

## Enquête de satisfaction automne 2024 - Étape accompagnement

En octobre 2024, nous avons conduit une enquête de satisfaction auprès de 280 candidats ayant déposé un dossier de validation (dossier 2) entre juillet et septembre 2024 (session d'automne). La réforme de la VAE et l'arrivée de la plateforme FranceVAE ont limité nos possibilités de contact direct avec les candidats, réduisant ainsi la taille de l'échantillon. Malgré cela, l'enquête a obtenu un taux de retour de 42,5 %, permettant de recueillir des retours précieux pour améliorer nos services.

Cette enquête porte sur la satisfaction de l'accueil, la prestation d'accompagnement lorsqu'elle est dispensée dans notre réseau, le dépôt du livret2 et l'inscription à l'examen sur les plateformes du rectorat.

Le comparatif des tendances s'appuie sur l'année 2022, car aucune enquête n'a été réalisée à cette étape en 2023 en raison de la mise en place de la réforme qui nous a mobilisé.

### Objectifs de cette enquête

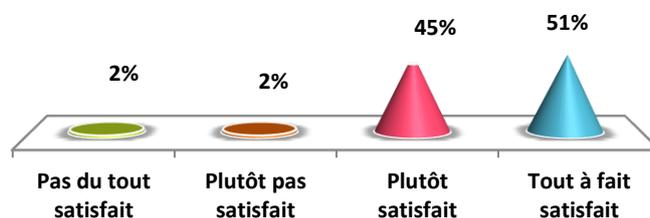
- **Assurer une meilleure visibilité** sur toutes les étapes du parcours VAE jusqu'au dépôt du livret2.
- **Obtenir des retours des candidats** à propos des difficultés éventuellement rencontrées.
- **Définir des actions concrètes** pour améliorer la qualité de nos services et satisfaire les usagers et les bénéficiaires.

### Le premier contact une expérience réussie

- **Accueil**

 **119 réponses exprimées**

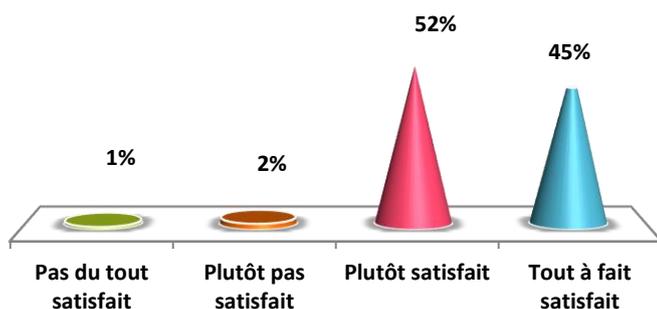
**96%** des candidats se déclarent satisfaits de leur premier contact avec nos services.



- **Accueil technique-Étapes du parcours**

 **119 réponses exprimées**

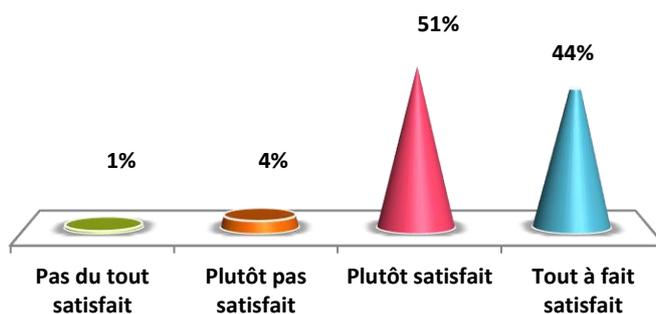
 **97.5%** des candidats sont satisfaits des informations délivrées à propos des différentes étapes du parcours. On observe une hausse de 2 points par rapport à 2022.



