoins implicites et explicites des clients, ainsi qu'à leurs attentes.

AXE 3 – Activer les relais de croissance de l'établissement

- 3.1 Identifier un modèle de développement pour la formation continue.
- 3.2 Renforcer l'offre de services et de parcours de formation pour les universités.
- 3.3 Élargir l'offre à l'international en développant les partenariats.
- 3.4 Renforcer l'attractivité du CNED par une politique d'innovation.

AXE 4 – Poursuivre et accompagner la transformation de l'établissement

- 4.1 Urbaniser les applications du CNED dans le cadre d'un système d'information (SI) cohérent et renouvelé.
- 4.2 Amplifier la démarche de gestion prévisionnelle des emplois et compétences (Gpec).
- 4.3 Harmoniser, simplifier et formaliser les processus métiers des dispositifs de formation.
- 4.4 Identifier des mutualisations possibles avec d'autres opérateurs et avec le ministère.
- 4.5 Reprendre les termes du futur schéma pluriannuel de stratégie immobilière (SPSI).
- 4.6 Faire reposer tout ou partie de l'activité concurrentielle sur une structure juridique adaptée aux contraintes du marché.



Réunion de concertation autour du COP.

UNE NOUVELLE DIRECTION GÉNÉRALE

Mise en place en 2017, la nouvelle direction générale du CNED comprend désormais : un secrétariat général, conformément au décret fondateur de l'établissement ; un cabinet accueillant les missions stratégiques et politiques, à savoir les partenariats, l'innovation, l'international, la communication, l'audit et le contrôle de gestion ; et deux directions adjointes : la direction du développement commercial et du marketing (DDCM) et la direction des apprentissages, de la pédagogie et du numérique (DAPN). Focus sur la DAPN et le secrétariat général, avec Jérôme Villot et Thierry-Olivier Willard.



TÉMOIGNAGE

Thierry-Olivier Willard, secrétaire général



« Lors de sa séance du 4 avril 2017, le conseil d'administration de l'établissement s'est prononcé favorablement pour la mise en place d'un nouvel organigramme qui s'inscrivait dans la démarche engagée dès l'arrivée du directeur général. Nommé au 1^{er} juin, le secrétaire général a revu, en ce sens, l'organisation de ses directions qui comprennent les ressources humaines, les affaires financières, les achats et les affaires juridiques, le fonctionnement et le patrimoine immobilier, ainsi que deux entités stratégiques : la direction des systèmes d'information (DSI) et la direction de la qualité et de la performance qui lui sont désormais rattachées.

La DSI au cœur de la transformation numérique de l'établissement est engagée, depuis 2015, dans le projet GCF (gestion d'un centre de formation) qui doit remplacer une ancienne application datant d'une trentaine d'années.

Par son rattachement au secrétariat général, la direction de la qualité et de la performance assure une fonction transversale avec toutes les autres directions métier. La démarche qualité est l'un des axes majeurs du COP. »



TÉMOIGNAGE



Jérôme Villot,
Directeur adjoint
Directeur de la DAPN

« Autrefois rattachées au directeur général, toutes les directions métier, c'est à dire la direction des formations et services (DFS), celle de l'audiovisuel, mais aussi l'école d'ingénierie de la formation à distance (Eifad), la direction de l'enseignement et celle de la production, sont désormais regroupées au sein d'une même direction adjointe, la direction des apprentissages, de la pédagogie et du numérique (DAPN). Cela a très nettement enrichi notre coordination. La cible visée est celle de l'amélioration de la qualité et de l'homogénéité de nos formations. De la conception à l'exploitation, en passant par la production, nos objectifs sont en effet plus clairs, nos décisions plus faciles à mettre en œuvre et notre activité est plus simple à évaluer, quels que soient les sites. »

RENFORCER LA MARQUE CNED

Après avoir constaté une baisse de son chiffre d'affaires en 2016, le CNED s'est redressé en partant à la reconquête de ses publics. Pour cela, il a tout d'abord travaillé sur sa marque, puis a pris la parole d'une voix claire et forte, avec une campagne TV et une présence accrue sur les réseaux sociaux.



AU SERVICE DE TOUTES LES RÉUSSITES

UNE NOUVELLE MARQUE «AU SERVICE DE TOUTES LES RÉUSSITES»

Nouvelle signature, nouveau positionnement, logo rajeuni, ... pour accompagner SA réussite, le CNED s'est mis «Au service de TOUTES les réussites». Il s'est doté d'une nouvelle plateforme de marque, pensée en 2017, qui résume sa vision, sa mission, ses valeurs et son champ de compétences dans un document unique dont voici le manifeste.

Le CNED existe parce que l'éducation et la formation sont des droits. Plus que jamais, son rôle est essentiel. Car dans un monde ouvert, et qui change vite, chacun doit pouvoir apprendre et se former pour grandir, s'émanciper, s'intégrer, s'épanouir et ce, tout au long de sa vie. C'est pour cela que notre établissement assure l'accès de tous à l'éducation et aux formations pour la réussite individuelle et l'intégration professionnelle. C'est notre positionnement et c'est ainsi que nous faisons vivre les valeurs qui nous rassemblent.

– L'accessibilité

Le CNED est là quand l'école est loin. Avec ses formations abordables et souples, il est aux côtés des femmes et des hommes qui reprennent des études.

– La réussite

Engagé tout au long de leur parcours individuel, le CNED accompagne les personnes vers l'accomplissement de leur projet : obtenir un diplôme, changer de métier, retrouver un emploi...

– L'utilité sociale

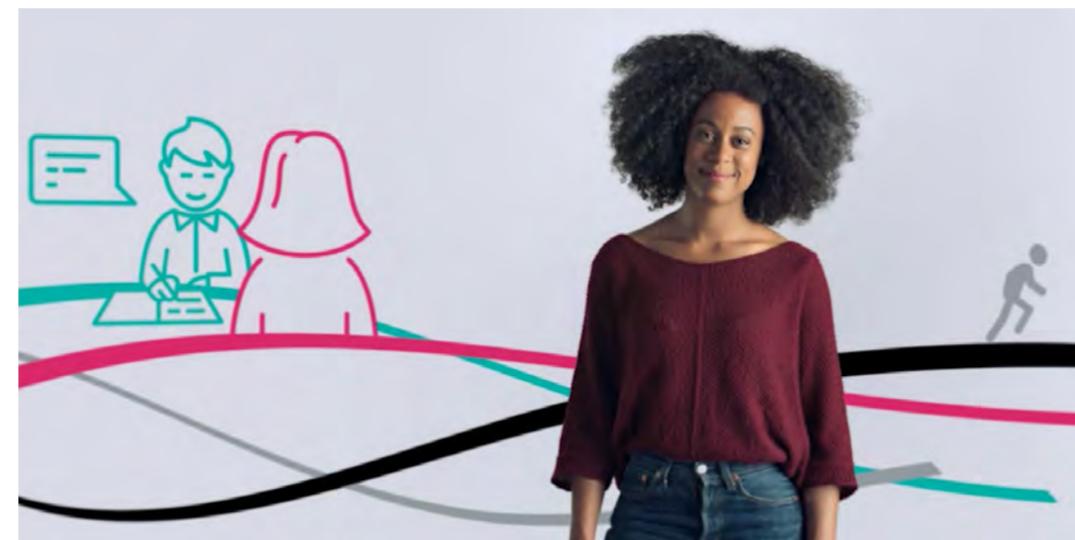
Car lorsqu'une personne atteint son objectif d'éducation ou de formation, c'est toute la

société qui progresse. C'est pourquoi le CNED s'est donné pour mission de garantir à chacun, quelle que soit sa situation, les moyens de sa réussite scolaire et professionnelle. La nouvelle signature le résume et nous engage tous : «Au service de toutes les réussites».

Avec ce nouveau positionnement ambitieux, le CNED entend réaffirmer à la fois son leadership, sa mission de service public et son engagement au service de l'intérêt général, face à une concurrence qui s'accroît, des pédagogies qui évoluent et un monde qui se digitalise. Mais il s'agit aussi de reprendre la main sur tous les terrains de la formation à distance : la scolarisation, la promotion sociale, la formation continue, les grands comptes et l'international.

