



Enquête Cned – DGEFP – Algora



Intérêt de l'accompagnement vert pour les inscrits du Cned se rendant dans 81 ateliers de pédagogie personnalisée partenaires du Cned

1^{er} septembre 2003 - 30 novembre 2004



Que soient remerciés ici tous les APP, coordonnateurs et formateurs, qui nous ont permis d'aboutir et de produire ces résultats.

Cette enquête demandait un certain suivi de la part des sites d'accueil : trois questionnaires, étalés sur une année, requéraient beaucoup d'attention, d'organisation et de constance et nous comprenons que cela n'ait pas été possible dans tous les cas.

Ce compte-rendu comporte trois parties :

- ⇒ La première partie présente la démarche et les outils utilisés dans le cadre de cette enquête ;
- ⇒ La deuxième présente une synthèse des points significatifs résultant de l'analyse des résultats de l'enquête ;
- ⇒ La troisième et dernière partie présente le détail des résultats question par question :
 - Données relatives aux inscrits (réponses au questionnaire 1) (Annexe 1) ;
 - Données relatives à l'accompagnement (réponses au questionnaire 2)
 - du point de vue des accompagnateurs (Annexe 2a) ;
 - du point de vue des inscrits (Annexe 2b) ;
 - Données relatives aux résultats obtenus par les inscrits du Cned au terme de leur accompagnement (réponses au questionnaire 3) (Annexe 3).

*« L'apprentissage de l'autoformation mérite la même considération que les autres apprentissages proposés et fait l'objet des mêmes efforts en terme d'ingénierie. **Il ne suffit pas de mettre les personnes en situation autonome pour qu'elles le deviennent par simple immersion.** Les dispositifs d'autoformation doivent permettre aux apprenants de construire progressivement leur autonomie en basculant une part croissante de décision et direction du formateur à l'apprenant ».*

Frédéric Haeuw – Algora

Distances et Savoirs, volume 1 – N°1/2003

Démarche et outils de l'enquête

■ Cadre de la commande et de la réalisation de l'enquête

Cette enquête a été initiée par un groupe de travail réunissant la DGEFP, Algora et le Cned.

L'élaboration des questionnaires a été réalisée par Algora et le Cned, en parallèle avec l'étude « Diagnostic du service d'accompagnement en présence du Cned » réalisée par le service Etude, veille et prospective du Cned en 2004, sous-traitée à l'organisme IOD¹.

Les APP ont été mobilisés par Algora.

La réception des questionnaires, le dépouillement et la première analyse ont été menés par le Cned.

Le groupe de travail poursuivra ensuite une analyse plus approfondie de façon à émettre des propositions sur les pratiques des sites d'accueil et sur le cahier des charges de l'accompagnement vert.

■ Objectifs

Cette enquête avait pour but de faire un point sur l'intérêt de l'accompagnement vert² pour nos inscrits en nous appuyant sur trois types de données :

- **Les données relatives aux inscrits** : y-a-t-il des profils d'inscrits mieux à même de tirer profit de l'accompagnement vert tel qu'il est décrit dans le cahier des charges et dispensé par les ateliers de pédagogie personnalisée assurant le suivi de ces inscrits (données collectées dans le questionnaire 1 proposé en tout début d'accompagnement) ?
- **Les données relatives à l'accompagnement** : y-a-t-il des pratiques d'accompagnement plus susceptibles que d'autres de répondre aux besoins et aux attentes des inscrits du Cned (données collectées dans le questionnaire 2) ?
- **Les données relatives à la réussite du projet** : peut-on confirmer au travers des résultats obtenus effectivement par les inscrits au terme de leur année de formation, la tendance observée dans les deux premiers points (données collectées dans le questionnaire 3) ?

■ Méthodologie

La réponse aux questionnaires était basée sur le volontariat tant des sites que des inscrits. Aucun échantillon représentatif n'a été constitué ; cependant, nous pouvons mettre les résultats de cette enquête en relation avec les caractéristiques de l'ensemble de la population ayant bénéficié d'un accompagnement vert en 2003-2004 (âge, sexe, statut...) et dire quelle est la proportion d'inscrits ayant participé à l'enquête de façon à bien en fixer (et relativiser éventuellement) la portée des résultats.

¹ IOD, 23 rue Béranger 92100 Boulogne

² L'accompagnement vert, destiné aux inscrits du Cned de plus de 16 ans, est un service de proximité ayant pour objectif d'aider à acquérir ou développer une méthode de travail efficace en enseignement à distance. Cette formule s'articule autour des trois dimensions suivantes : organisation, communication et documentation.

■ Population interrogée

▪ Les APP

81 APP (soit 24% des APP ayant conventionné avec le Cned dans le cadre de l'accompagnement vert) ont participé à cette enquête.

▪ Les inscrits du Cned bénéficiant d'un accompagnement vert

Nous avons reçu 818 questionnaires « 1 » et 188 questionnaires « 2 » exploitables. Dans la mesure où nous souhaitions croiser les réponses au questionnaire 1 avec la question du questionnaire 2 « *avez-vous constaté une évolution de vos capacités pendant la durée ou à l'issue de l'accompagnement ?* », les résultats ci-après sont établis sur la population ayant répondu aux deux questionnaires, c'est-à-dire **188 personnes**.

Les 188 personnes interrogées, qui ne représentent qu'une population réduite comparée au potentiel de retour espéré, nous permettent cependant de dégager des tendances qui nous ont paru intéressantes à communiquer.

