

## Enquête de satisfaction automne 2017 - Étape accompagnement

Cette étude a été réalisée en septembre 2017 auprès de 468 candidats ayant déposé un dossier 2 de validation en juin 2017. Il s'agit de la session automne 2017.

Le taux de retour des réponses est de **69%**.

### Objectifs de l'enquête

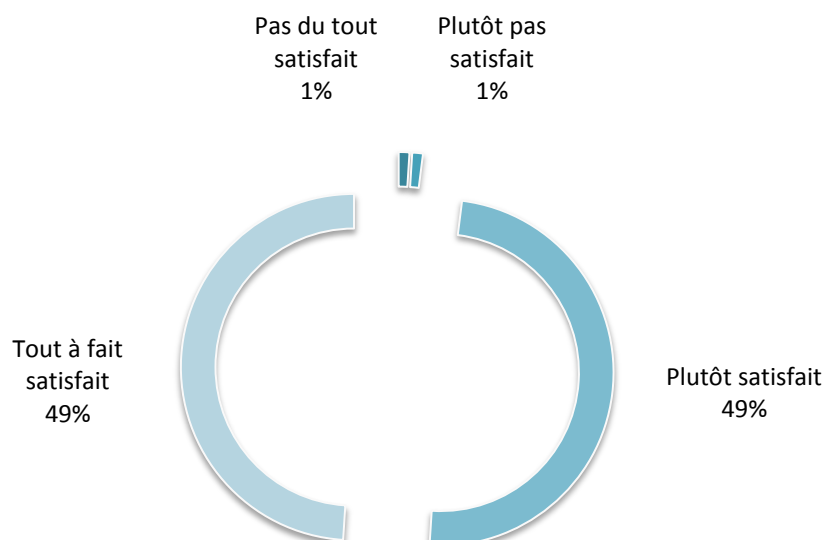
- Permettre une lisibilité sur l'ensemble des étapes du parcours d'accompagnement VAE,
- disposer d'un retour de la part des candidats sur les modalités de dépôt,
- mettre en place des actions visant l'amélioration de la qualité du service.

## Le premier contact

### Accueil

319 exprimés

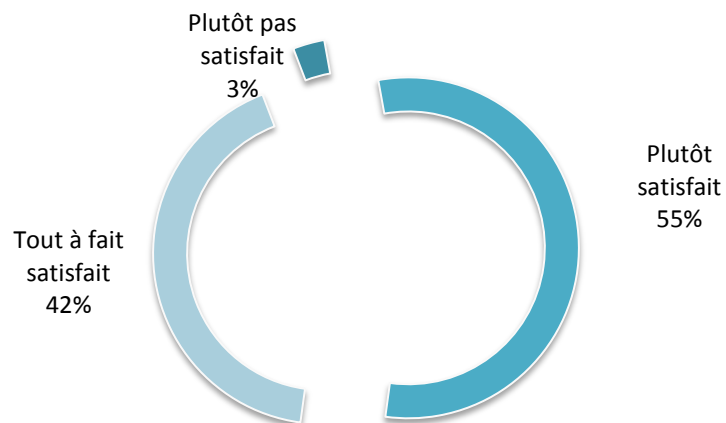
**98%** des candidats sont satisfaits du premier contact avec nos services.



### Accueil technique-Étapes du parcours

289 exprimés

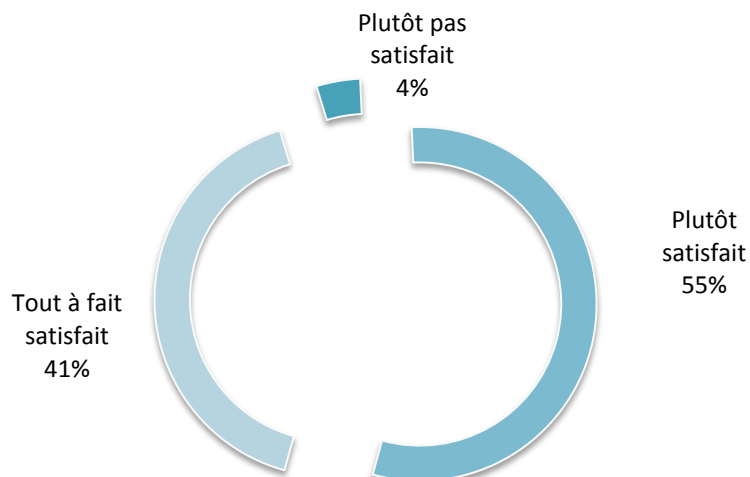
**97%** des candidats sont satisfaits des informations délivrées sur les différentes étapes du parcours