- **Accueil technique-Documents fournis**

 **119 réponses exprimées**

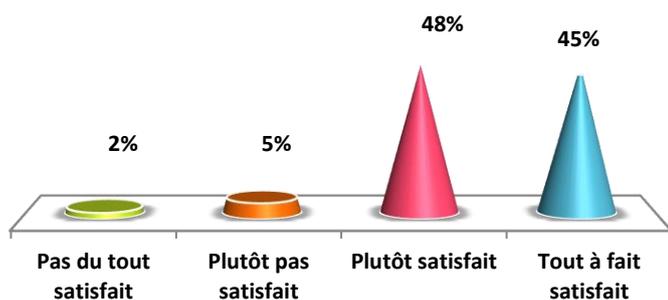
 **95 %** des candidats sont satisfaits des documents fournis lors de l'accueil technique. La satisfaction reste stable.



- **Accueil technique-Financement de l'accompagnement**

 **119 réponses exprimées**

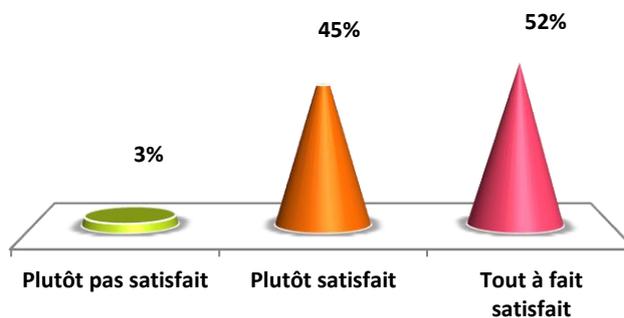
 **93%** des candidats sont satisfaits des informations relatives au financement fournies lors de l'accueil technique, soit 2 points de plus qu'en 2022.



- **Accueil technique-Conseil livret 1**

 **119 réponses exprimées**

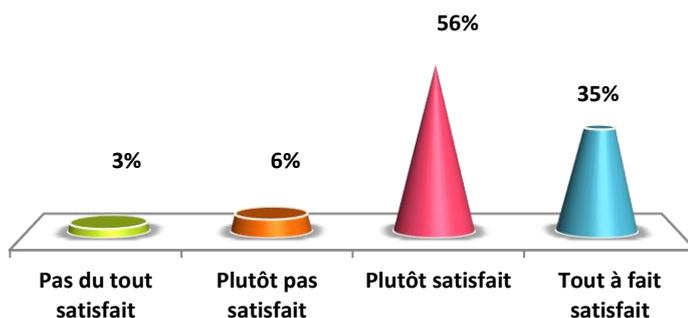
 **97%** des candidats sont satisfaits des informations fournies pour compléter le livret 1 lors de l'accueil technique. 2,5 points de hausse de la satisfaction.



- **Les locaux–Accessibilité**

 **119 réponses exprimées**

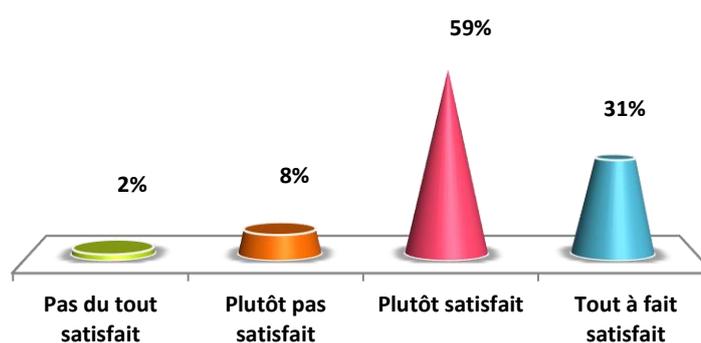
 **93%** des candidats sont satisfaits de l'accessibilité aux locaux lors de l'accueil technique.  
En baisse de 2 points, pour retrouver le niveau de 2020.



- **Les locaux–Signalétique**

 **119 réponses exprimées**

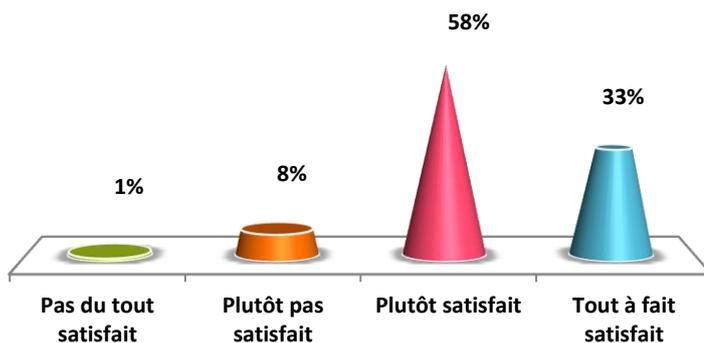
 **90%** des candidats sont satisfaits de la signalétique des locaux. En hausse de 1 point.