Les retours de questionnaire 3 ont en revanche été très faibles : nous n'en avons reçu que 42. Nous présentons toutefois les résultats à la fin de ce compte-rendu avec toutes les précautions nécessaires car il nous paraît difficile de tirer des conclusions sur une aussi faible population.

Synthèse

L'analyse des résultats fait émerger des points forts qu'il nous a paru pertinent de présenter. Ils concernent :

- le taux de satisfaction sur les accompagnements réalisés ;
- l'écart entre la demande exprimée et le besoin réel en accompagnement ;
- la relation entre le taux de satisfaction et l'étalement de l'accompagnement.

Ces deux derniers éléments nous semblent de nature à faire avancer la réflexion sur la mise en œuvre de l'accompagnement vert.

■ Taux de satisfaction sur les accompagnements réalisés

La majorité des personnes interrogées estiment avoir acquis de nouvelles compétences au cours de l'accompagnement

Sur les 188 questionnaires renseignés, 118 personnes, soit 63 % des personnes interrogées ont estimé avoir acquis de nouvelles capacités au cours de l'accompagnement.

45 personnes ont estimé que l'accompagnement ne leur avait pas permis de développer de nouvelles capacités et 25 personnes ne se sont pas prononcées.

■ Ecart entre la demande exprimée et le besoin réel en accompagnement

- ⇒ **Les inscrits du Cned, qu'ils aient le sentiment que l'accompagnement leur a été utile ou non, ont exprimé peu de demandes quant à l'accompagnement. Or, l'enquête montre qu'un accompagnement établi dès le départ sur la base d'une demande claire est un facteur de réussite et de satisfaction pour les apprenants.**

Les demandes exprimées par les apprenants concernant l'accompagnement sont peu nombreuses ; on constate cependant que les apprenants qui ont estimé avoir acquis de nouvelles compétences au cours de l'accompagnement ont majoritairement émis des demandes précises et ciblées.

Les 118 inscrits satisfaits de l'accompagnement ont bénéficié d'une palette diversifiée de services de la part du site d'accueil. Il semble qu'une synergie positive s'enclenche quand l'apprenant exprime une demande : celle-ci suscite une réponse de la part du site qui elle-même génère d'autres demandes.

Il est par ailleurs utile de préciser que 16 personnes, sur les 25 qui ne se sont pas prononcées sur l'utilité de l'accompagnement, sont en insertion. On peut supposer qu'un positionnement social incertain, quelquefois disqualifiant, empêche une attitude dynamique par rapport à la formation et une optimisation de l'accompagnement. Une vigilance particulière est sans doute à accorder à ce type de public pour lequel la formation à distance, avec l'isolement qu'elle implique, renforce d'autant plus le sentiment d'exclusion, de découragement et la difficulté à émettre des demandes.

Un entretien de diagnostic lors de la première rencontre avec les apprenants pourrait permettre de cerner les besoins réels de la personne en ce qui concerne la prise en main de sa formation à distance. Parallèlement, une présentation systématique des prestations offertes par le site d'accueil pourrait susciter des demandes plus précises de la part de l'apprenant.

La première rencontre avec le site d'accueil peut également être mieux préparée en amont : un questionnaire d'auto-évaluation des besoins est disponible sur le site du Cned (<http://www.cned.fr/AccompagnementEnPresence/>). Ce questionnaire permet à l'inscrit d'avoir une idée plus précise de ses besoins et de formuler plus facilement des demandes pour la conduite de son accompagnement.

On constate également que les apprenants ont quelquefois du mal à évaluer leurs besoins dans la gestion de leur formation. La demande, quand elle est exprimée, ne reflète pas toujours les difficultés réelles rencontrées.

- ⇒ **L'aide sur l'organisation de la formation est celle qui est le plus souvent apportée par le site.**

Dans les réponses au questionnaire 1, les problèmes les plus récurrents sont ceux liés à l'organisation personnelle (45% des problèmes évoqués) et à l'isolement (13%) ; cependant, ces difficultés ne sont pas toujours exprimées par les apprenants. En effet, les demandes exprimées dans le questionnaire 2 concernant l'organisation n'interviennent qu'à hauteur de 8%, suivies par les demandes d'aide sur les méthodes de travail (5%), d'accès à de la documentation (5%) ou de rencontres avec d'autres personnes en formation (3%).

En revanche, les problèmes d'organisation rencontrés par les apprenants semblent bien repérés par le site d'accueil puisque les 118 inscrits qui considèrent que leurs capacités ont évolué pendant la durée de l'accompagnement citent en premier lieu la capacité à s'organiser (34%), et seulement ensuite la capacité à appliquer des méthodes de travail efficaces (24%), à rechercher des documents (8%). Un certain nombre met en évidence le rôle de l'accompagnement dans le renforcement de la motivation (4%).

Il semble que les personnes qui considèrent ne pas avoir tiré bénéfice de l'accompagnement aient eu principalement une attente d'aide sur les contenus (5% des demandes exprimées) : ceci renforce

l'importance, pour le Cned comme pour le site d'accueil, de bien communiquer sur le contenu de l'accompagnement méthodologique. D'autre part, la demande d'aide sur les contenus ne doit pas être évacuée ; il est cependant nécessaire de souligner qu'elle relève d'un autre type d'accompagnement, l'accompagnement de soutien, que le Cned tend à développer sur l'ensemble de ses formations, et en priorité sur celles de niveau V et IV.

La plupart des personnes ayant estimé que l'accompagnement ne leur avait pas été utile ou ne s'étant pas prononcées sur cette question ont exprimé très peu de demandes dans le cadre de l'accompagnement, ce qui laisse supposer :

- soit qu'elles avaient peu d'attentes par rapport à l'accompagnement ;
- soit qu'elles étaient dans l'incapacité de préciser leurs attentes ;
- soit qu'elles ne savaient pas comment le site d'accueil pouvait répondre à leurs attentes.