UNE CAMPAGNE DE TÉLÉVISION TRÈS INCARNÉE

C'est en mettant en scène des inscrits, au travers des parcours de vie de femmes et d'hommes, mais aussi d'enfants, que le CNED a pris la parole à la télévision en juin et en septembre 2017. Avec 4 spots publicitaires : un film principal et 3 déclinaisons. On y entend leur voix, leurs mots et leur expérience, on suit leur regard et leur histoire, et on partage leur sourire et leur joie d'avoir réussi. Centrés sur le moment où le CNED a changé leur vie, en leur permettant de réaliser leur projet, ces récits très courts, mais intenses, révèlent la dimension individuelle et sensible de chaque parcours de formation. À ces témoignages se superpose un système graphique qui introduit la réponse du CNED, sa nouvelle signature et son identité visuelle.



Programmés en fin d'année et à la rentrée, au moment du pic d'inscriptions, ces spots ont été diffusés sur M6, un large bouquet TNT, ainsi que les chaînes d'Antenne Réunion et France Télévisions outre-mer, et via le «replay» et les réseaux sociaux pour toucher les jeunes. Vue par plus de 51 millions de contacts sur la cible des femmes de 15 à 34 ans, la campagne a non seulement marqué les esprits mais elle a été appréciée. Un Français sur 3 déclare ainsi avoir reconnu au moins l'un des spots, plus de 80% les ont appréciés et près de 42% des femmes issues du cœur de cible se sont senties incitées à visiter le site Internet du CNED. 44% des femmes impactées ont, dans le même temps, indiqué que la campagne leur avait donné envie de se renseigner, voire de s'inscrire.

#CNED #RÉSEAUX SOCIAUX

Actif sur Facebook depuis 2015, le CNED a renforcé sa présence sur Viadeo et LinkedIn fin 2016 et a ouvert un compte Twitter institutionnel en juin 2017. Lancé lors de la campagne TV, ce compte a pour but de rester en contact avec les décideurs, politiques, prescripteurs, financeurs et journalistes. Plus de 670 personnes s'y sont abonnées en 9 mois. Les comptes Viadeo et LinkedIn drainent aujourd'hui 8000 abonnés, dont le taux d'engagement, mesurable au nombre de clics, de *j'aime*, de commentaires et de partages, n'a cessé de progresser depuis janvier 2017. Enfin, les 6 pages Facebook du CNED fédèrent chacune leur communauté d'abonnés par niveau d'étude (école, collège et lycée) ou par métier (social, petite enfance et enseignement). Elles sont toutes alimentées par un blog.



TÉMOIGNAGE

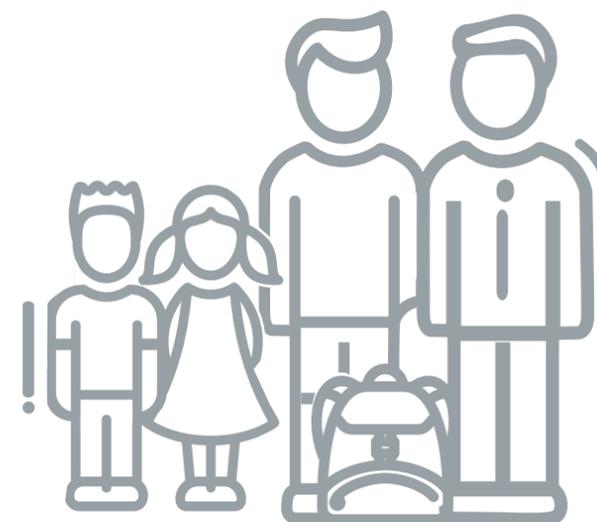


David Bouin

Directeur adjoint
Directeur du développement commercial et du marketing

« En devenant une marque puissante, le CNED a choisi de se tourner vers tous ses publics pour leur rappeler sa raison d'être et s'engager auprès d'eux : nous sommes un établissement public qui permet à chacun, quelle que soit sa situation, d'accomplir son projet d'éducation et de formation. Cette mission, que nous incarnons dans notre campagne publicitaire, porte en elle les valeurs constitutives du CNED : l'accessibilité, la réussite et l'utilité sociale. Aucun autre établissement d'enseignement ou de formation ne pourrait s'en prévaloir autant que nous. Ces spots, que les Français ont remarqués et appréciés en 2017, seront repris en 2018 pendant 15 semaines entre juin et octobre, au lieu de 4 en 2017. »

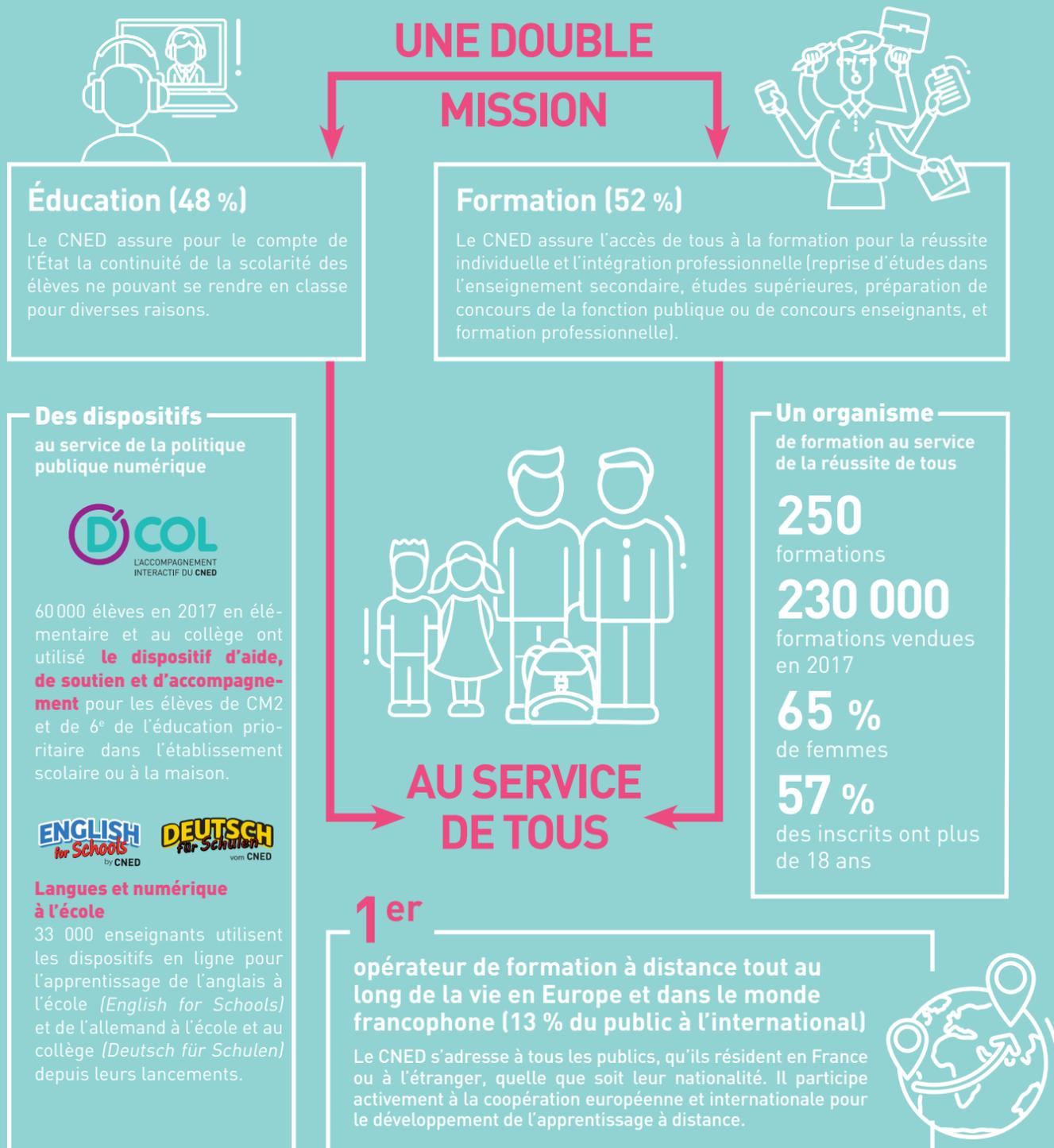
DES APPRENANTS AU SERVICE



Garantir à chacun, quelle que soit sa situation, le parcours éducatif qui lui convient et lui proposer des formations, facteurs d'intégration et de mobilité professionnelle : c'est la mission que le CNED se donne pour être au service de toutes les réussites.

AU SERVICE DE TOUTES LES RÉUSSITES

Opérateur public de l'enseignement à distance, le CNED s'est donné pour mission de garantir à chacun, quelle que soit sa situation, les moyens de sa réussite scolaire et professionnelle.