- **Les locaux–Confort**

 **119 réponses exprimées**

 — **91%** des candidats sont satisfaits du confort des locaux utilisés lors de leur accueil technique. Le taux de satisfaction est similaire à la précédente enquête.

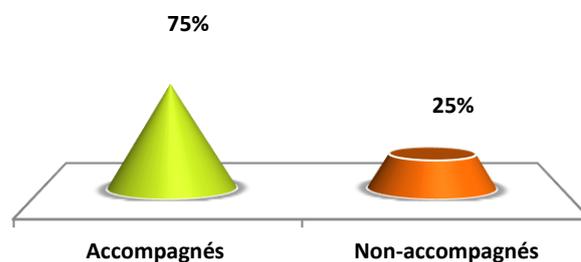


## L'accompagnement une réponse adaptée aux attentes

- **Accompagnement**

 **119 réponses exprimées**

  **75%** des candidats ont bénéficié d'un accompagnement au livret2. Après une hausse de 5 points en 2022, ce taux est de nouveau identique à 2021.



Trente candidats ont partagé les raisons pour lesquelles ils ont choisi de ne pas être accompagnés, en mettant en avant principalement les motifs suivants :

- **47%** déclarent être suffisamment autonome pour réaliser leur livret2 sans accompagnement ou avoir été accompagnés par leur entourage.
- **17%** n'ont pas souhaité être accompagnés, pour des raisons diverses et en particulier de manque de disponibilité, d'éloignement géographique, ou parce qu'ils n'avaient pas anticipé le temps de mise en place des délais de réalisation du livret2 avec un parcours d'accompagnement au regard de la date de dépôt possible.
- **23%** n'ont pas trouvé de solutions pour financer leur accompagnement. En revanche ils ne précisent pas si c'est un manque de droits CPF ou autre.
- **13%** des candidats avaient déjà bénéficié d'un accompagnement lors d'une précédente démarche.

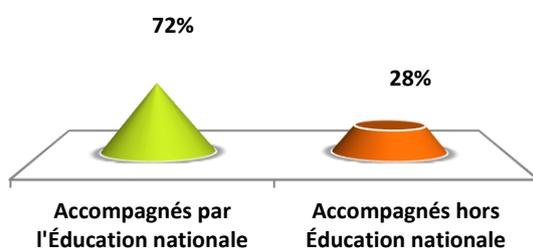
Cette répartition était sensiblement équivalente lors des précédentes enquêtes.

- **Organisme d'accompagnement**

 **89 réponses exprimées**

**72%** des candidats accompagnés le sont par un site de l'éducation nationale

 Ce taux est en hausse de 4 points comparativement au précédent sondage.

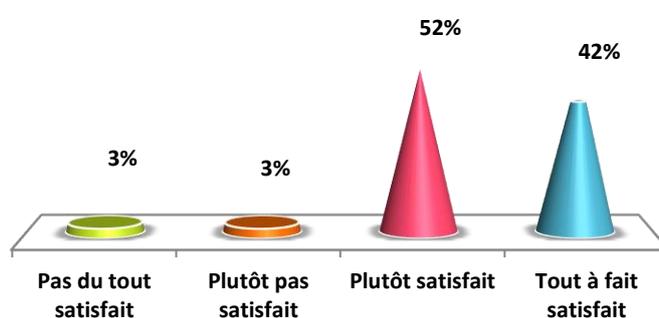


Les chiffres présentés ci-après à propos de l'accompagnement, concernent uniquement les candidats qui ont été accompagnés par les sites de proximité de l'éducation nationale (GRETA).