Cela démontre l'importance d'aider les apprenants à :

- formuler une demande précise ;
- évaluer leurs besoins pour mener à bien la formation sur laquelle ils sont inscrits ;
- identifier le type de prestation dont ils peuvent bénéficier de la part du site d'accueil.

■ Relation entre le taux de satisfaction et la planification des séances

⇒ **Un planning de séances mis en place dès la première rencontre permet une plus grande assiduité de la part de l'apprenant, laquelle génère un meilleur suivi de la part de l'accompagnateur.**

La majorité des personnes interrogées lors de cette enquête est constituée d'un public de femmes, lesquelles, à l'époque, bénéficiaient de 10 heures d'accompagnement dont 4 heures financées par le FSE. Cette durée de 10 heures permettait un fractionnement en 7 ou 5 séances d'une durée de 1h30 à 2 heures, ce qui permet un suivi pédagogique efficace. Sur la durée actuelle de 6 heures, les possibilités de fractionnement sont moindres.

Par ailleurs, pour les apprenants s'étant prononcés positivement ou négativement sur l'accompagnement, la durée moyenne de ce dernier s'étale, sur 14 à 16 semaines. Pour les personnes qui ne se sont pas prononcées sur son utilité, la durée moyenne est de 30 à 36 semaines. On peut donc supposer que le petit nombre d'heures proposé pour cet accompagnement supporte mal une telle dilution : il est en effet difficile de donner du sens à un travail pédagogique lorsqu'une fréquence minimale de séances n'est pas respectée.

Le fractionnement de l'accompagnement ainsi que sa fréquence sont à établir dès la première rencontre. On constate en effet qu'un planning de rendez-vous avait été proposé :

- dans 74% des cas pour ceux ayant jugé que l'accompagnement leur avait été utile,
- dans 58% des cas pour ceux qui ne l'ont pas jugé utile,
- et seulement dans 24% des cas pour ceux qui ne se sont pas prononcés.

Conclusion

Au travers de ces résultats, il semble que l'accompagnement vert réponde à un besoin, sinon à une demande, pour une grande majorité d'inscrits.

■ Le développement des compétences d'autoformation est au centre de cette prestation.

Certains inscrits ont déjà ces compétences : cela leur permet d'évaluer clairement leur absence de besoin d'aide méthodologique mais n'empêche pas par ailleurs un grand nombre d'entre eux d'optimiser l'accompagnement en utilisant les services offerts par le site d'accueil :

- accès à la documentation du site,
- accès à Internet, rencontre avec d'autres inscrits,
- conseils et aide pour réaliser une recherche ou un rapport de stage...

Pour les personnes moins autonomes dans leur formation, les éléments qui émergent de cette enquête nous semblent porteurs de **nouvelles pistes de travail** :

⇒ Pour les sites d'accueil :

Au delà de la demande de l'apprenant, à laquelle il est nécessaire de répondre dans la mesure où elle est cohérente avec le contenu de l'accompagnement vert :

- **évaluer** les besoins méthodologiques de l'apprenant dans la prise en main et le pilotage de sa formation :
 - planifier son emploi du temps ;
 - gérer le tableau de bord de sa formation (répartition des cours, des devoirs, périodes d'inscription aux examens, de révisions, d'examens...) ;
 - exploiter les lieux ressource de son environnement ;
 - installer des méthodes de travail efficaces ;
- **explicitier** les prestations pouvant être offertes à l'apprenant ;
- **souligner** l'importance, pour un bon suivi pédagogique, d'un fractionnement de l'accompagnement et d'une régularité dans les séances ;
- **contractualiser** dès la première rencontre un Protocole Individuel de Formation comprenant un planning des séances à l'APP.

⇒ Pour le Cned :

- **souligner**, dans le cahier des charges de l'accompagnement vert destiné aux sites d'accueil, l'intérêt d'un entretien de diagnostic des difficultés de l'apprenant à prendre en main et à piloter sa formation afin de vérifier si des méthodes d'organisation et de travail sont bien installées ;
- **offrir** à l'apprenant les moyens d'évaluer ses besoins en accompagnement méthodologique pour préparer sa première rencontre avec l'accompagnateur du site d'accueil au moyen d'une grille d'auto-évaluation ;
- **mettre en valeur**, dans l'affichage de son offre, le fait que l'accompagnement vert consiste en une aide méthodologique, **orienter** vers une autre formule d'accompagnement dans le cas où l'inscrit à une demande d'ordre pédagogique (accompagnement orange).

Résultats

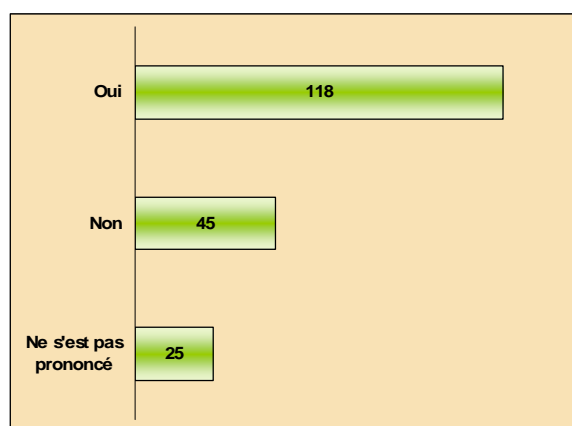
Cette enquête avait pour objectif d'analyser les facteurs susceptibles d'influer sur le sentiment, pour un inscrit du Cned, d'utilité de l'accompagnement méthodologique :

- facteurs tenant à l'inscrit lui-même (âge, sexe, statut, niveau d'étude, ...)
- facteurs tenant à l'accompagnement (demandes exprimées, activités réalisées pendant l'accompagnement, capacités acquises...).