ACCOMPAGNER LA RÉUSSITE SCOLAIRE

Aide aux devoirs, soutien scolaire, initiation aux langues, académies digitales... : c'est avec des dispositifs innovants, qui font la part belle au numérique, que le CNED accompagne les programmes ministériels de réussite scolaire.

DEVOIRS FAITS ET BIEN FAITS

Parce que le travail personnel des élèves est décisif pour leur réussite scolaire, mais peut aussi être souvent source d'inégalités, le ministère de l'Éducation nationale a mis en place, depuis novembre 2017, *Devoirs faits*, un temps dédié qui se tient dans chaque collège, en dehors des heures de classe, avec l'aide de professeurs ou de surveillants. Dans ce cadre, le CNED a mis en place une plate-forme testée dans 7 académies. Ce dispositif sera généralisé dans toute la France d'ici la rentrée de septembre 2018.



PLUS DE 60 000 ÉLÈVES DÉCOLLENT AVEC D'COL

Créé en 2013, le dispositif d'accompagnement pédagogique personnalisé *D'COL* a poursuivi son ascension en 2017. Près de 54 000 élèves de CM2 et de 6^e, scolarisés dans 408 écoles primaires et 644 collèges du réseau d'éducation prioritaire (REP et REP+), en ont bénéficié en 2016-2017 pour le français, les mathématiques et l'anglais. S'y ajoutent les 7 500 élèves de CM2 et de 6^e inscrits au CNED. Preuve, s'il en faut, que le CNED est au service de la politique numérique du ministère, et que ce type de savoir-faire peut être très utile à d'autres projets, comme celui engagé dans le cadre de *Devoirs faits*.



Classe de CM2 de l'école Pont-du-Las, de Toulon (83), lors de la remise de prix au Futuroscope.

« MA CLASSE A DU TALENT ! », SAISON 3

Après deux éditions en anglais, le CNED a lancé, en octobre 2017, la saison 3 du concours « Ma classe a du talent ! » en anglais ET en allemand. Ouvert à toutes les classes du primaire, ce concours, en lien avec les dispositifs *English for Schools* et *Deutsch für Schulen*, récompense les 7 meilleures créations numériques en anglais ou en allemand. Avec, à la clé, un séjour au Parc du Futuroscope pour la classe gagnante, et 6 autres lots pour les classes suivantes. Ont participé à l'opération cette année tous les partenaires des deux dispositifs : l'institut Goethe, l'Office franco-allemand pour la jeunesse (Ofaj), le British Council et le Parc du Futuroscope.

ACCOMPAGNER LA RÉUSSITE SCOLAIRE



LA DIGITALE ACADÉMIE, UN NOUVEAU PARTENARIAT AU SERVICE DES TERRITOIRES

Soucieux de garantir à chacun, quelle que soit sa situation, les moyens de sa réussite scolaire et professionnelle, le CNED est sensible aux initiatives des collectivités locales et territoriales. Surtout si elles sont innovantes et si elles font appel au numérique. Ce qui est le cas de la Digitale Académie de Montereau-Fault-Yonne (77), avec laquelle le CNED a signé un partenariat en novembre 2017. Un dispositif pilote qui offre aux jeunes bacheliers de la ville, qui

72%

des jeunes inscrits à la Digitale Académie en 2017 ont choisi de suivre leur formation avec le CNED.

résident loin des universités, la possibilité de suivre des études supérieures en ligne. Outre les formations du CNED qui figurent en bonne place parmi les 3 000 formations diplômantes de la Digitale Académie, l'établissement va aussi former leurs encadrants à l'apprentissage à distance.

D'autres lieux du même type, existants ou en passe d'ouvrir, se sont regroupés au sein d'une Fédération internationale des plate-formes numériques d'enseignement supérieur (Fipnes) que le CNED a rejoint.



Interview croisée



Soazig Gros
Directrice de la Digitale Académie
et déléguée générale de la Fipnes

Des études supérieures accessibles à tous

Entretien avec Soazig Gros, directrice de la Digitale Académie et déléguée générale de la Fipnes, et John Huet, président de la Fédération internationale des plate-formes numériques d'enseignement supérieur et maire adjoint de Lons-le-Saunier (39).

Comment la Digitale Académie est-elle née ?

Soazig Gros : Elle est née du constat que la moitié des bacheliers de Montereau-Fault-Yonne (77) renonçaient aux études supérieures, faute de solution accessible. L'université la plus proche de notre académie étant à plus de 2 heures, la plupart des bacheliers de niveau universitaire se ruèrent sur les BTS. Ne laissant rien à ceux qui n'avaient ni les moyens pour se loger près d'une université lointaine ni la possibilité d'intégrer une université parisienne. Un renoncement qui augmentait encore le chômage des jeunes.

Quelle solution leur avez-vous offerte ?

S. G. : Yves Jégo, alors député-maire de la ville, a équipé un lieu de 450 m² pour étudier en ligne, au cœur du quartier prioritaire, avec 21 postes informatiques. Un accès à 3 000 formations supérieures (BTS, licences, bachelor, et prépas) dans tous les domaines, grâce au CNED et à la Fédération interuniversitaire de l'enseignement à distance (Fied). Mais c'est surtout un accompagnement qui démarre le jour où ils arrivent avec leurs bulletins scolaires et se termine une fois qu'ils sont diplômés. Un

coach et deux services civiques les accompagnent au quotidien, notamment sur le plan méthodologique. Et ce, pour 25 euros par an. Seul le coût de la formation est à leur charge s'ils ne sont pas boursiers, ce qui représente 400 à 800 euros par an. Ils travaillent beaucoup en binôme, même s'ils ne suivent pas du tout les mêmes études, déjeunent ensemble, se voient en dehors... En à peine un an, on a vu émerger une vraie promo de 31 jeunes. Et tous ont aujourd'hui au moins la moyenne, ce qui leur a redonné confiance en eux.

Un tel modèle doit faire des envieux. A-t-il déjà été dupliqué ?

John Huet : C'est en cours. Le Collège de Paris a ouvert une antenne de la Digitale Académie dans la Grande Arche de la Défense. Trois villes s'intéressent de près à ce que nous faisons : Lons-le-Saunier (39), Montceau-les-Mines (71) et Carcassonne (11). Mais ce n'est qu'un début. Car la Digitale Académie répond à la fois à des exigences démographiques et sociales. Elle est vivement encouragée par l'État, comme le souligne la visite du Premier ministre, Édouard Philippe, en juin 2017. Elle figure parmi les mesures du rapport que Jean-Louis Borloo est en train de rédiger sur les quartiers en difficulté. Hors de nos frontières, une Digitale Académie a été créée au Niger, où deux jeunes filles suivent une formation en mathématiques, grâce à l'université de Franche-Comté. Un projet est également à l'étude au Vietnam.



John Huet
Président de la Fédération
internationale des plate-formes
numériques d'enseignement
supérieur et maire adjoint
de Lons-le-Saunier

FORMER TOUT AU LONG DE LA VIE

Pouvoir se former tout au long de sa vie est essentiel pour s'intégrer et faire évoluer sa carrière. Qu'il s'agisse d'acquérir des bases ou de se reconvertir, de se remettre à niveau ou de se spécialiser, parce que chaque parcours est unique, le CNED forme tous ceux qui ont un projet, quels que soient leur âge et leur situation. De l'enseignement supérieur à la formation professionnelle, en passant par la préparation aux concours, son offre est multiple, mais sa pédagogie unique. Personnalisée, elle tient compte des acquis de chaque élève comme de ses objectifs et de ses projets. Avec un parcours éducatif qui lui ressemble.

TÉMOIGNAGES

NICOLAS, 38 ANS,
PROF ET BLOGGEUR
EN CUISINE

www.smooz.fr

Professeur titulaire dans une école française de Barcelone et créateur du blog *Ma cuisine et Moi*, Nicolas vient de finir un CAP de cuisine avec le CNED.

« J'ai choisi la formation à distance, car je n'avais pas les moyens ni d'arrêter de travailler ni de financer une école privée, et le CNED était pour moi une référence. Un partenaire avec qui j'avais déjà préparé mon concours pour devenir professeur des écoles. À mi-temps pour pouvoir m'organiser, je me suis fait un programme très strict : lever à 6 h 30, suivi de 4 à 5 heures de travail. Avec, comme but, d'avoir fini d'étudier en février pour pouvoir ensuite me consacrer à la pratique et aux révisions. Les vidéos de pratique culinaire m'ont été très utiles. J'en regardais encore jusqu'à la veille de l'examen. Tout ce que j'ai vu et étudié m'a beaucoup servi le jour J. J'ai d'ailleurs constaté la différence avec ceux qui n'avaient pas suivi la formation avec le CNED. Aujourd'hui, grâce à cette formation, je sais que je suis capable d'autre chose que d'enseigner. Cela fait 15 ans que je pense à ouvrir un lieu autour de la cuisine. Cette formation m'a donné confiance dans mes capacités. »

CINDY, 27 ANS,
CONSEILLÈRE COMMERCIALE
DANS L'OPTIQUE

www.smooz.fr

Conseillère commerciale dans l'optique, Cindy a décroché son poste grâce au BTS *Négociation relation client* (NRC) et son bac pro vente, obtenus avec le CNED.