### Accueil technique-Documents fournis

289 exprimés

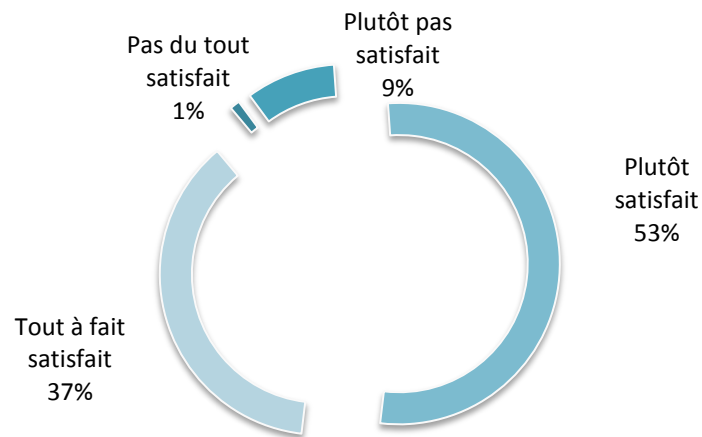
**96%** des candidats sont satisfaits des documents fournis lors de l'accueil technique.



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

289 exprimés

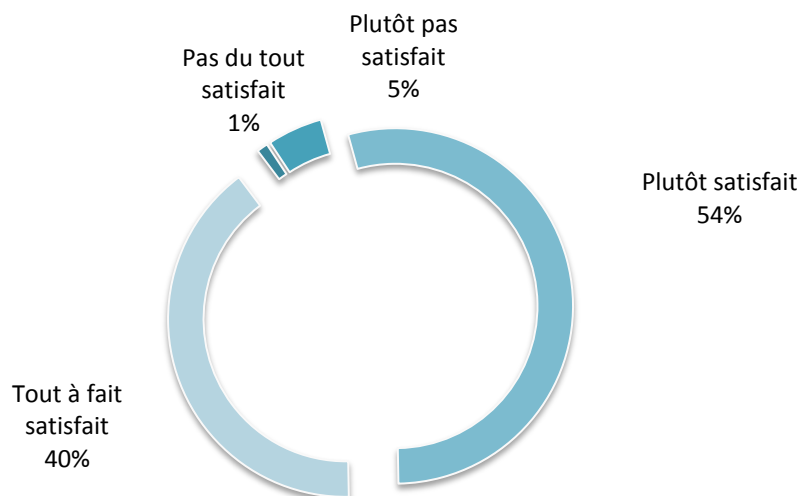
**90%** des candidats sont satisfaits des informations relatives au financement fournies lors de l'accueil technique.



**Accueil technique-Conseil livret 1**

289 exprimés

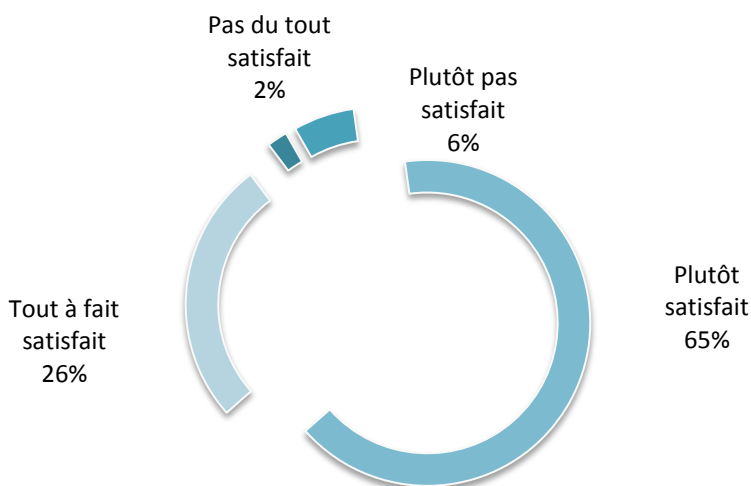
**94%** des candidats sont satisfaits des informations fournies pour compléter le livret 1 lors de l'accueil technique.



