



**CNED**

AU SERVICE DE TOUTES LES RÉUSSITES



# L'accompagnement des apprenants au CNED : entre individualisation et industrialisation



Colloque *E-éducation 4.1* !

17 janvier 2019

# L'ACCOMPAGNEMENT AU CNED

## Définition

L'accompagnement regroupe l'ensemble des actions réalisées par les équipes du CNED dans le but d'assister l'apprenant pendant sa formation à distance.

### ACC. DE PARCOURS

Il est lié au suivi d'une formation au CNED.

Il s'agit d'aider l'inscrit à comprendre son environnement (organisationnel, logistique, administratif) et simplifier sa démarche de formation.

### ACC. DISCIPLINAIRE

Il porte sur les contenus de la formation suivie par l'inscrit.

Il s'agit d'aider l'inscrit à construire des savoirs et des compétences.

# L'ACCOMPAGNEMENT AU CNED

## Quelques caractéristiques

- Majoritairement **asynchrone** sur l'accompagnement disciplinaire vs. **synchrone** sur l'accompagnement de parcours.
- **Outils** de communication / d'interaction
- **Spécialisation des acteurs** de l'accompagnement

# L'ACCOMPAGNEMENT AU CNED

## Quelques chiffres clés

**230 000** formations vendues



Entre **1,3 à 1,5 millions** de copies

Plus de **220 000** demandes entrantes sur des besoins d'accompagnement



1 200 enseignants  2 000 intervenants pédagogiques



Plus de **100 000** demandes de mis en relation avec un professeur expert de sa discipline sur le domaine scolaire

# L'ACCOMPAGNEMENT : UN ENJEU DE TRANSFORMATION

## Défi

Proposer un modèle d'accompagnement permettant :

1. la prise en charge rapide et individualisée de chaque apprenant,
2. la constitution d'un lien pédagogique privilégié entre un enseignant et les groupes d'apprenants qu'il accompagne.

## Fondements

### Individualisation

Démarche générale de recherche d'adaptation du système de formation aux besoins de l'apprenant

### Industrialisation

Processus visant la production en masse d'objet et/ou de services

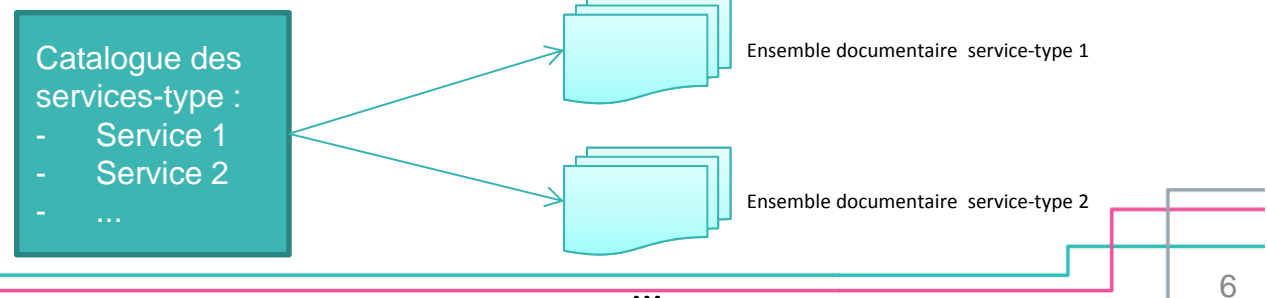
# 1. DÉFINIR LES SERVICES-TYPE DE L'ACCOMPAGNEMENT

## Principes directeurs

Le catalogue des services-type définit **la liste limitative des services-type d'accompagnement qui peuvent être déployés sur les sites d'exploitation**. Il vise à :

- **Harmoniser et rationaliser** les services proposés dans les formations.
- Permettre **l'industrialisation** des services (sur le plan technique, organisationnel et financier).
- Garantir **une bonne qualité de service** dans le respect des engagements vis-à-vis des inscrits.

Chaque service-type fait l'objet d'une description détaillée au travers d'un **ensemble documentaire** qui accompagne le catalogue



# 1. DÉFINIR LES SERVICES-TYPE DE L'ACCOMPAGNEMENT

## Service-type

Un **service-type** est une **description normalisée et structurée** d'un service d'accompagnement.

Cette description précise :

- Les **modalités de mise en œuvre** de l'accompagnement proposé aux inscrits,
- Les **outils à employer et les scénarios d'usage associés**,
- Les modalités de **suivi d'activité et de suivi qualité**,
- Les **contrats-type** à utiliser, les **modalités de rémunération** et de **vérification des « services faits »** dans le cas du recours à des intervenants pédagogiques.

## 2. PROPOSER DES DISPOSITIFS DE PRÉ-ANALYSE DES DEMANDES

### Principes directeurs

1. Réserver la réponse en médiation aux demandes complexes.
  2. Pré-qualifier toute demande complexe pour en garantir la rapidité de traitement.
- **Adapter** des technologies existantes au contexte de l'accompagnement à distance :
- FAQ interactive
  - Agent conversationnel



**MERCI**