« Une fois mon BEP vente en poche, j'ai voulu enchaîner avec un bac pro en alternance, mais je n'ai pas réussi à trouver d'entreprise ni de lycée. Le CNED m'est apparu comme la meilleure solution pour éviter de perdre une année. Le matin, j'étais lycéenne, j'étudiais mes cours, je rédigeais mes devoirs, puis je les envoyais à mes professeurs du CNED. L'après-midi, je faisais des petits boulots ou j'en profitais pour me détendre. Cette atmosphère calme et détendue me convenait bien. J'ai donc continué en BTS, toujours avec le CNED. Aujourd'hui, je dois mon poste de conseillère commerciale au CNED. Mon responsable m'a en effet confirmé que mon cursus atypique avait joué en ma faveur. Et ce, malgré le fait que j'avais mal répondu aux questions d'optique et que j'étais en concurrence avec un diplômé en optique. Car grâce au CNED, j'avais l'organisation et l'autonomie nécessaires pour les assimiler très vite par la suite. »

Avec 11% des recettes commerciales du CNED en 2016, la part de la formation continue n'a cessé de croître ces dernières années. Ce qui en fait un enjeu de taille. Aussi le CNED s'est-il engagé dans une démarche qualité sur toute son offre. Démarche qui a porté ses fruits en 2017. Avec le référencement sur la plate-forme Datadock et un 3^e titre de niveau IV certifié.

RÉPERTORIÉ SUR DATADOCK, LE CNED DEVIENT RÉFÉRENÇABLE

Depuis le 30 juin 2017, toutes les formations du CNED sont répertoriées sur la plate-forme Datadock, ce qui les rend référençables par tous les financeurs de la formation professionnelle. Un gage de qualité, puisque le CNED répond ainsi aux exigences prévues par la loi (21 indicateurs sur 6 critères), formalisées par décret le 30 juin 2015. L'enregistrement sur cette plate-forme commune à tous les financeurs de formation est, en effet, obligatoire pour tout

organisme souhaitant délivrer un service de formation professionnelle continue.



UN TROISIÈME TITRE CNED DE NIVEAU IV CERTIFIÉ

Après la formation au secrétariat médical/médicosocial et celle d'assistant(e) de comptabilité et d'administration, la formation d'assistant(e) d'administration commerciale et de communication (Ascom) est le 3^e titre professionnel de niveau IV à être certifié par les pouvoirs publics. Une certification obtenue, entre autres choses, grâce à la bonne insertion professionnelle de ceux qui l'ont suivie depuis

sa création en 2014. Désormais inscrite au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), cette formation, développée avec l'Union professionnelle des professeurs, cadres et techniciens du secrétariat et de la comptabilité (UPPCTSC), répond particulièrement bien aux besoins des PME et TPE, quel que soit le secteur.



PROMOUVOIR LE FRANÇAIS À L'INTERNATIONAL

Avec près de 30 000 inscrits à l'international, le CNED est le premier opérateur de formation tout au long de la vie en Europe et dans le monde francophone. C'est pour conforter cette position qu'il a renforcé ses partenariats avec les grands opérateurs de l'enseignement français à l'étranger en 2017, à travers notamment des formats de scolarité hybrides qui marient l'enseignement à distance et en présence. L'établissement a également développé la formation des professeurs de français langue étrangère et la coopération internationale en matière de numérique éducatif.

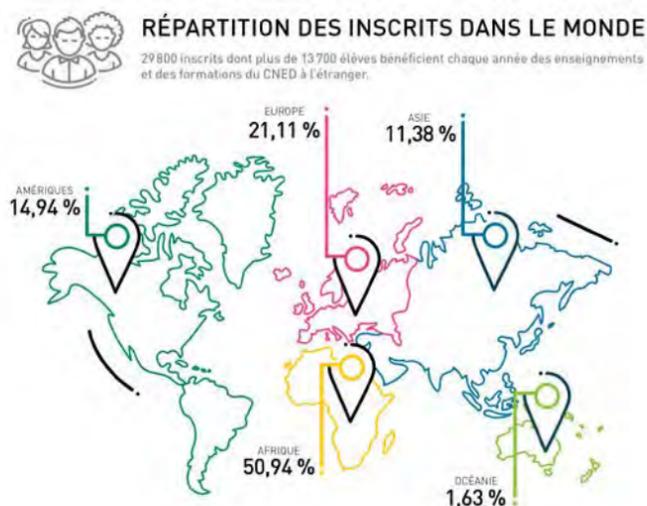
UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC PARTOUT DANS LE MONDE

Le CNED s'adresse à tous les publics, que ceux-ci résident en France, ou à l'étranger, et quelle que soit leur nationalité. Grâce à lui, ils peuvent suivre à distance et en ligne un enseignement scolaire ou supérieur français, ainsi que des formations initiales ou professionnelles. Le CNED participe en outre activement à la coopération européenne et internationale pour développer l'apprentissage à distance et le numérique dans l'éducation.

DES PARTENARIATS STRATÉGIQUES POUR SOUTENIR L'AMBITION DU CNED

Pour assurer la continuité éducative des élèves qui suivent une scolarité en français à l'étranger, le CNED a poursuivi sa collaboration active avec l'Agence pour l'enseignement français à l'étranger (AEFE) et la Mission laïque française (MLF). Il offre ainsi une solution pour les classes ou les cours non dispensés dans certains établissements ou pour les élèves de pays en crise, comme la Libye, la Syrie, le Kurdistan d'Irak ou le Centrafrique. Le directeur général du CNED s'est ainsi rendu en octobre 2017 à Bangui, capitale de la République centrafricaine, pour rencontrer la communauté éduca-

tive du lycée français qui a recours au CNED depuis 2013 et lui témoigner sa solidarité. Cette collaboration a favorisé le développement de dispositifs originaux de scolarisation hybride, comme à Izmir, en Turquie (cf. interview), ou en Côte d'Ivoire, en partenariat avec la MLF et en s'appuyant sur les ressources de ses établissements. Au total, 124 conventions ont été signées en 2017 avec des établissements des réseaux AEFE et MLF ou hors réseau.



Caroline David
Directrice de l'Institut français
de Turquie, à Izmir

À Izmir, un partenariat plein d'avenir

Pour que les enfants des militaires français de l'Otan en poste à Izmir puissent poursuivre une scolarité française, l'Institut français de Turquie et le CNED ont signé un partenariat en juillet 2017. Caroline David, directrice de l'Institut français de Turquie, à Izmir, et le commandant Hervé Mignot, chef de l'élément de soutien national français auprès de l'Otan à Izmir, en retracent les contours et les avantages.

Comment l'idée de travailler avec le CNED vous est-elle venue ?

Commandant Hervé Mignot : Une trentaine de militaires français sont insérés en permanence au sein de l'Otan à Izmir. Lorsqu'ils arrivent avec leur famille, l'un des problèmes majeurs reste le choix de la scolarité des enfants. En effet, la Turquie ne compte que deux établissements français : l'un se trouve à Istanbul et l'autre à Ankara. Il y a bien quelques établissements francophones à Izmir, mais avec un cursus et une pédagogie turcs, ce qui peut rendre plus compliqué le retour de ces enfants à une scolarité française par la suite. Sans parler de l'apprentissage de la langue turque qui reste incontournable et qui peut légitimement en décourager certains. Il y a également la solution de l'enseignement à distance, mais les enfants sont alors livrés à eux-mêmes. Dans le cadre de mes fonctions, j'avais très tôt envisagé, avec l'aide bénévole de mon épouse enseignante, la mise en place d'un système similaire simplement basé sur l'unique volontariat des parents concernés. Cependant, lorsque nous avons rencontré l'équipe de l'Institut français, initialement à la recherche de locaux adaptés, j'avoue que la solution qui nous a été proposée a très largement dépassé nos espérances. Ainsi est né ce système.