### Les locaux-Accessibilité

287 exprimés

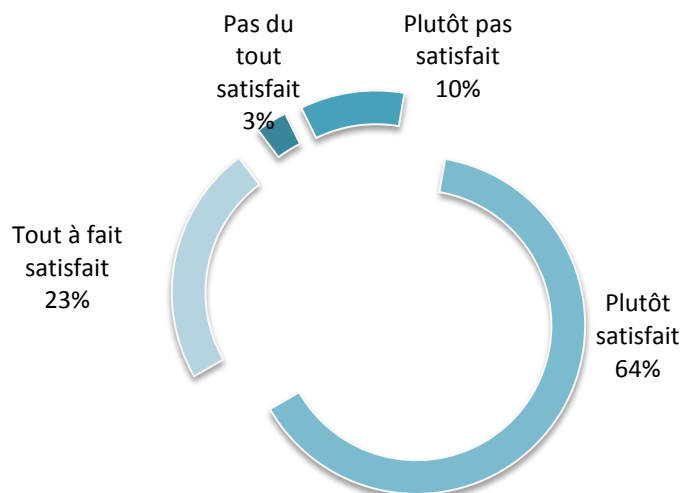
**91%** des candidats sont satisfaits des informations fournies pour compléter le livret 1 lors de l'accueil technique.



### Les locaux-Signalétique

287 exprimés

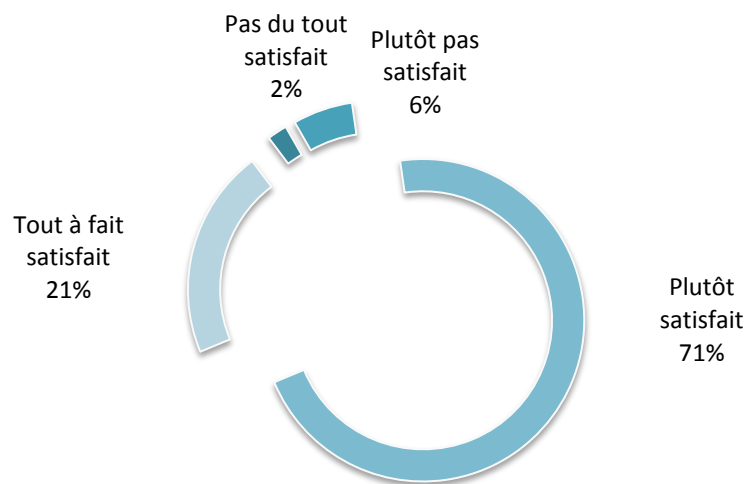
**87%** des candidats sont satisfaits des informations fournies pour compléter le livret 1 lors de l'accueil technique.



## Les locaux-Confort

287 exprimés

**92%** des candidats sont satisfaits des informations fournies pour compléter le livret 1 lors de l'accueil technique.

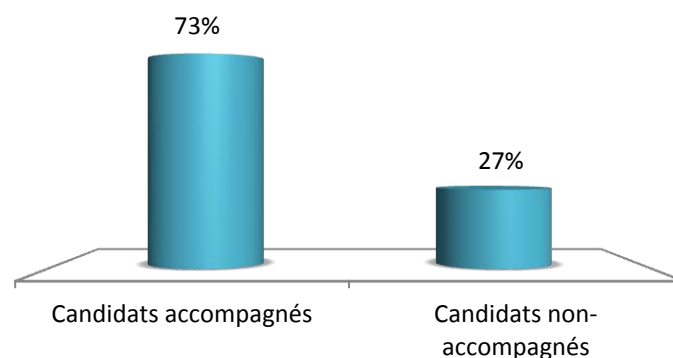


## L'accompagnement

### Accompagnement

284 exprimés

**73%** des candidats ont bénéficié d'un accompagnement pour la constitution du livret 2  
*73% sur la session de printemps 2016 et 77% sur la session automne 2016*