Pour la présentation de ces résultats, nous nous sommes donc appuyés sur la question discriminante suivante :

«Avez-vous constaté une évolution de vos capacités pendant la durée de l'accompagnement ? »

(Questionnaire 2 – inscrit)



Nous avons confronté ces chiffres aux données relatives aux inscrits recueillies dans le questionnaire 1 et aux données relatives à l'accompagnement - du point de vue de l'inscrit d'une part et de celui de l'accompagnateur d'autre part - recueillies dans le questionnaire 2.

■ Evaluation de l'utilité de l'accompagnement : les données relatives aux inscrits

Données recueillies dans le questionnaire 1

⇒ Age

Age	16-29 ans		30 ans et +	
	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	46	59%	72	65%
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	21	27%	24	22%
N'ont pas répondu à la question	11	14%	14	13%
Total	78	100%	110	100 %

Les personnes de plus 30 ans sont les plus nombreuses (110 contre 78 pour la tranche d'âge 16-29 ans) et elles semblent tirer le plus de profit de l'accompagnement (65 %).

La faiblesse (relative) des 16-29 ans dans l'appréciation de l'accompagnement (59%) peut laisser penser que, dans cette tranche d'âge, des méthodes de travail scolaire sont encore installées et restent utilisées.

⇒ **Sexe**

La population masculine interrogée étant très faible (33 hommes contre 155 femmes), il est donc difficile de dégager des éléments significatif sur cette donnée.

⇒ **Statut**

Statut	Salariés et stagiaires FPC		Demandeurs d'emploi, CES, Cotorep		Autres*	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	58	67 %	41	62 %	19	54 %
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	20	23 %	15	23 %	10	29 %
N'ont pas répondu à la question	9	10 %	10	15 %	6	17 %
Total	87	100 %	66	100 %	35	100 %

* *Autres : étudiants, scolaires, inactifs, libéraux, sans réponse*

Le nombre de salariés et stagiaires FPC bénéficiant d'un accompagnement est supérieur au nombre de personnes en insertion. Une très grande majorité d'entre eux (58 sur 87) estiment que l'accompagnement leur a été utile. Les publics en insertion estiment aussi très majoritairement qu'ils ont tiré profit de l'accompagnement (41 sur 66).

Ces données sont à croiser avec :

⇒ le **mode de financement** de la formation :

Mode de financement de la formation	Employeur, OPCA ou public		Personnel		Sans réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	50	63 %	58	59 %	10	90 %
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	19	24 %	26	27 %	0	0 %
N'ont pas répondu à la question	10	13 %	14	14 %	1	10 %
Total	79	100 %	98	100 %	11	100 %

Les taux de satisfaction ou d'insatisfaction sont proches quel que soit le mode de financement de la formation : employeur, OPCA ou organisme public d'une part, personnel d'autre part.

⇒ avec **les conditions de l'entrée en formation** :

Conditions de l'entrée en formation	Obligation		Projet personnel		Sans réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	15	88 %	101	60 %	2	-
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	1	6 %	43	26 %	1	-
N'ont pas répondu à la question	1	6 %	23	14 %	1	-
Total	17*	100 %	167	100 %	4	-

* attention effectif faible

Pour la très grande majorité de la population, l'inscription en formation correspond à un projet personnel (167/188, soit 89 % de la population). L'accompagnement est jugé utile par 15 personnes sur les 17 dont la formation correspond à une obligation faite par l'Etat ou leur employeur. L'effectif concerné est cependant trop faible pour tirer des conclusions significatives sur ce point. En revanche, quand l'entrée en formation correspond à un projet personnel, 101 personnes sur 167 (soit 60 %) estiment avoir tiré profit de l'accompagnement.

⇒ **Projet pour la formation et projet professionnel**

Projet pour la formation	Concours		Diplôme		Mise à niveau		Qualification	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	54	59 %	11	38 %	35	85 %	18	67 %
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	26	29 %	14	48 %	2	5 %	3	11 %
N'ont pas répondu à la question	11	12 %	4	14 %	4	10 %	6	22 %
Total	91	100 %	29 *	100 %	41	100 %	27 *	100 %

* attention effectif faible

Projet professionnel	Insertion		Changement		Promotion		Sans réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	44	58 %	34	62 %	20	72 %	20	69 %
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	16	21 %	16	29 %	6	21 %	7	24 %
N'ont pas répondu à la question	16	21 %	5	9 %	2	7 %	2	7 %
Total	76	100 %	55	100 %	28 *	100 %	29 *	100 %

* attention effectif faible

La moitié de la population interrogée suit une formation au Cned pour préparer un concours. 40 % de cette population est en insertion professionnelle.

Nota : les personnes qui déclarent suivre une formation dans un but d'insertion professionnelle n'ont pas forcément le statut de demandeur d'emploi. Des inactifs, des étudiants, non inscrits à l'ANPE, peuvent aussi viser une insertion professionnelle au travers d'une formation au Cned. Ceci explique l'écart entre le nombre de personnes repérées comme étant « en insertion » à la question sur le statut et le nombre de personne dont le projet est une insertion professionnelle.