Caroline David : Nous étions alors en septembre 2015 et j'ai proposé au commandant Mignot d'accueillir les enfants à l'Institut pour qu'ils bénéficient d'un lieu pour étudier et d'une aide grâce aux professeurs de l'Institut. À l'époque,

et jusqu'en juillet 2017, nous n'avions pas de convention avec le CNED. Les familles devaient y inscrire leurs enfants à titre individuel.

Comment cela se passe-t-il concrètement ?

C. D. : Il s'agit d'un système hybride qui mêle présentiel et enseignement à distance avec le CNED. Nous avons actuellement 12 enfants, dont 2 qui ne sont pas des enfants de militaires, répartis en 5 niveaux : des petits en CM1-CM2, un niveau 5^e, un niveau 4^e-3^e, un niveau seconde et deux élèves en terminale. Chaque niveau a sa classe qu'il occupe pendant 12 à 18 heures par semaine, tout en étant accompagné par les professeurs de l'Institut et ce, dans presque toutes les matières.

Quels sont aujourd'hui les avantages de ce partenariat ?

C. H. M. : Non seulement les enfants se socialisent et s'entraident, au lieu de rester chacun chez soi, mais en plus ils sont aidés et se retrouvent finalement dans un cadre très proche de ce qu'ils ont laissé en France. Quant au label CNED, il rassure. D'autant que celui-ci a mis à notre disposition un référent par niveau auquel nous pouvons nous adresser à tout moment, ce qui est essentiel. Les inscriptions sont centralisées par l'Institut français qui récupère aussi tous les manuels, envoie les devoirs, etc.

En quoi le Lycée français d'Ankara vous soutient-il ?

C. D. : Il accueille nos terminales en bac blanc pour les mettre en situation d'examen et peut jouer un rôle de soutien dans les matières complexes.



Commandant Hervé Mignot
Chef de l'élément de soutien national
français auprès de l'Otan à Izmir

PROMOUVOIR LE FRANÇAIS À L'INTERNATIONAL

LE PARCOURS SCOLAIRE COMPLÉMENTAIRE, AU BÉNÉFICE DES ÉLÈVES SCOLARISÉS À L'ÉTRANGER

Grâce au CNED, près de 2 400 élèves de 113 pays ont pu suivre 2017 une scolarité hybride en présence dans un établissement local et à distance avec le CNED. Destiné à l'origine aux familles françaises expatriées, ce dispositif de «scolarité complémentaire internationale» trouve également sa place dans le cadre de projets éducatifs de partenaires institutionnels locaux qui l'intègrent en tant que parcours scolaire complémentaire au sein d'un curriculum francophone (Bénin), international (Brésil, Chine, et Corée) ou bilingue (Australie).

DES ENSEIGNANTS DE FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE PROFESSIONNALISÉS

Pour former et professionnaliser les professeurs de français langue étrangère, le CNED a mis en œuvre des formations avec l'Alliance française de Paris Ile-de-France (Daefle), avec l'université Grenoble-Alpes (DU Fle) et le Centre international d'études pédagogiques (CIEP) de Sèvres. Le dispositif ProFle, qui compte aujourd'hui plus de 9 000 professeurs et 750 tuteurs habilités dans 80 pays, est un outil au service des grands acteurs de l'enseignement du français à l'étranger, dont les Instituts français et les Alliances françaises. Une version rénovée et enrichie de cet outil, ProFle+, a été lancée en octobre 2017 (voir encadré). Le point avec Pierre-François Mourier, directeur du CIEP.

LA COOPÉRATION INTERNATIONALE À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

Le CNED a été associé à la réflexion conjointe des ministères chargés de l'Europe et des Affaires étrangères et de l'Éducation nationale sur le projet de mise en place de «l'École française numérique à l'étranger». Intégré au groupe de travail «Numérique pour l'éducation et coopération internationale» dès septembre 2017, le CNED a ainsi contribué à l'accord bilatéral avec le gouvernement sénégalais pour l'intégration du numérique dans l'éducation.

INTERVIEW



Pierre-François Mourier
Directeur du Centre international
d'études pédagogiques

Qu'apporte ProFle+ de plus ?

Pierre-Yves Mourier : Conçu il y a plus de 10 ans, ProFle devait évoluer. Désormais accessible sur smartphone et sur tablette, il permet de télécharger des activités pour se former hors-ligne, ce qui est indispensable dans les pays où la connexion internet est intermittente. Plus interactif et multimédia, il offre en outre un parcours « découverte » gratuit d'une heure avec des exercices autocorrigés. La plupart de ceux qui l'ont essayé s'inscrivent dans la foulée.

Quels sont ses avantages par rapport à la concurrence ?

P.-Y. M. : Le fait d'avoir conjugué l'expertise des deux acteurs majeurs de la formation : le CIEP pour la conception des contenus et le CNED pour la mise en ligne et l'administration de la plate-forme. S'y ajoute la légitimité de l'outil qui a fait ses preuves depuis plus de 10 ans et a formé plus de 9 000 enseignants. Sans oublier le sur-mesure, avec un parcours tutoré de plus de 30 heures.



INNOVER POUR L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

2013-2017 : QUATRE ANS D'ENGAGEMENT POUR L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Dans un monde où les technologies de l'information et de la communication changent le rapport au savoir, l'accessibilité numérique est essentielle pour réussir lorsqu'on apprend, comme pour préserver son emploi quand on enseigne en poste adapté. Le CNED s'y est engagé en 2013, au travers de son programme «Accessibilité numérique pour apprendre» soutenu financièrement par le Fonds pour l'insertion des personnes handicapées de la fonction publique (FIPHFP) à hauteur de 6,9 millions. Décliné en 12 projets, ce programme avait trois objectifs :

- 1- maintenir dans l'emploi et professionnaliser les 1 200 enseignants en poste adapté au CNED, soit la moitié des agents de l'établissement ;
- 2- rendre plus accessible le système numérique d'éducation et de formation du CNED ;
- 3- donner les moyens aux usagers du service public en situation de handicap, et notamment les apprenants du CNED, de réussir leur scolarité et leur insertion professionnelle.

EN MARCHÉ VERS LE NIVEAU AA, EXIGÉ PAR LA LOI

L'un de ces 12 projets, «Accessibilité numérique», a pour but de rendre les formations et les outils du CNED accessibles et conformes au Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA). Fin 2017, les outils de production du CNED avaient atteint le 1^{er} niveau d'accessibilité à 87 % ; le module de formation professionnelle «Gestion des conflits» l'avait atteint à 85 %, soit 1/4 du niveau AA exigé par la loi.

En parallèle, l'École d'ingénierie de la formation à distance (Eifad) du CNED a procédé à la refonte des ressources utilisées dans les dispositifs : accessibilisation de 109 didacticiels vidéo visant les fonc-

tionnalités des outils numériques utilisés pour l'accompagnement à distance des personnes en formation, et création d'autant de tutoriels.

ÉQUIPER, FORMER, SENSIBILISER

Le CNED accueille près de 1 200 professeurs qui travaillent à domicile. Confrontés à une altération de leur état de santé qui les empêche temporairement d'enseigner devant les élèves, ils exercent alors leur métier depuis chez eux dans un contexte professionnel numérique. Le CNED a donc décidé de prendre en charge la fourniture et l'installation à leur domicile d'un équipement informatique spécifique. 84 % des enseignants sont aujourd'hui équipés, et 528 sessions de formation aux outils leur ont été dispensées en 2017.

Enfin, pour favoriser une bonne collaboration de travail, il est important de changer le regard sur le handicap. Ainsi, en 2017, le dispositif de sensibilisation au handicap au travail *AccessiPro* a été porté à la connaissance des missions handicap d'environ 190 fonctions publiques et a été présenté lors de la *Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées*.

DES AIDES TECHNIQUES NUMÉRIQUES POUR MIEUX UTILISER SON ORDINATEUR

Parce que certains ont besoin d'une aide technique, ponctuelle ou permanente, pour utiliser leur ordinateur, le CNED a mis en ligne en 2017, 16 vidéos didactiques ainsi qu'un guide pour trouver l'aide appropriée en fonction de la situation de handicap rencontrée. Trois dispositifs ont, en outre, été pérennisés : *AccessiDys* pour les élèves dyspraxiques, dyslexiques et autres «dys», *AccessiProf* et ses mallettes pédagogiques pour les enseignants face aux élèves ayant des besoins éducatifs particuliers, et *AccessiScol* pour élaborer un PPS⁽¹⁾ ou un PAP⁽²⁾ en toute sérénité.