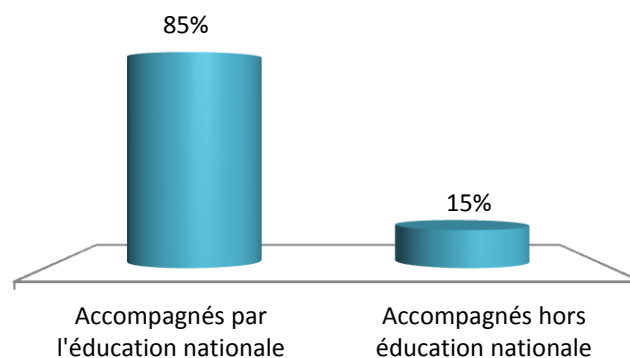
**76 candidats** se sont exprimés à propos de leur choix de ne pas être accompagnés par notre réseau et ont évoqué principalement les raisons suivantes :

- 44% ont fait le choix de ne pas être accompagnés car ils n'en éprouvaient pas le besoin, ou avaient dans leur entourage des personnes susceptibles de les aider, Ce taux augmente de 17% par rapport à la dernière enquête,
- 24% n'ont pas trouvé de financement au vu de leur situation ou se sont vu refuser un accord de financement de leur accompagnement, ou ont rencontré des difficultés pour mettre en place leur accompagnement. Pour mémoire ils étaient 21% à l'automne 2016 à évoquer ce motif,
- 12% manquaient de disponibilité, ou ont démarré leur démarche trop près des dates de dépôt du livret 2, ce qui représente une baisse de 7 points par rapport à la précédente enquête,
- 13% ont déjà bénéficié de l'accompagnement lors d'un précédent parcours de VAE, ce taux est identique à la dernière enquête,
- 7% sont des cas très particuliers.

### Organisme d'accompagnement

207 exprimés

**85%** des candidats accompagnés le sont par un site de l'éducation nationale  
*Ce taux est identique à celui de la session précédente.*



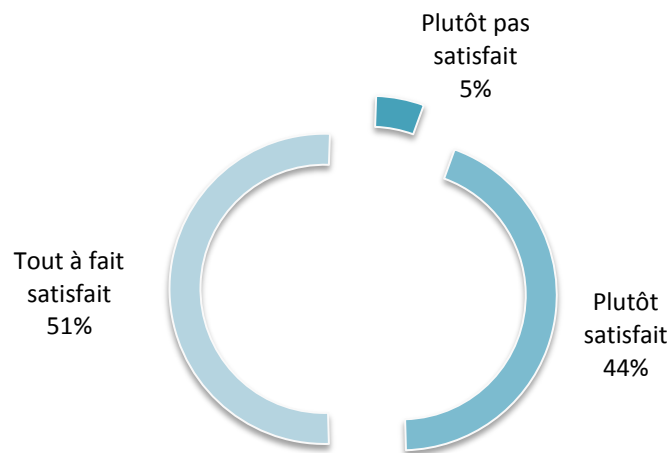
Les chiffres présentés ci-après concernent uniquement les candidats qui ont été accompagnés par le DAVA ou les sites de proximité de l'éducation nationale (GRETA).

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

176 exprimés

**95%** des candidats sont satisfaits de la prestation d'accompagnement.

En hausse de 3 points.