Le fait que les personnes interrogées suivent une formation pour préparer un concours, un diplôme, une mise à niveau ou une qualification ne semble pas jouer sur l'appréciation de l'accompagnement.

⇒ L'environnement de la formation

Environnement de la formation (aide reçue par l'inscrit) <i>Plusieurs réponses possibles</i>	Entourage		Travail		Tutorat Cned		Aucune aide	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	25	57 %	16	67 %	34	71 %	46	59 %
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	11	25 %	5	21 %	8	17 %	22	28 %
N'ont pas répondu à la question	8	18 %	3	12 %	6	12 %	10	13 %
Total	44	100 %	24	100 %	48	100 %	78	100 %

De nombreux inscrits (78, soit 41% des personnes interrogées) travaillent seuls et ne bénéficient d'aucune aide en dehors de l'accompagnement vert.

L'aide sur le lieu de travail reste limitée, seules 24 personnes soit 13% des inscrits salariés en bénéficient. 44 personnes soit 23% de la population interrogée déclarent bénéficier d'une aide de leur entourage et 25% (48 personnes) être aidés par le Cned au travers du tutorat téléphonique ou de forums dédiés à la formation qu'ils suivent.

L'aide dont les inscrits peuvent bénéficier ne semble pas jouer sur leur appréciation de l'accompagnement. 75 (25 + 16 + 34) personnes qui se sentent « aidées » par leur entourage, le Cned ou dans leur milieu de travail, voient l'accompagnement compléter utilement l'appui reçu par ailleurs.

⇒ **Dernière classe fréquentée en formation initiale**

Environnement de la formation (aide reçue par l'inscrit)	Niveaux I & II*		Niveau III		Niveau IV		Niveau V		Sans réponse	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	35	56 %	25	68 %	23	80 %	26	68 %	9	53 %
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	22	33 %	7	19 %	3	10 %	8	19 %	5	29 %
N'ont pas répondu à la question	7	11 %	5	13 %	3	10 %	7	17 %	3	18 %
Total	64	100 %	37**	100 %	29**	100 %	41	100 %	17**	100 %

*La population ayant atteint un niveau 1 se monte à 6 personnes réparties de façon équivalente dans chaque catégorie de satisfaction.

** Attention effectif faible

Le niveau atteint en formation initiale ne semble pas être un élément explicatif du sentiment d'utilité de l'accompagnement. Les personnes de niveau III et de niveau IV montrent toutefois un taux de satisfaction supérieur aux personnes de niveaux I et II et de niveau V.

⇒ **Durée de la rupture entre la formation initiale et le retour en formation**

Rupture entre la formation initiale et le retour en formation	De 0 à 10 ans		Depuis plus de 10 ans		Sans réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	61	58 %	36	64 %	21	78 %
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	31	30 %	10	18 %	4	15 %
N'ont pas répondu à la question	13	12 %	10	18 %	2	7 %
Total	105	100 %	56	100 %	27*	100 %

* attention effectif faible

Les personnes qui jugent que l'accompagnement leur a été le plus utile semblent avoir quitté la formation initiale depuis moins de 11 ans. Cependant, les chiffres tirés de l'enquête ne permettent pas d'extraire d'éléments explicatifs sur cet aspect particulier.

⇒ **Expérience antérieure de la formation à distance**

Expérience antérieure de la FAD	Expérience de la FAD		Pas d'expérience de la FAD	
	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	32	59 %	86	64 %
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	14	26 %	31	23 %
N'ont pas répondu à la question	8	15 %	17	13 %
Total	54	100 %	134	100 %

Pour la majorité de la population interrogée (71 %), la formation au Cned est une première expérience de la FAD. Le taux de satisfaction des personnes n'ayant pas de première expérience de FAD est légèrement supérieur (64 %) à celui des personnes ayant déjà suivi une formation à distance (59 %).

⇒ **Raisons du choix de la formation à distance**

Raisons du choix de la formation à distance	Seule solution		Souplesse		Autre*		Sans réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	32	58 %	52	68 %	14	64 %	20	60 %
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	14	25 %	18	23 %	6	27 %	7	20 %
N'ont pas répondu à la question	9	17 %	7	9 %	2	9 %	7	20 %
Total	55	100 %	77	100 %	22**	100 %	34**	100 %

*Autre : santé, redoublement...

** Attention effectif faible

Les raisons de l'engagement en formation à distance ne sont pas discriminantes : la FAD a été majoritairement choisie soit parce qu'elle représentait la seule solution de formation possible, soit pour sa souplesse. Le taux de satisfaction quant à l'accompagnement est toutefois légèrement supérieur pour les personnes qui ont eu le choix entre une formation en présence et une formation à distance.

⇒ **Problèmes rencontrés en FAD et demandes exprimées au début de l'accompagnement**

Relatifs à la réalisation de la formation (en effectifs)

Problèmes rencontrés par l'apprenant en FAD versus demandes exprimées concernant l'accompagnement <i>Plusieurs réponses possibles</i>	Organisation		Méthodes de travail		Compréhension des contenus	
	Problèmes	Demandes	Problèmes	Demandes	Problèmes	Demandes
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	59	17	8	6	6	8
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	19	4	2	2	5	1
N'ont pas répondu à la question	6	1	0	1	6	0
Total	84	22	10	9	17	10

Problèmes rencontrés par l'apprenant en FAD versus demandes exprimées concernant l'accompagnement <i>Plusieurs réponses possibles</i>	Isolement		Documentation		Sans réponse	
	Problèmes	Demandes	Problèmes	Demandes	Problèmes	Demandes
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	20			5	25	82
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	3			3	16	35
N'ont pas répondu à la question	1			1	12	22
Total	24			9	53	139

Ces questions restent souvent sans réponse (53 personnes n'ont évoqué aucun problème spécifique dans leur réponse au questionnaire).