(1) PPS : Projet personnalisé de scolarisation. (2) PAP : Plan d'accompagnement personnalisé.

LES FEMMES ET LES HOMMES DU CNED



Tour d'horizon de quelques projets structurants qui ont mobilisé les équipes, au sein des huit sites répartis sur le territoire français.

ADOPTER UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Parce que la satisfaction de ses clients passe avant tout par la qualité de ses formations et de sa relation avec les inscrits, le CNED en a fait un enjeu primordial pour l'établissement.

LA QUALITÉ, UNE PRIORITÉ

Pour faire prendre conscience en interne de cet enjeu, un baromètre des formations a été mis en place par la direction de l'audit interne et du contrôle de gestion (DAICG) auprès des personnels. Les équipes ont pu ainsi tester les produits du catalogue et contribuer à les améliorer.

Sur le plan de la conception des formations, la direction des formations et services (DFS), rattachée à la DAPN, a créé des comités produit qui accompagnent les sites dans les phases de scénarisation et de prototypage des projets de création ou de réingénierie de dispositifs.

En lien avec ces enjeux, la direction de la production intègre, quant à elle, l'expérience utilisateur dans la fabrication des dispositifs, ainsi que l'évolution des outils et des pratiques (maîtrise d'ouvrage de tous les *front office*, animation de réseaux, formation, et accompagnement).

S'inscrivant également dans cette stratégie globale de modélisation des formations, la direction de l'audiovisuel a développé des « typologies audiovisuelles » pour répondre aux problématiques pédagogiques les plus récurrentes. Ainsi, pour chaque besoin exprimé pour une formation, elle peut apporter une réponse rapide et efficace en puisant dans sa gamme de modèles.

DES PARTENARIATS PÉDAGOGIQUES ET STRATÉGIQUES

L'élaboration de la politique partenariale concourt au développement de l'établissement et renforce la visibilité et l'impact de son action. Le CNED a aujourd'hui plus de 130 partenaires principaux issus notamment du monde universitaire (Paris1-Sorbonne, Lyon-1, Rennes...), de l'édition (Nathan, Magnard, Vuibert...), de la formation professionnelle (CFA, Greta, Formiris...), ainsi que des acteurs institutionnels (ministères de l'Europe et des Affaires étrangères, de l'Intérieur, opérateurs de l'État...) ou privés.

Par exemple, le CNED a renouvelé son partenariat pour les formations à distance en sciences de l'éducation (Forse) avec les universités de Lyon-2 et de Rouen. Il a également signé un partenariat avec les éditions Belin pour préparer l'agrégation d'anglais. Un accord a, par ailleurs, été conclu avec Orange pour rendre les contenus du CNED accessibles dans plusieurs pays d'Afrique.

Si ces partenariats sont ancrés dans la manière de travailler du CNED, ils témoignent aussi de son influence à tous les niveaux et même au plan local. Ainsi, l'établissement est un acteur incontournable de « Grand Poitiers Technopole », structure qui regroupe des entreprises publiques et privées faisant émerger des projets innovants sur le territoire de la direction générale.

POURSUITE DU PROJET GCF

Initié en 2015, le nouvel outil de gestion GCF a fait l'objet, en 2017, d'une phase pilote pendant 3 mois sur le site de Poitiers. Dès le mois de décembre, un réseau d'ambassadeurs a été mis en place dans les différents sites et directions métier pour soutenir le déploiement de la première phase prévu en mai 2018. GCF a eu un réel impact sur l'activité de la direction de l'administration commerciale (DAC) avec un travail important à mener sur l'harmonisation et la mise à jour des données. La DSI a également collaboré à l'intégration de cette solution dans l'environnement applicatif de l'établissement tout au long des différentes phases de sa construction.

GROUPE DE TRAVAIL « ENSEIGNER AU CNED : EXERCER SA MISSION EN POSTE ADAPTÉ »

1 200 enseignants en poste adapté enseignent leur discipline à distance au CNED. Ils accompagnent quotidiennement les inscrits dans la construction de leurs savoirs et savoir-faire. Avec le numérique, ce métier, au cœur de l'activité de formation de l'établissement, évolue fortement. En mai 2017, le directeur général a constitué un groupe de travail pour mener une réflexion globale sur l'évolution des missions de ces enseignants et les conditions d'exercice de leur activité. Le point avec Frédérique Doutressoulle, directrice de l'enseignement.

1 200

enseignants de l'éducation nationale travaillent, en poste adapté, à domicile pour le CNED.

INTERVIEW



Frédérique Doutressoulle
Directrice de l'enseignement

Comment avez-vous travaillé ?

Frédérique Doutressoulle : Le groupe associait des représentants du personnel, des représentants des enseignants en poste adapté, ainsi que de la direction générale et des sites. Nous nous sommes réunis à l'occasion de 3 ateliers. Chaque atelier traitait d'un sujet précis. En séance, notre démarche de travail consistait à dresser collectivement l'état des lieux des pratiques professionnelles sur le sujet et à appréhender les impacts liés à la généralisation des usages numériques.

Quelles sont les avancées ?

F. D. : La politique générale du CNED en matière d'accueil et d'intégration d'enseignants en poste adapté est dorénavant formalisée. Les travaux ont également abouti à la définition, à l'échelle de notre établissement, d'un cadre d'exercice des missions en poste adapté qui décrit, reconnaît et organise les missions susceptibles d'être confiées aux enseignants. Une affectation en poste adapté au CNED doit constituer une étape valorisante de la carrière de l'enseignant, notamment au regard des compétences numériques acquises. Les travaux réalisés lors du groupe de travail constituent une première étape vers cette reconnaissance.



OPTIMISER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Pour renforcer sa place de leader, le CNED s'est non seulement doté d'une marque forte et a pris la parole dans les médias, mais il a aussi développé une vision omnicanale qui propose le canal de sollicitation ou le canal d'inscription le plus adapté à la situation de chacun.

VERS UNE EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE ET PRIVILÉGIÉE

Faire de chaque échange avec un client une expérience unique et privilégiée, telle est la mission des 55 agents du centre de relation client (CRC), comme celle des équipes du prestataire externe. Une mission d'autant plus délicate que 40% des appels se concentrent sur 2 à 3 mois, entre fin août et novembre. Par-delà de l'expertise de ces équipes, leur sens du service, leur souplesse et leur disponibilité, une nouvelle architecture téléphonique les a aidés à traiter les 395 000 appels entrants, dont 70% émanaient de prospects et 30% de clients inscrits. Sans oublier les 110 000 appels sortants pour répondre à une question sur les programmes, des dates ou des tarifs et lever ainsi les derniers freins avant l'inscription.

Outre ces appels, le CNED offre aussi à ses publics la possibilité de le contacter par courrier électronique ou par tchat. Ces canaux sont en hausse constante, comme en témoignent les 162 000 courriels reçus par le CRC en 2017, et auxquels il a répondu dans un délai de 2 jours et demi, ou encore les 6 800 tchat permettant aux internautes de se retrouver en contact direct avec un agent du CNED en moins de 20 secondes.

Dans un univers de plus en plus concurrentiel, le CRC doit encore optimiser ses outils comme son organisation et affiner ses indicateurs pour répondre aux exigences croissantes de ses clients et poursuivre la reconquête entamée en 2016.

UN OUTIL DE TRACKING DU PARCOURS DIGITAL DES FUTURS INSCRITS

Parce qu'on ne choisit ni sa formation ni son organisme de formation sur un coup de tête, parce qu'il s'agit d'une décision engageante pour soi comme pour son entourage, le CNED se doit de connaître toujours mieux les étapes de ce long cheminement ainsi que les canaux utilisés par chacun pour s'informer. Ce n'est qu'ainsi qu'il pourra adapter ses messages au degré de maturité de chaque projet. En se dotant en 2017 d'un nouvel outil de tracking des leviers digitaux, le CNED dispose désormais d'une vision bien plus précise de ce parcours, avec des données qui lui permettront de mieux cibler ses messages, dans une logique de retour sur investissement.

OUVERTURE DE NOUVELLES INSCRIPTIONS EN LIGNE

Devenues premier canal de vente en 2016, les inscriptions en ligne se sont étendues aux BTS en 2017. Un parcours d'inscription spécifique a même été créé pour ces formations complexes, afin d'orienter au mieux les internautes en fonction de leur situation et de leurs attentes.

