



Au Cned, des professeurs à bout de souffle

Ce lundi, les collégiens et les lycéens reprennent les cours à distance. Les personnels du Centre national d'enseignement à distance (CNED) responsables de la « continuité pédagogique », dénoncent une surcharge de travail et une dégradation de leurs conditions d'exercice. Ce sont des plaintes qui s'échangent habituellement de manière discrète entre les salariés du Centre national d'enseignement à distance (CNED). Mais une partie des équipes était en grève, jeudi 8 avril, pour dénoncer ouvertement « une augmentation très importante du nombre d'inscrits, sans moyens humains supplémentaires », ayant pour conséquence une dégradation des conditions de travail au sein de l'institution.

Des problèmes que connaissent une grande partie des 2 200 agents, répartis dans huit sites en France, qui y travaillent. Des fonctionnaires, des professeurs détachés et des vacataires offrent une formation à distance de la maternelle aux études post-bac. « Là, nous parlons des problèmes conjoncturels liés à la pandémie de Covid-19 qui ont entraîné une surcharge de travail, explique Louis*, professeur de langue. Mais au Cned, il y a des dysfonctionnements structurels depuis une dizaine d'années. Cela s'empire depuis environ cinq ans, la situation se tend. »

Une vingtaine de salariés, une majorité de professeurs-correcteurs, mais aussi des membres du centre de relation client (CRC), des ingénieurs et des créateurs de formations, témoignent auprès de Mediapart de l'ampleur de ces dysfonctionnements. Par peur de représailles, comme le non-renouvellement de leurs contrats, tous ont requis l'anonymat.

À cause la pandémie de covid-19, les élèves français doivent suivre leurs cours en ligne sur l'outil « Ma classe à la maison » du CNED. © Achel Cotte / Hans Lucas via AFP

Le stress est monté chez les professeurs du Cned à l'approche de la rentrée scolaire, ce lundi 26 avril. Tout doit être prêt pour permettre aux 5,7 millions d'élèves de collège et de lycée de reprendre l'école à distance dans de bonnes conditions. Une possibilité offerte par l'outil du Cned « Ma classe à la maison ». Ce dispositif, mis en place à la suite de la fermeture des établissements scolaires français pour lutter contre la pandémie de Covid-19 en 2020, permet d'assurer la « continuité pédagogique ».

Mais la machine est fragile. « Les bugs sont fréquents, les serveurs sont débordés, les élèves ne sont pas tous équipés, les logiciels sont obsolètes, liste Anne*, une professeure de collège. Et puis, il y a aussi les professeurs pour qui utiliser un ordinateur prend beaucoup de temps à cause de leur handicap. » Au Cned, une grande partie des équipes assurant les corrections de copies bénéficient de postes adaptés, majoritairement occupés par des personnes en situation de handicap.

La correction de copies est la spécialité maison. « Je suis passé de 1 000 copies à corriger il y a cinq ans, à 1 200 puis à 1 400, puis à 1 700 il y a deux ans, avance Louis. L'an dernier, j'ai corrigé 2 480 copies, alors que j'ai été arrêté trois mois dans l'année à cause de ma maladie. Je bossais 18 heures sur 24, 7 jours sur 7. Je n'en pouvais plus. C'est pourquoi j'ai demandé une réduction de mon temps de travail. » Après de longues négociations, des allers-retours entre le médecin du travail et la direction du Cned, Louis a finalement obtenu une réduction de 30 %. « Je revis, j'ai de nouveau des week-ends, s'enthousiasme-t-il. Mais cela a été une rude bataille. »

D'autres n'ont pas eu cette chance. « J'ai une maladie invalidante et progressive, explique Diane*, professeure d'une langue rare. J'ai demandé plusieurs fois une



réduction de temps de travail, cela m'a toujours été refusé. Entre le travail et les rendez-vous médicaux, je n'ai quasiment pas de temps pour prendre soin de moi et de ma santé mentale.» Ces dernières années, des dizaines de burn-out ont touchés les agents du Cned. Louis en a fait deux en moins de cinq ans.

Le nombre de jours d'arrêt maladie a augmenté de 4 % entre 2019 et 2020, selon la direction du CNED. «Cette augmentation semble liée au contexte sanitaire, et ce, malgré la qualité de l'accompagnement proposé aux agents du Cned sur cette période», justifie l'institution. (Lire toutes les réponses du CNED dans l'onglet Prolonger).

Une maman utilise l'outil %22Ma classe a la maison%22 du CNED pour faire un cours à son fils. Le 21 mars 2020. © GUILLAUME SOUVANT / AFP

Le problème est arithmétique, selon Louis. Une copie prend en moyenne vingt minutes à corriger. Soit trois par heure. Sur un contrat de 35 heures, trois d'entre elles sont consacrées à des tâches annexes. Reste 32 heures de correction de copies. Ce qui semblerait permettre de corriger jusqu'à 96 copies par semaine.

«Pour corriger une copie correctement, surtout chez les plus jeunes, qui font beaucoup d'erreurs, il faut plus que vingt minutes, avance Édith*, professeure de mathématiques. Parfois, rien que pour se connecter au logiciel permettant de corriger les copies on met quinze minutes.» Pour plusieurs professeurs, il faudrait changer les barèmes des temps de correction des copies.