Les demandes exprimées lors de la première rencontre sont peu nombreuses (139 personnes n'ont pas renseigné cette question) et ne traduisent pas clairement les difficultés évoquées dans le questionnaire.

Cependant, quand une demande s'exprime, elle est en général cohérente avec le contenu de l'accompagnement : aide à l'organisation (16 demandes), aide sur les méthodes de travail (9 demandes), accès à de la documentation (9 demandes). La demande d'aide sur les contenus est aussi exprimée (9 demandes).

On constate par ailleurs une corrélation entre l'expression d'une demande lors de ce premier contact et le sentiment d'utilité de l'accompagnement.

Relatifs à l'isolement des apprenants dans leur parcours d'autoformation (en effectifs)

Problèmes liés à l'isolement pendant la FAD versus demandes de rencontres	Nb de personnes interrogées	Nb de personnes concernées par les problèmes liés à l'isolement	Nb de personnes exprimant leur désir de rencontre avec d'autres apprenants
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	118	20	6
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	45	3	0
N'ont pas répondu à la question	25	1	0
Total	188	24	6

24 personnes font part dans l'enquête du problème posé par l'isolement, mais ils sont peu nombreux à l'exprimer en terme de demande de rencontres avec d'autres apprenants.

⇒ **Origine du premier contact**

Origine du premier contact	Site d'accueil		Inscrit	
	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	23	46 %	95	69 %
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	18	36 %	27	20 %
N'ont pas répondu à la question	9	18 %	16	11 %
Total	50	100 %	138	100 %

Les inscrits jugeant que l'accompagnement leur a été utile ont majoritairement pris l'initiative du premier contact avec le site.

■ Evaluation de l'utilité de l'accompagnement : les données relatives à la prestation

Données recueillies dans le questionnaire 2

Dans cette partie, ont été croisées les réponses des inscrits et celles des accompagnateurs au questionnaire 2. De ce fait, la chronologie du questionnaire n'est pas forcément respectée.

⇒ Nombre de séances réalisées

Nombre de séances réalisées	- de 5		5 à 10		+ de 10		Sans réponse	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	70	69 %	40	68 %	8	100 %	0	0 %
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	28	27 %	17	29 %	0	0 %	0	0 %
N'ont pas répondu à la question	4	4 %	2	3 %	0	0 %	19	100 %
Total	102	100 %	59	100 %	8	100 %	19	100 %

La fréquentation du site s'étale de moins de 5 fois à plus de 10 fois pendant la formation pour les inscrits se prononçant positivement. Pour les autres, le nombre de séances d'accompagnement est majoritairement de moins de 5. Les personnes ne se prononçant pas sur l'utilité de l'accompagnement ne renseignent majoritairement pas cette question.

⇒ **Activités réalisées pendant l'accompagnement et évolution des capacités pendant l'accompagnement**

Activités proposées par le site d'accueil, activités jugées les plus bénéfiques, nature de l'évolution des capacités. En effectifs

Raisons du choix de la formation à distance		Organi- sation	Docu- mentation	Auto- évaluation	Conseils- méthodes	Compré- hension des contenus	Divers*	Effectifs interrogés
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	Activités proposées par le site	104	0	98	94	4	9	118
	Activités jugées les plus bénéfiques par les apprenants	45	47	22	59	30	13	
	Nature de l'évolution des capacités	64	15	0	46	50	9	
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	Activités proposées par le site	24	0	24	20	0	3	45
	Activités jugées les plus bénéfiques par les apprenants	3	7	4	2	3	3	
	Nature de l'évolution des capacités	0	1	0	0	0	0	
N'ont pas répondu à la question	Activités proposées par le site	8	0	5	9	0	6	25
	Activités jugées les plus bénéfiques par les apprenants	1	3	0	0	0	0	
	Nature de l'évolution des capacités	1	1	0	0	0	0	

* Divers: aide à la recherche de stage, à l'élaboration du rapport de stage, informations sur l'examen, sur l'inscription à l'université, pratique professionnelle, lieu pour travailler au calme, aide à l'élaboration du dossier professionnel, orientation, aide à la recherche d'emploi.

Les activités déclarées par le site ne corroborent pas toujours celles déclarées par l'inscrit. On constate que les 118 inscrits ayant eu le sentiment que l'accompagnement leur avait été utile ont bénéficié d'une palette très diversifiée dans l'offre du site.

L'aide ou les activités proposées par le site sur l'organisation de la formation répondent aux besoins, sinon aux demandes des apprenants (supra tableau « problèmes rencontrés en FAD et demandes exprimées au début de l'accompagnement », p. 13) :

- L'offre d'auto-évaluation, particulièrement importante pour les sites d'accueil, n'est cependant pas perçue par les apprenants : peu nombreux sont ceux ayant eu le sentiment de l'avoir utilisée et aucun n'a vu évoluer ses capacités sur cette question ;
- Les conseils sur les méthodes de travail sont largement offerts par les sites et sont bien perçus par les apprenants ;
- En revanche, le soutien sur les contenus de même que l'accès et l'aide à la recherche de documentation - qui ne font pas ou peu partie de l'offre du site - sont plébiscités par les apprenants qui jugent ces activités bénéfiques et estiment avoir progressé en ces domaines. Cela résulte sans doute du fait que ces activités ne sont pas nécessairement portées par le formateur : les apprenants accèdent d'eux-mêmes à de la documentation, rencontrent d'autres apprenants, et trouvent ainsi les moyens de résoudre des problèmes de contenu ou de recherche documentaire.