Plus de 85 000 inscriptions, toutes formations confondues, se sont ainsi faites en ligne en 2017 pour un chiffre d'affaires (CA) de près de 18 millions d'euros, soit 60% du CA global des produits portés sur e-commerce. Un succès, quand on sait que les inscriptions en ligne permettent à la fois aux élèves de personnaliser leur parcours et de démarrer plus vite leur formation, tout en soulageant les services de scolarité, en particulier lors des pics d'activité à la rentrée.

S'ORGANISER EN RÉSEAU

Retour sur les temps forts qui ont marqué l'activité des 8 sites du CNED, durant cette année 2017.



GRENOBLE

Un nouveau marché sur les rails pour les 50 ans du site

Grenoble a remporté l'appel d'offres de la SNCF, son partenaire historique, pour la conception d'un Small Private Online Course (Spoc) à destination de l'école nationale des compétences traction pour les managers. Le site a ainsi conçu 4 modules d'apprentissage en e-learning s'imbriquant dans un dispositif hybride de développement de compétences mêlant coaching individualisé et périodes de formation en présentiel. Quant aux 50 ans du site, ils ont été célébrés le 21 novembre, en présence du directeur général et du directeur de cabinet. L'occasion de revenir en images sur les temps forts de ce demi-siècle, et de rappeler les valeurs du CNED.



Carte d'identité

Site dirigé par Alain Retailleau

96 agents (dont 15 hors site)

184 formations

LILLE

Formations pour la fonction publique : un portefeuille bien garni

Parce qu'après-demain se prépare dès hier, le site de Lille s'est penché en 2017 sur le marché des concours de la fonction publique et ses perspectives de développement pour 2018-2021. Un travail grâce auquel il a pu proposer deux nouvelles préparations aux concours pour devenir «psychologue de l'Éducation nationale (PsyEN)» et «adjoint de direction scientifique de la Banque de France». À ces deux nouveaux modules s'ajoute le lancement d'un projet de modernisation de la filière culturelle.

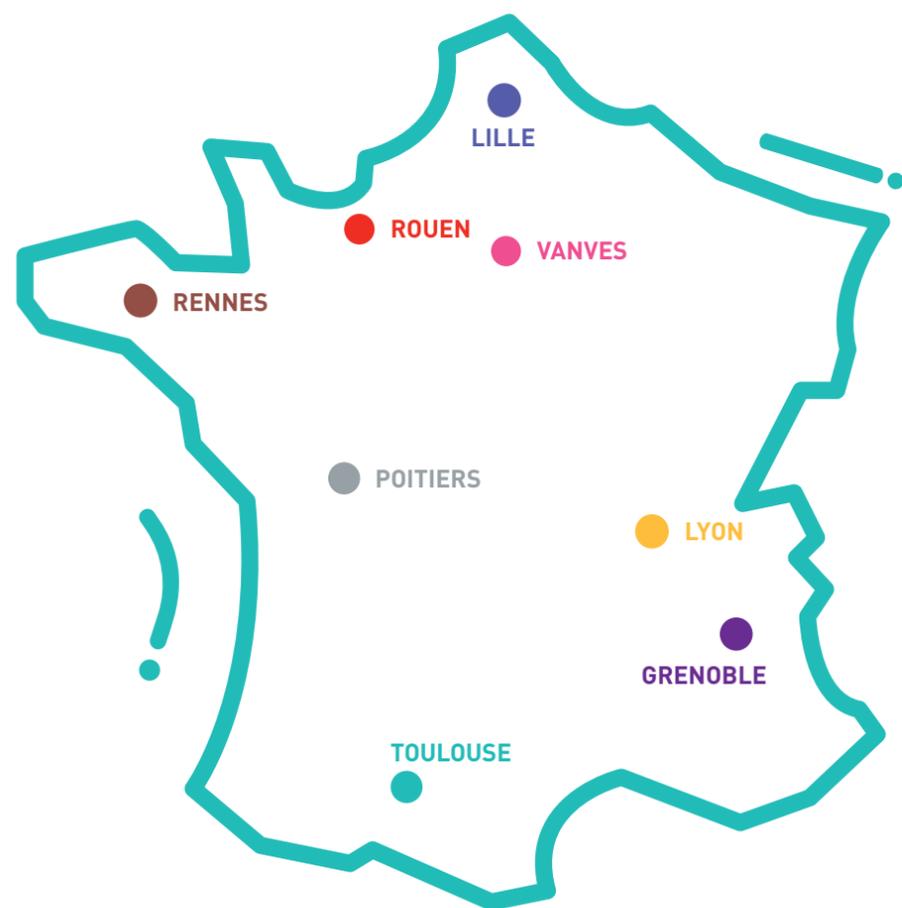


Carte d'identité

Site dirigé par Valérie Laloyer

53 agents

63 formations



LYON

Création de modules courts de formation continue

Lyon s'est vu confier la création de 16 des 69 modules courts à destination du marché de la formation professionnelle continue (FPC). L'équipe projet s'est attachée à adapter tous les contenus pour qu'ils répondent à la majorité des profils d'apprentissage. Tous les matériaux sont illustrés, et agrémentés de vidéos ou d'explications sonorisées, les textes longs sont, quant à eux, transposés en graphiques formatifs couplés à des voix off qui accompagnent la compréhension des visuels. Les choix graphiques et ergonomiques de navigation ont été retenus comme un modèle d'harmonisation du projet établissement.



Carte d'identité

Site dirigé par Christian Fabre
180 agents (dont 79 hors site)
46 formations

POITIERS

Le site fête ses 25 ans avec Profle+

L'année 2017 s'est doublement terminée en beauté pour le site de Poitiers ! Une cérémonie d'anniversaire s'est déroulée le 5 octobre à l'occasion de ses 25 ans en présence du directeur général et une présentation de l'outil Profle+ a été organisée au Sénat, le 6 octobre. Le Centre international d'études pédagogiques (CIEP) et le site de Poitiers ont conjugué leur expertise pour construire cette V2 de Profle qui constitue un outil complet de professionnalisation en français langue étrangère pour les enseignants. La réussite de ce projet tient principalement à la mise en place d'une équipe projet qui a affirmé son savoir-faire et son expertise en termes d'ingénierie, de conception éditoriale et de communication.



Carte d'identité

Site dirigé par Valérie Brard-Trigo
104 agents (dont 26 hors site)
299 formations

RENNES

De nouveaux cours d'été pour le collège

Après le site de Rouen, qui se consacre depuis 2016 à la réforme du collège, c'est au tour du site de Rennes de s'y pencher en s'attaquant aux cours d'été. Ces derniers ont, en effet, dû être réécrits en totalité. L'occasion d'innover sur cette offre parascolaire et de proposer des dispositifs 100 % en ligne. Ce qui permettra de réorienter dès 2018 les cours d'été pour le lycée.



Carte d'identité

Site dirigé par James Tarillon
312 agents (dont 187 hors site)
183 formations

TOULOUSE

Une refonte élémentaire pour le premier degré

Bien avant l'annonce officielle de 2015, le site de Toulouse s'est mobilisé pour refondre les formations du 1^{er} degré dès 2014. Il a profité de cette opportunité pour inscrire résolument ces nouveaux programmes dans l'ère du numérique. Après les classes de grande section de maternelle, CP et CM1 pour la rentrée 2016, les 3 autres niveaux, CE1, CE2 et CM2 ont été livrés à la rentrée 2017.

Ces nouvelles classes complètes sont composées de modules qui mêlent les disciplines, comme la journée scolaire en présentiel. Des ateliers interdisciplinaires sont notamment proposés.

Aussi en charge du dispositif *D'COL*, le site de Toulouse a accompagné en 2016-2017 près de 60000 élèves de CM2 et de 6^e.



Carte d'identité

Site dirigé par Jean-Christophe Abadie
396 agents (dont 330 hors site)
62 formations

ROUEN

La réforme du collège se poursuit

Mobilisé pour la réforme du collège depuis 2016, le site de Rouen a accentué ses efforts cette année pour livrer un colis unique à la rentrée 2017, et aussi pour faire évoluer le concept de cours e-learning avec la prise en compte des usages des collégiens et confirmer l'utilisation des outils numériques. Les tâches de gestion ont été automatisées avec la création d'un outil de suivi de production partagé ainsi qu'un outil de gestion des intervenants pédagogiques. De quoi dynamiser et fluidifier les échanges collaboratifs entre les élèves lors des premiers EPI⁽¹⁾ et pour le rallye mathématiques des lycéens.

(1) Enseignements pratiques interdisciplinaires.