- **La prestation d'accompagnement dans son ensemble**

 **64 réponses exprimées**

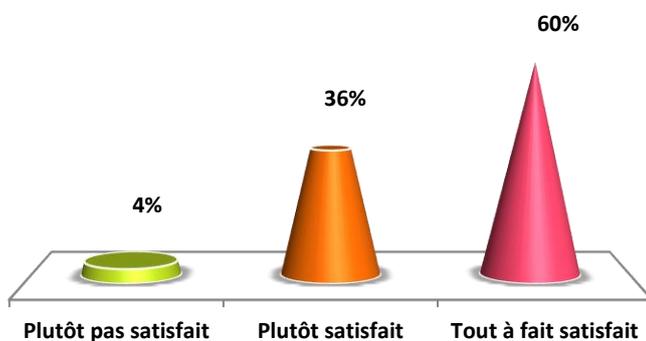
 **92%** des candidats sont satisfaits de la prestation d'accompagnement. Ce taux est en hausse de 1 point.



- **Le planning d'accompagnement**

 **48 réponses exprimées**

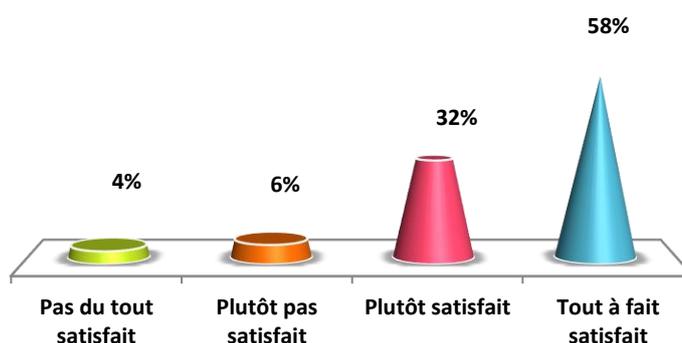
 **96%** sont satisfaits du planning d'accompagnement. C'est 6 points de plus qu'en 2022. Depuis 2021, ce taux est en hausse de 12 points.



- **La disponibilité de l'accompagnateur**

 **53 réponses exprimées**

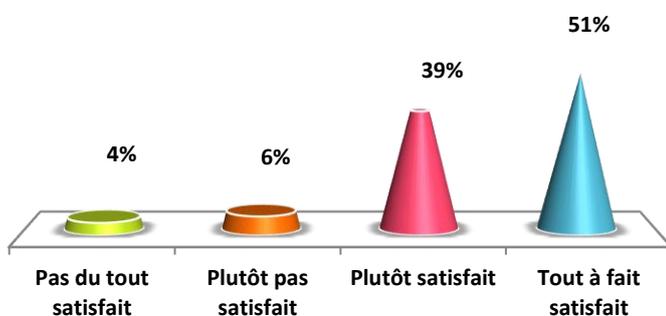
 **90%** des candidats sont satisfaits de la disponibilité de leur accompagnateur. Taux en hausse de 4 points.



- **La pertinence des conseils prodigués**

 **51 réponses exprimées**

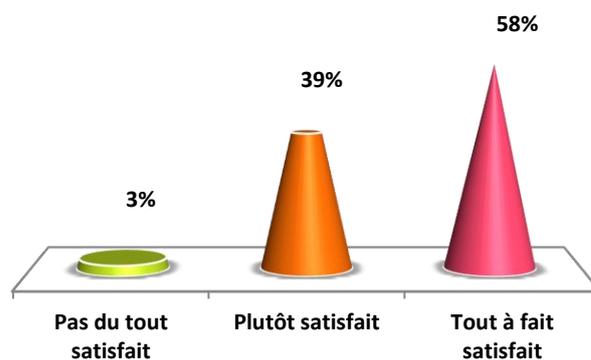
 **90%** des candidats sont satisfaits de la pertinence des conseils prodigués par leur accompagnateur. Baisse de 1 point.



- **Le déroulement des entretiens individuels**

 **51 réponses exprimées**

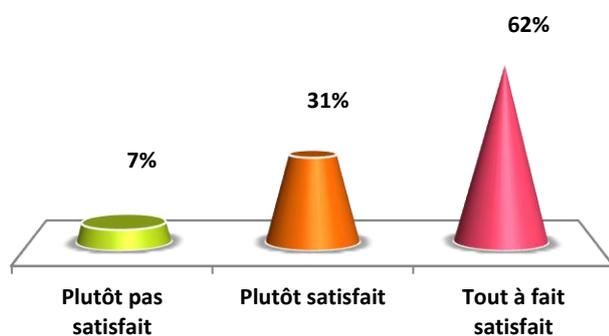
 **97%** des candidats sont satisfaits du déroulement des entretiens individuels. Hausse de 6 points. Cet indicateur retrouve son niveau de satisfaction de 2021.