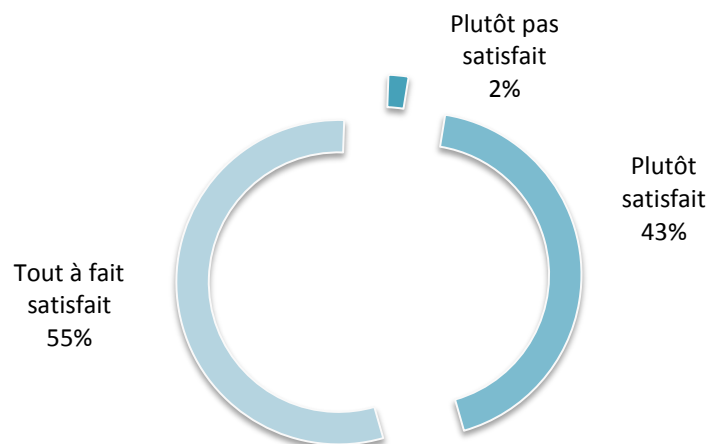


**Le planning d'accompagnement**

159 exprimés

**98%** sont satisfaits du planning d'accompagnement.

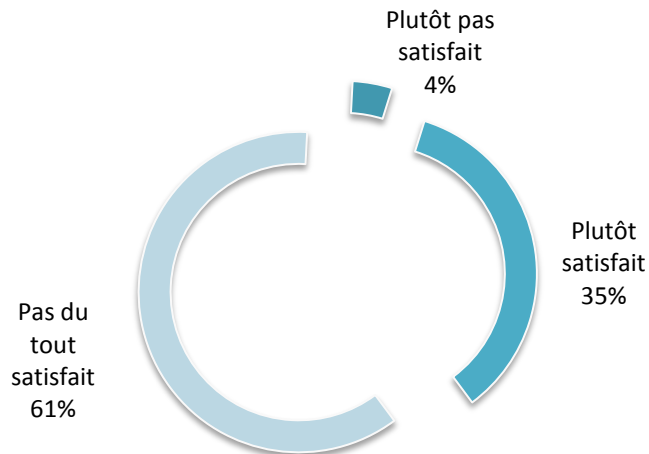
En hausse de 2 points par rapport à la dernière session.



**La disponibilité de l'accompagnateur**

161 exprimés

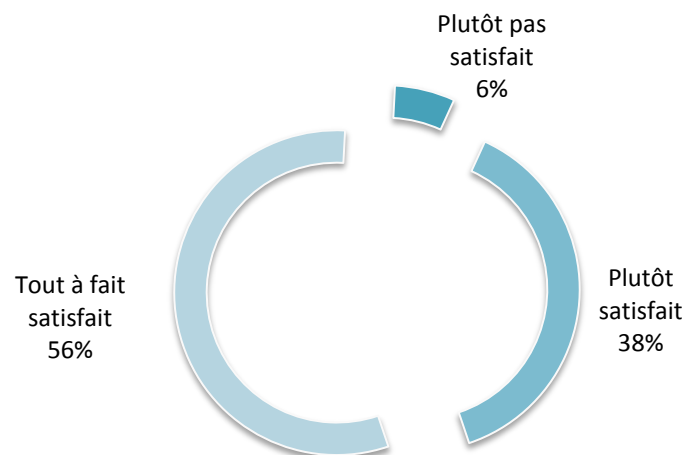
**96%** des candidats sont satisfaits de la disponibilité de leur accompagnateur.  
En hausse de 2 points.