Carte d'identité

Site dirigé par Françoise Corruble
594 agents (dont 478 hors site)
194 formations

VANVES

Une 2^e année de licence en philosophie

Suite logique de 2016, la deuxième année de licence en philosophie, en partenariat avec l'université de Picardie Jules-Verne (UPJV), a été ouverte en 2017, permettant un accompagnement des étudiants dans un parcours de formation à distance de trois ans jusqu'à leur réussite et l'obtention de leur diplôme. Vanves s'est également vu confier la création de 16 modules de FPC, répartis en 4 parcours de formation : manager de proximité, fondamentaux du management, assistantat de direction et fiscalité. Le module professionnel « gérer les conflits » est la première formation du catalogue CNED qui a fait l'objet d'une mise en accessibilité selon le référentiel RGAA e-accessible niveau 1. La procédure de labellisation aura lieu au deuxième semestre 2018.

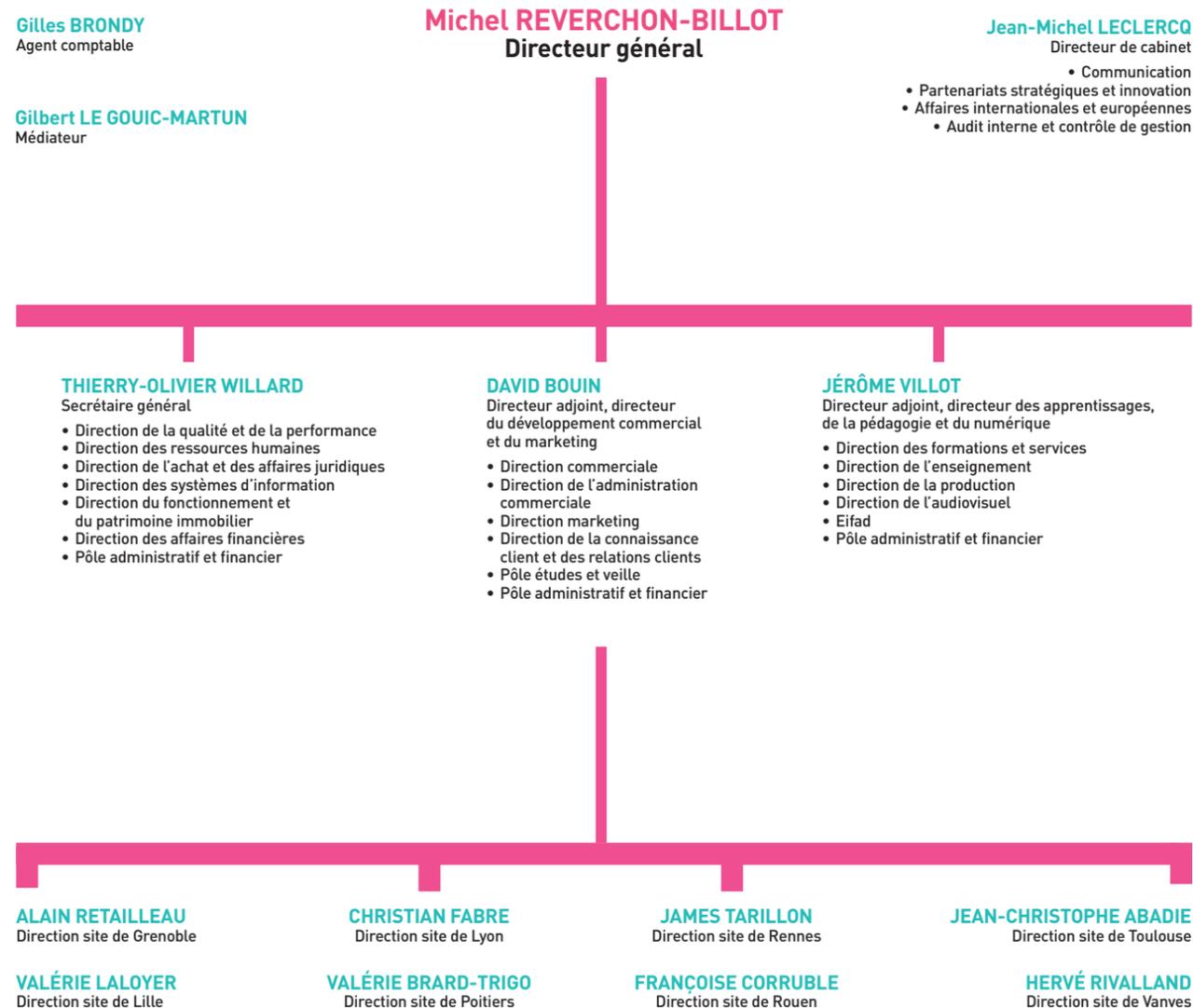


Carte d'identité

Site dirigé par Hervé Rivalland
108 agents (dont 30 hors site)
207 formations

ANNEXE 1

Organigramme au 31 décembre 2017



ANNEXES 2 ET 3

Bilan 2017

(en euros)

ACTIF		PASSIF	
INTITULÉ	MONTANT	INTITULÉ	MONTANT
Immobilisations incorporelles	36 460 990	Capital	20 487 350
Immobilisations corporelles	44 101 373	Réserves	81 233 901
Immobilisations financières	154 754	Financements rattachés à des actifs déterminés par des tiers autres que l'État	5 504 597
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	80 717 117	Report à nouveau	40 606
		Résultat de l'exercice	7 963 944
		TOTAL CAPITAUX PROPRES	99 221 298
		PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	3 723 736
ACTIF CIRCULANT		DETTES	
Stocks et en-cours	1 954 188	Dettes financières	-
Avances et acomptes versés sur commandes en cours	5 980	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	-
Créances à court terme	15 332 603	Dettes d'exploitation	1 866 763
TOTAL ACTIF CIRCULANT	17 292 771	TOTAL DETTES	1 866 763
TOTAL GÉNÉRAL	104 811 796	TOTAL GÉNÉRAL	104 811 797

Compte de résultat abrégé 2017

(en euros)

CHARGES	CF 2016	PRODUITS	CF 2016
Personnel	54 181 673	Subventions de l'État	24 792 693
<i>dont charges de pensions civiles</i>	<i>11 825 037</i>	Ressources affectées	-
Fonctionnement autre que les charges de personnel	41 434 396	Autres subventions	290 469
Intervention (le cas échéant)	9 725	Autres ressources	62 578 688
TOTAL DES CHARGES (1)	95 625 794	TOTAL DES PRODUITS (2)	87 661 850
Résultat prévisionnel : bénéfice (3) = (2) - (1)	- 7 963 944	Résultat prévisionnel : perte (4) = (1) - (2)	
TOTAL ÉQUILIBRÉ du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	87 661 850	TOTAL ÉQUILIBRÉ du compte de résultat prévisionnel (1) + (3) = (2) + (4)	87 661 850

ANNEXE 4

Extrait du rapport de gestion 2017

Recettes

■ Ressources directement liées à l'activité de l'établissement	49 227 219 euros
■ Subventions du ministère de tutelle	24 792 693 euros
■ Autres ressources propres et subventions diverses	923 202 euros
TOTAL	74 943 114 euros



Recettes commerciales

Ressources directement liées à l'activité de l'établissement

49,2
millions d'euros

(38,3 M€ au titre de la facturation 2017 et 10,9 M€ au titre des facturations antérieures. Il est à noter une meilleure année commerciale qu'en 2016 avec + 300 K€).



Inscriptions individuelles

43,6
millions d'euros



Inscriptions collectives

5,2
millions d'euros



Partenariats

0,4
million d'euros

Dépenses

■ Dépenses de fonctionnement : hors personnel	23 411 359 euros
■ Dépenses de fonctionnement : personnel	54 275 334 euros
■ Dépenses d'investissement	6 944 456 euros
TOTAL	84 631 149 euros



Nous contacter

www.cned.fr

Un conseiller vous écoute au :

05 49 49 94 94

Novembre à mai : lundi à vendredi : 8 h 30 – 18 h

Juin à octobre : lundi à vendredi : 8 h 30 – 18 h 30

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

Adresse postale :

CNED

BP 60200

86980 Futuroscope Chasseneuil Cedex

France



CNED

S'ENGAGER AU SERVICE DE TOUTES LES RÉUSSITES

Rapport
d'activité
2017

Nous contacter

www.cned.fr

Un conseiller vous écoute au :

05 49 49 94 94

Novembre à mai : lundi à vendredi : 8h30 – 18h

Juin à octobre : lundi à vendredi : 8h30 – 18h30

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

Adresse postale :

**CNED
BP 60200
86980 Futuroscope Chasseneuil Cedex
France**