Les personnes estimant avoir tiré profit de leur accompagnement se sont vues proposer un grand nombre d'activités par le site d'accueil : ceci est à mettre en relation avec des demandes plus nombreuses émises par cette population.

Il semble qu'une synergie positive s'enclenche de part et d'autre : l'offre du site suscite des demandes de la part des inscrits, auxquelles le site souscrit le plus souvent, ce qui rend l'accompagnement plus riche et plus adapté aux besoins spécifiques de l'apprenant en formation à distance.

⇒ **Influence de la rencontre avec un formateur, d'autres apprenants sur la remotivation**

En effectifs

Relation entre remotivation et rencontres avec d'autres apprenants et un formateur	Nb de personnes interrogées	Rencontre avec un formateur	Rencontre avec d'autres apprenants	L'accompagnement m'a permis de me remotiver
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	118	77	69	7
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	45	28	29	1
N'ont pas répondu à la question	25	2	16	0
Total	188	107	114	8

Parmi les activités jugées les plus bénéfiques, la rencontre avec un formateur vient en premier lieu pour 77 personnes ayant jugé utile l'accompagnement, et pour 28 personnes ayant un avis négatif.

La rencontre avec d'autres apprenants est également un élément fort pour 69 personnes ayant répondu oui, 29 ayant répondu non et 16 des personnes qui ne se sont pas prononcées.

On peut penser que les rencontres avec un formateur, ou celles organisées ou informelles avec d'autres apprenants, sont un facteur de dynamisation et d'apprentissage.

⇒ **Attentes des apprenants non satisfaites**

En effectifs

Souhaits exprimés n'ayant pu être satisfaits au cours de l'accompagnement	Nb de personnes interrogées	Documentation	Accès internet	Rencontres avec d'autres apprenants	Soutien sur les contenus	Aide pour l'examen
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	118	0	0	0	0	0
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	45	1	0	4	10	3
N'ont pas répondu à la question	25	1	1	0	0	0

Parmi les **souhaits exprimés**, les personnes qui n'ont pas jugé utile l'accompagnement auraient aimé bénéficier :

- D'une aide sur les contenus de la part d'un formateur (10 personnes),
- de plus de contact avec les apprenants du site (4 personnes) ;
- d'une aide à la préparation des épreuves de l'examen (3 personnes).

Il semble donc qu'il soit important, tant pour le Cned que pour le site d'accueil, de bien communiquer sur le contenu de l'accompagnement méthodologique.

⇒ **Première rencontre entre l'APP et l'inscrit du Cned**

En effectifs

Souhaits exprimés n'ayant pu être satisfaits au cours de l'accompagnement	Nb de personnes interrogées	Evaluation autonomie de l'inscrit	Planning de rendez-vous	Offre d'accès à la documentation du site	Tri des documents du Cned
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	118	115	87	66	19
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	45	35	26	18	0
N'ont pas répondu à la question	25	23	6	6	2

Le premier entretien avec l'accompagnateur a pour objectif de recueillir la demande de l'inscrit et d'évaluer son niveau d'autonomie dans le cadre de sa formation à distance.

Un planning de rendez-vous a été proposé à 87 personnes (soit 74%) ayant jugé que l'accompagnement leur avait été utile, à 26 personnes (soit 58%) pour celles ayant un avis négatif sur l'accompagnement et seulement à 6 personnes (soit 24% des cas) pour ceux qui ne se sont pas prononcés sur l'utilité de l'accompagnement.

87 personnes (sur 118, soit 74%) ayant émis un avis favorable sur leur accompagnement se sont vues proposer un planning de rendez-vous ; pour les personnes ayant un avis négatif, ce chiffre est de 58% et pour celles ne s'étant pas prononcé, il est de 24%.

⇒ « Coup de pouce » sur les contenus

En effectifs

« Coups de pouce » sur les contenus	Nb de personnes interrogées	Une fois	Plusieurs fois	Pas d'aide sur les contenus
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	118	11	34	73
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	45	2	0	43
N'ont pas répondu à la question	25	0	2	23
Total	188	13	36	139

73 personnes sur 118 (soit 61 %) ayant jugé que l'accompagnement leur avait été utile n'ont pas bénéficié d'aide sur les contenus. Elle n'intervient qu'une seule fois pour 11 personnes et plusieurs fois pour 34 personnes.

⇒ Relance des inscrits pour la poursuite de l'accompagnement

En effectifs

Etalement de l'accompagnement	Nb de personnes interrogées	Population non relancée		Population relancée	
		Nb total	Accompagnement réalisé en totalité	Nb total	Accompagnement réalisé en totalité
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	118	107	83 77%	11	4 36%
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	45	38	26 68%	7	0 0
N'ont pas répondu à la question	25	13	3 23%	12	3 25%

Ces données chiffrées indiquent que les procédures de relance ont peu d'effet sur la poursuite de l'accompagnement.

⇒ Durée de l'accompagnement

En effectifs (seule est prise en compte ci-dessous la population féminine, les chiffres de la population masculine n'étant pas significatifs)

Durée de l'accompagnement pour les femmes (10 heures)	Nb de personnes interrogées	De 1 à 3 heures	De 4 à 6 heures	De 7 à 10 heures	Sans réponse
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	100	0	6	75	19
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	33	4	6	22	1
N'ont pas répondu à la question	22	6	8	3	5
Total	155	10	20	100	25

La majorité des femmes interrogées (100/155, soit 64%) a réalisé la quasi-totalité de l'accompagnement.