- **Le déroulement des ateliers collectifs**

 **39 réponses exprimées**

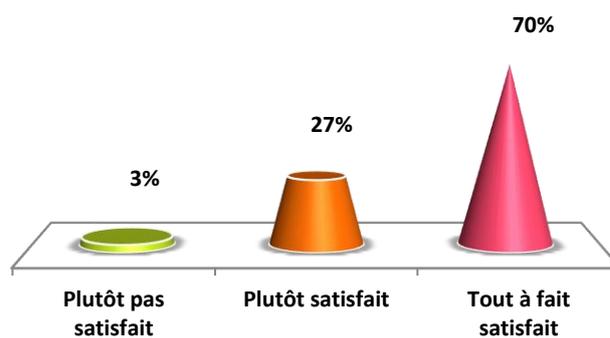
 **93%** des candidats sont satisfaits du déroulement des ateliers collectifs. Ce taux est en augmentation de 5 points.



- **La séance de préparation à l'entretien avec le jury**

 **30 réponses exprimées**

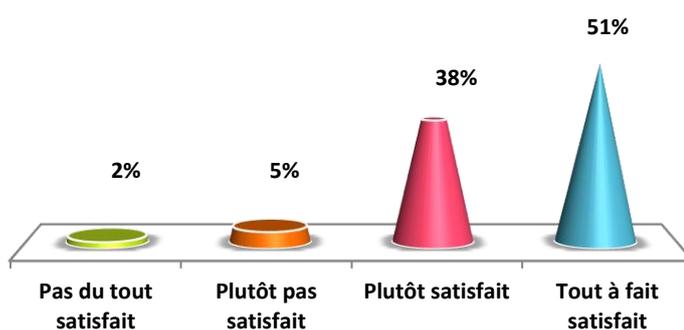
 **97%** des candidats sont satisfaits de la séance de préparation à l'entretien avec le jury. Ce taux est en hausse de 6 points.



- **Le suivi à distance**

 **80 réponses exprimées**

 **93%** des candidats sont satisfaits du suivi à distance effectué par leur accompagnateur. Hausse de 6 points.

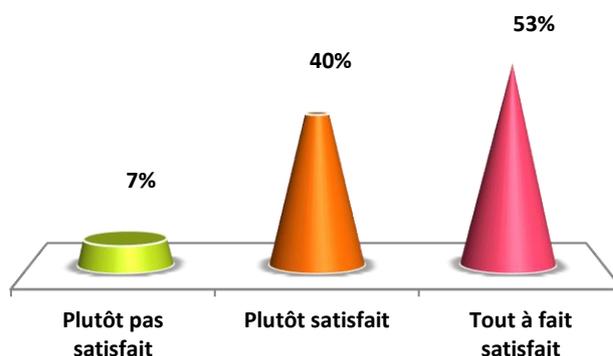


## Les locaux : un environnement satisfaisant

- **La qualité des locaux (confidentialité, confort, accessibilité, signalétique)**

 **45 réponses exprimées**

 **95%** des candidats sont satisfaits de la qualité des locaux dans lesquels ils sont reçus. Après une baisse de 9 points en 2022, le taux remonte de 8 points en 2024.