Sur cette question, la direction du Cned répond à Mediapart que le temps de correction a été établi avec des enseignants, par discipline et par niveau. Selon plusieurs témoins, le Cned a déjà intimé aux professeurs «d'en faire moins», de ne pas être zélés. «Si tu veux faire ton boulot correctement, tu as besoin de temps, répond Laura*, une professeure de langue. Nous sommes un service public, nous souhaitons faire notre travail consciencieusement. On ne veut pas bâcler nos corrections pour faire plaisir à la direction. Faire cela aurait de graves conséquences sur la qualité de l'apprentissage des élèves.»

De plus en plus de copies à corriger en raison de l'augmentation du nombre d'élèves. Mais cette augmentation serait «intégralement compensée par des vacances faites très majoritairement par des enseignants en présentiel de l'éducation nationale», assure l'institution.

«C'est ce qu'on nous répète, assure Charles*, un professeur de lycée. Mais on n'a pas l'impression que ce soit le cas, bien au contraire. Et je vais même plus loin. Je pense que tous les procédés sont en train de s'industrialiser.» Comprendre : plus de corrections, avec moins d'effectifs. Ce qui n'a pas toujours été le cas.

Louis date ce changement de management à environ 2016-2017. «À peu près en même temps que le changement de direction : Michel Reverchon-Billot a pris la direction à ce moment-là», pense un autre salarié.

Une «industrialisation des procédés» et «une logique de marché» - les termes utilisés par les personnels du Cned - qui se retrouveraient jusque dans le vocabulaire utilisé par la direction. Les usagers sont devenus les clients. «Plusieurs fois, mon N+1 m'a repris alors que je disais "usager", il m'a intimé d'utiliser le mot "client"», témoigne un membre de l'intersyndicale. Les employés doivent parler de «prospect», «d'utilisateur», de «produit». Un détail qui a du sens pour ces travailleurs.

«Le Cned gère des apprenants, à la fois des élèves et des adultes en formation continue. Ces derniers sont souvent appelés clients. Il ne s'agit en rien d'un usage récent», explique, de son côté, l'institut.

«Fonctionner comme une entreprise privée, avec le même genre de vocabulaire, avec un rapport hiérarchique très vertical où l'on ne prend plus en compte nos



recommandations entraîne une perte de sens dans notre travail», se désole Laura*, une professeure. De nombreux travailleurs partagent ce sentiment. S'ils ont choisi ce métier-là, c'est aussi car ils croient au service public.

Un service public dévoyé par les membres de la direction, avancent plusieurs témoins. Et un mépris qui gangrènerait l'institution. Des salariés du Cned dénoncent même un abandon de la hiérarchie. «On fait remonter des plaintes, des observations, des suggestions, mais on ne nous répond jamais», explique une salariée travaillant au centre de relation client. Une fracture entre le haut et le bas entraînant une perte de confiance et, parfois, des conflits. «Le mépris n'est absolument pas de mise dans l'établissement», se défend l'institution.

Plusieurs anciens du Cned ont intenté des procès contre leur ex-employeur. Notamment pour des non-renouvellements de contrats, selon eux, injustifiés. «Un jour, je rentre chez moi après le boulot et je reçois une lettre du Cned, raconte un ex-salarié du pôle grenoblois. Elle explique que mon renouvellement ne sera pas acté. J'étais abasourdi. Tous mes évaluations par le rectorat étaient excellentes. Ce que l'on me reprochait, c'était d'en faire trop.»

Une ancienne salariée du Cned de Rennes raconte à peu près la même histoire. «J'ai subi un non-renouvellement que je considère abusif. Dans leur lettre de non-renouvellement, le responsable des ressources humaines indique la quantité de copies corrigées ainsi que mes périodes d'arrêt maladie et d'allègement de travail. Sans préciser si c'est la raison du non-renouvellement.» Cette dernière a même écrit au ministre de l'éducation nationale, Jean-Michel Blanquer, en vain. Elle est aujourd'hui encore en procès contre le Cned.

Pour justifier ces non-renouvellements, l'institution invoque, auprès de Mediapart, des éléments juridiques. «Sur le fondement de l'article 4 de la loi du 11 janvier 1984, lorsque le recrutement d'un agent contractuel intervient au regard de la nature des fonctions du poste à pourvoir, l'examen des candidatures des personnes n'ayant pas la qualité de fonctionnaire n'est possible que lorsque l'autorité de recrutement a établi le constat du caractère infructueux du recrutement d'un fonctionnaire sur cet emploi. Pour la plupart des postes, l'échéance de chaque contrat induit une mise en concurrence réglementaire et la publication d'une offre d'emploi visant à permettre aux candidats fonctionnaires de se positionner. Cette pratique s'applique à l'ensemble du secteur public.»

La situation se tend. Et le dialogue semble plus que jamais compliqué. «On est prêts à se mettre en grève tous les jours s'il le faut», argue même un agent. Créé en 1939, l'organisme a déjà une longue histoire et connu de nombreuses mobilisations. Notamment en 2016, où des premières journées de grève avaient permis aux syndicats de dénoncer une «situation de profond malaise». En cinq ans, elle semble s'être encore dégradée.

* Les prénoms ont été changés.