**La pertinence des conseils prodigués**

159 exprimés

**94 %** des candidats sont satisfaits de la pertinence des conseils prodigués par leur accompagnateur

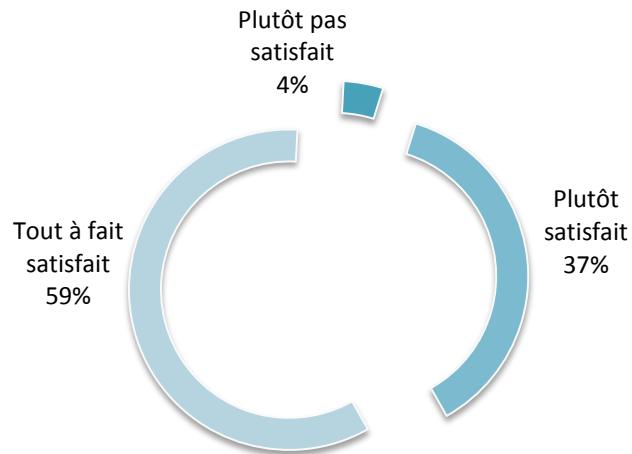




**Le déroulement des entretiens individuels**

161 exprimés

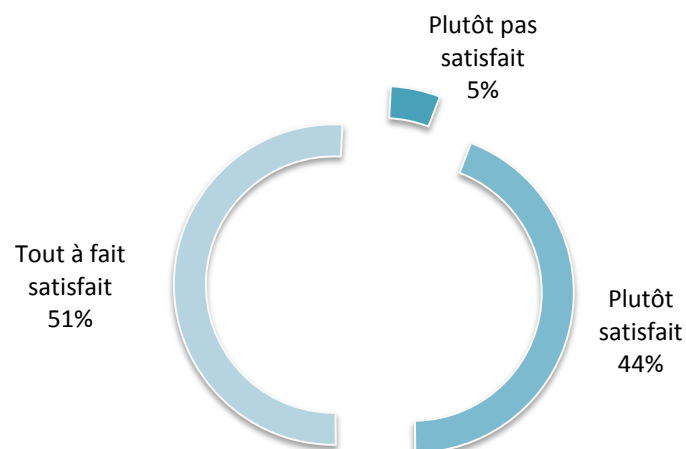
**96%** des candidats sont satisfaits du déroulement des entretiens individuels.



**Le déroulement des ateliers collectifs**

142 exprimés

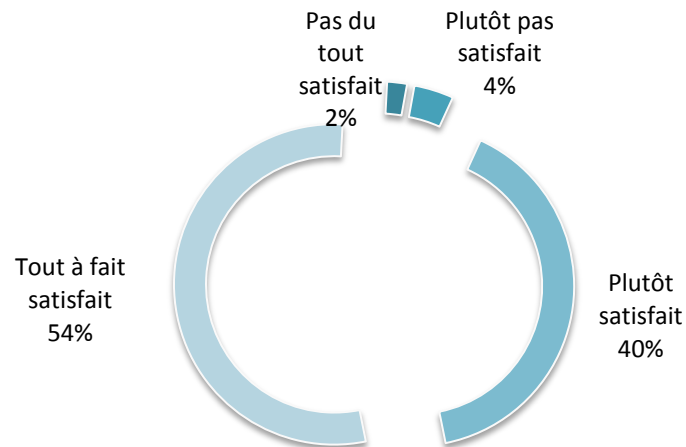
**95%** des candidats sont satisfaits du déroulement des ateliers collectifs



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

100 exprimés

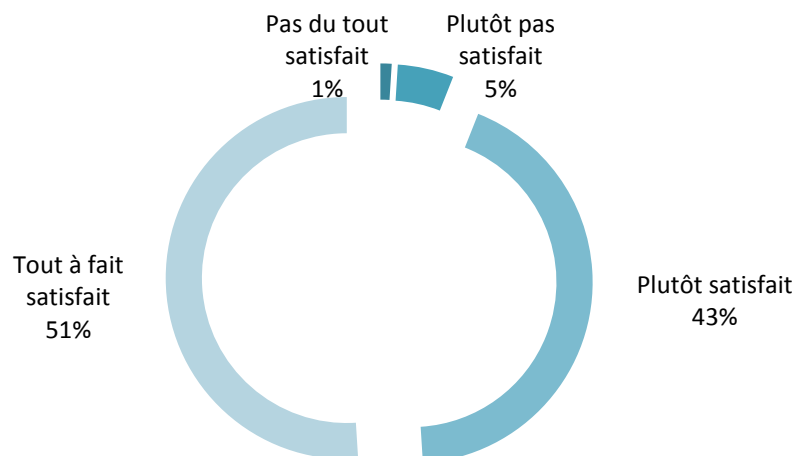
**94%** des candidats sont satisfaits de la séance de préparation à l'entretien avec le jury.