⇒ Etalement de l'accompagnement

En effectifs

Etalement de l'accompagnement	Nb de personnes interrogées	1 à 3 semaines	4 à 16 semaines	17 à 20 semaines	21 à 40 semaines	Sans réponse
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	118	8	69	15	18	8
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	45	3	28	2	7	5
N'ont pas répondu à la question	25	2	6	0	13	4

Pour les personnes qui se sont prononcées de façon positive ou négative sur l'utilité de l'accompagnement, la prestation s'est étalée majoritairement sur une durée de 4 à 16 semaines.

Pour 13 personnes ne s'étant pas prononcées sur l'utilité de l'accompagnement, elle s'est étalée sur 21 à 36 semaines (dont 30 à 36 semaines pour 11 d'entre elles). On peut supposer que le petit nombre d'heures proposé pour cet accompagnement supporte mal une dilution sur une durée trop longue : il est en effet difficile de donner du sens à un travail pédagogique quand une fréquence minimale de séances n'est pas respectée.

⇒ Dépassement de la durée et financements éventuellement mobilisés

Les chiffres obtenus ne nous permettent pas de produire des résultats précis. Le dépassement de durée de l'accompagnement n'est pas fréquent (13 cas). Dans la moitié des cas, la raison de ce dépassement n'est pas précisée, Lorsqu'elle l'est, on constate qu'il s'agit principalement d'un accompagnement sur les contenus.

Pour ces dépassements de durée, de nouveaux financements peuvent être mobilisés, principalement auprès des Conseils Régionaux.

■ Aboutissement du projet

Données recueillies dans le questionnaire 3

Le questionnaire 3 a été rempli par les sites d'accueil 6 mois après la fin de l'accompagnement, lors d'une passation téléphonique. L'objectif était d'identifier les résultats obtenus par les inscrits du Cned en terme de réalisation de la formation, de réussite de cette dernière (obtention du concours ou de l'examen visé, passage en classe supérieure) et de réussite du projet professionnel ou personnel visé au travers de la formation (insertion, promotion ou changement professionnel).

Nous n'avons reçu que 42 réponses exploitables au questionnaire 3. Ce chiffre, extrêmement réduit par rapport à ce que nous escomptions, ne nous permet pas de tirer des conclusions significatives quant à l'intérêt de l'accompagnement au regard de la réalisation des différentes étapes du projet :

- suivi de l'intégralité de la formation ;
- réussite du concours ou de l'examen,
- réussite du projet d'insertion, de promotion ou de changement professionnel.

Dans cette réalisation, d'autres facteurs entrent en ligne de compte, qui ne sont pas négligeables : motivation, réalisme et faisabilité du projet, évènements divers pouvant survenir pendant la durée de la formation.

Les tendances qui ressortent de cette analyse nous semblent cependant intéressantes à présenter : en effet, la population ayant répondu au questionnaire 3 s'inscrit globalement dans la même proportionnalité que celle ayant répondu aux questionnaires 1 et 2 exploités ci-dessus.

En effet, sur les 188 personnes interrogées dans les questionnaires 1 et 2, la proportion était la suivante :

Dispersion sur la question discriminante : «Avez-vous constaté une évolution de vos capacités pendant la durée de l'accompagnement ? » (Questionnaire 2 – inscrit)	Sur les 188 personnes ayant répondu au questionnaire 1 et 2		Sur les 42 personnes ayant répondu au questionnaire 3	
	Nombre	%	Nombre	%
Oui j'ai constaté une évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	118	63%	28	67%
Non je n'ai pas constaté d'évolution de mes capacités au cours de l'accompagnement	45	24%	9	21%
N'ont pas répondu à la question	25	12%	5	13%
Total	188	100 %	12	100 %

Pour les 28 personnes **ayant répondu « oui »** à la question discriminante :

- 25 ont mené à terme leur formation ;
- 15 ont réussi leur diplôme ou leur concours ;
- cette réussite permet à 12 de ces personnes de mener à bien leur projet d'insertion, de promotion ou de changement professionnel.

Pour les 9 personnes **n'ayant pas jugé utile l'accompagnement**, on retrouve la même proportionnalité quant à la réalisation de la totalité de la formation :

- 8 ont mené à terme leur formation ;
- 4 ont réussi leur diplôme ou leur concours ;
- cette réussite permet à seulement 2 personnes de mener à bien leur projet professionnel. promotion ou de changement professionnel.

Pour les 5 personnes ne s'étant pas positionnées par rapport à l'aide que l'accompagnement avait pu leur apporter, la formation n'est menée à terme que par deux personnes, elle n'aboutit à une réussite du concours ou de diplôme et du projet professionnel que pour une d'entre elles.

Les activités menées avec les inscrits ayant répondu « oui » ou « non » à la question de référence, qu'ils aient mené à terme ou non formation ou projet, ne présentent pas de caractéristiques particulières : il semble qu'il faille retenir l'idée d'un « **effet accompagnement** » **global** constitué de rencontres régulières avec un formateur et d'autres apprenants, d'aide effective de la part des sites devant les difficultés rencontrées, quelles qu'elles soient.

En revanche, on constate que pour 5 inscrits interrogés dans le questionnaire 3 qui ne se sont pas positionnés par rapport à l'aide que l'accompagnement avait pu leur apporter :

- aucun n'a bénéficié d'un planning de rendez-vous ;
- peu d'activités sont mentionnées comme utiles pendant la durée de l'accompagnement ;
- aucune demande n'est exprimée.