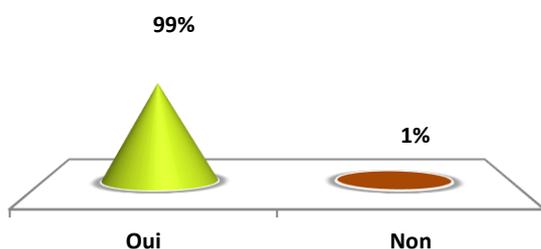


## Le dépôt du livret 2 une étape fluide et accessible

- **La qualité des informations communiquées pour déposer le livret 2**

 **119 réponses exprimées**

 **99%** des candidats sont satisfaits de la qualité des informations communiquées. C'est 4 de points de plus qu'en 2022.

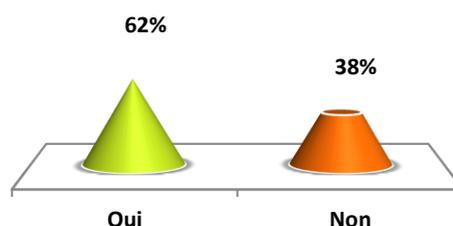


- **Appel à nos services pour le dépôt du livret 2**

 **119 réponses exprimées**

 **62%** des candidats ont fait appel à nos services pour le dépôt de leur livret 2.

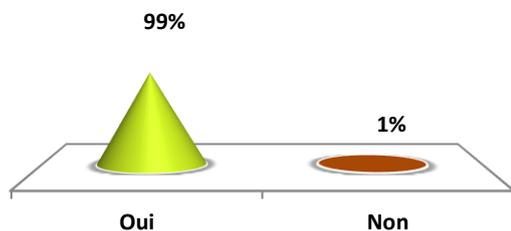
Le taux des candidats ayant demandé de l'aide à nos services est en hausse de 10 points par rapport à celui de la dernière enquête



- **Qualité des réponses apportées par nos services**

 **76 réponses exprimées**

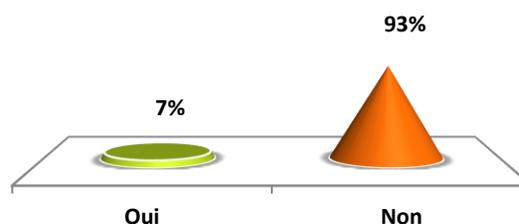
 **99%** des candidats sont satisfaits des réponses obtenues. En hausse de 7 points.



- **Transformation des fichiers au format pdf**

 **119 réponses exprimées**

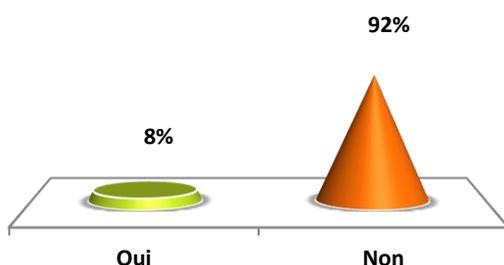
 **93%** des candidats déclarent ne pas avoir rencontré de difficultés pour transformer leur fichier au format pdf.



Les difficultés exprimées par les candidats sont de différentes natures mais reflètent toutes des difficultés au regard du numérique (transformation d'un fichier au format pdf, compression des images, ajout d'images, mise en page...)

- **Difficultés rencontrées pour déposer les fichiers sur la plateforme numérique**

🗨️ 119 réponses exprimées

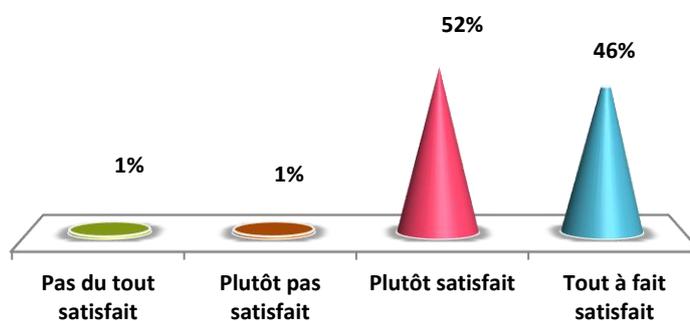


On n'observe pas de récurrence concernant les difficultés exprimées par les 8% de candidats. Des solutions ont été trouvées pour tous ces candidats.

- **Les modalités de dépôts**

🗨️ 119 réponses exprimées

🗳️ — 98% des candidats sont plutôt satisfaits de cette modalité de dépôt.