**Le suivi à distance**

137 exprimés

**94%** des candidats sont satisfaits du suivi à distance effectué par leur accompagnateur.



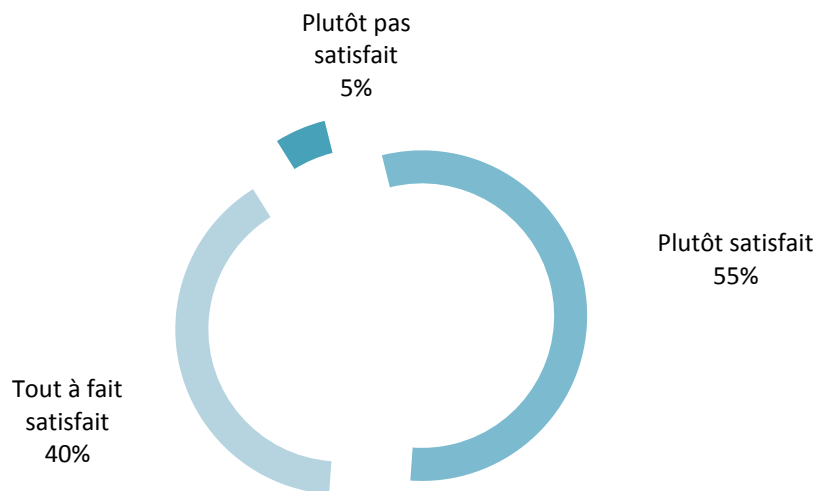
## Les locaux

### La qualité des locaux (confidentialité, confort, accessibilité, signalétique)

152 exprimés

**95%** des candidats sont satisfaits de la qualité des locaux dans lesquels ils sont reçus.

En hausse de 3 points

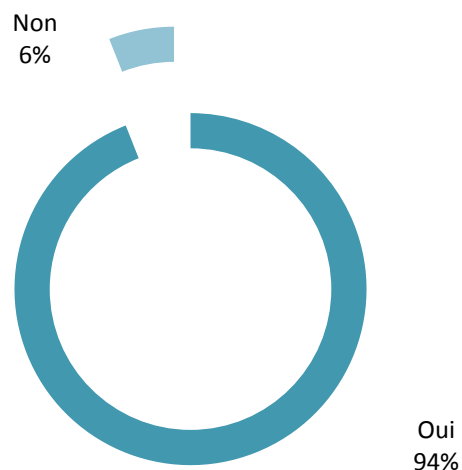


## Le dépôt du livret 2

### La qualité des informations communiquées pour déposer le livret 2

274 exprimés

**94%** des candidats sont satisfaits de la qualité des informations communiquées.

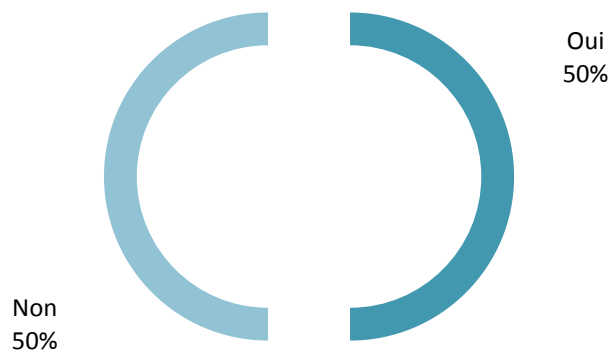


**Appel à nos services pour le dépôt du livret 2**

274 exprimés

**50%** des candidats ont fait appel à nos services pour le dépôt de leur livret 2.

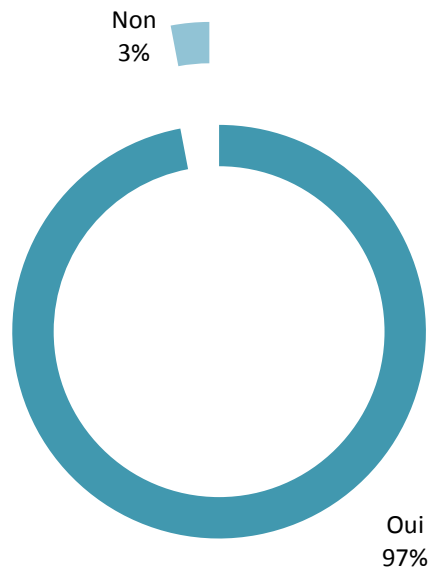
Le taux des candidats ayant demandé de l'aide à nos services est identique à celui de la dernière enquête.