## L'inscription à l'examen sur les applications Cyclades et Examen une étape guidée qui permet une prise en main facilitée

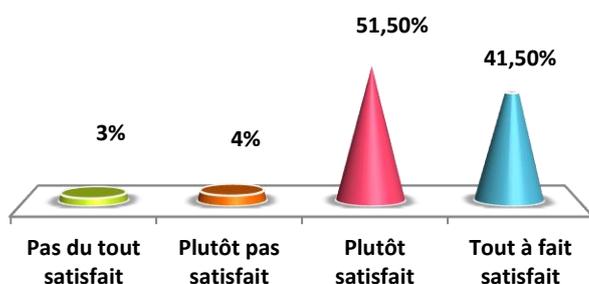
Les nouvelles modalités concernant l'inscription à l'examen ont été généralisées à l'ensemble des spécialités de diplômes cette année.

Il nous semblait opportun de connaître l'avis des candidats afin de faciliter cette démarche.

- **Les informations communiquées pour l'inscription sur les applications Cyclades ou Examen**

 **70 réponses exprimées**

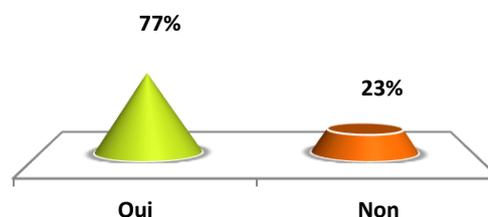
 **93%** des candidats sont plutôt satisfaits des informations communiquées. C'est 8 points de plus que lors de la précédente enquête.



- **Le tutoriel pour l'inscription sur Cyclades**

 **70 réponses exprimées**

 **77%** des candidats se sont appuyés sur le tutoriel proposé pour procéder à leur inscription sur Cyclades. C'est 35 points de plus que lors de la précédente enquête de satisfaction.



 **70 réponses exprimées**

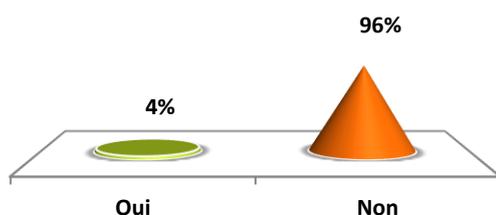
 **100%** des candidats qui ont utilisé le tutoriel l'ont trouvé suffisamment explicite.

- **L'inscription sur Cyclades ou Examen**

 **70 réponses exprimées**

 **4% seulement** des candidats rencontrés des difficultés pour s'inscrire à l'examen.

C'est 5 points de moins qu'en 2022.

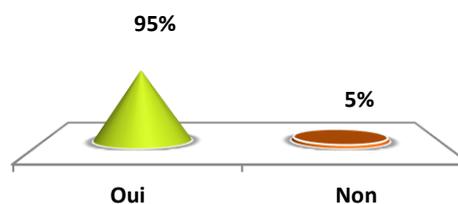


- **La sollicitation auprès des services des examens (DEC) pour finaliser l'inscription**

 **70 réponses exprimées**

**11%** des candidats ont fait appel au service des examens pour réaliser leur inscription sur Cyclades ou Examen.

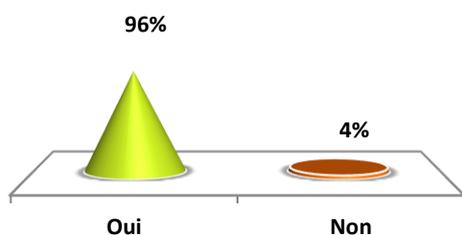
**95%** ont été satisfaits des informations fournies par le service des examens.



- **Les délais d'inscription sur Cyclades**

 **70 réponses exprimées**

 **96%** des candidats ont trouvé les délais d'inscription suffisants. C'est 4 points de hausse.



## Ce qu'il faut retenir :



Tous nos indicateurs sur les **conditions d'accueil** sont en nette progression.



**97%** des candidats se déclarent satisfaits **des conseils fournis** par nos services pour compléter leur livret 1 de recevabilité.



**92%** des candidats saluent la **qualité de l'accompagnement** proposé par les accompagnateurs du réseau des Greta.



**97%** apprécient les **séances de préparation à l'entretien** avec le jury.



**95%** sont satisfaits des **informations communiquées** pour déposer leur livret 2.