**Qualité des réponses apportées par nos services**

136 exprimés

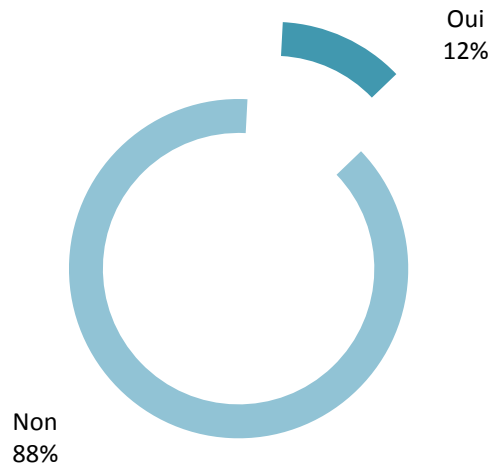
**97%** des candidats sont satisfaits des réponses obtenues.



**Transformation des fichiers au format pdf**

274 exprimés

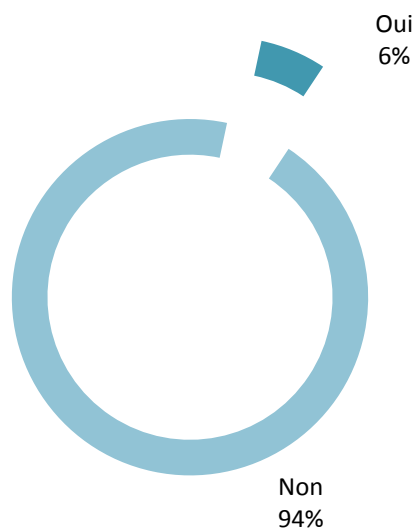
**88%** des candidats déclarent ne pas avoir rencontré de difficultés pour transformer leur fichier au format pdf.



Les difficultés sont évoquées par des candidats qui sont peu familiarisés avec les outils numériques, notamment la fusion de documents, la compression des images et la mise en page.

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

274 exprimés

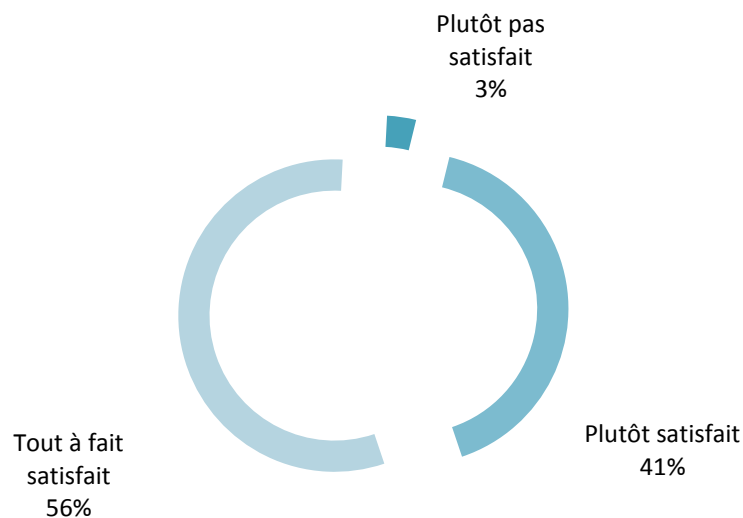


6% des candidats se sont exprimés et ont évoqué des difficultés liées à une méconnaissance des outils notamment pour le téléchargement de fichiers.

### Les modalités de dépôts

274 exprimés

**97%** des candidats sont plutôt satisfaits de cette modalité de dépôt.  
Ce taux est en hausse de 3 points.



9 candidats évoquent des difficultés avec les outils numériques.

La perception de la satisfaction de l'accompagnement est en hausse de 3 points sur la prestation d'accompagnement dans son ensemble, la proposition de planning et la disponibilité de l'accompagnateur sont également en hausse de 2 points. Les modalités de dépôt du livret 2 sont en hausse de 3 points. L'ensemble des autres taux restent stables.