

Enquête de satisfaction 2024 Étape jury

Cette étude a été réalisée entre le 4 et le 22 juillet 2024 auprès de 774 candidats ayant déposé un livret 2 de validation (septembre 2023 et janvier 2024) et ayant communiqué une adresse électronique valide.

Le taux de retour de réponse est de **43%**.

L'enquête ayant été envoyée plus tard que d'ordinaire, au début de la période estivale, cela pourrait en partie expliquer la diminution du taux de réponses (63 % en 2023). L'envoi tardif, combiné à cette période de congés, pourrait donc avoir eu un impact négatif sur la réactivité des destinataires, contribuant à une baisse du nombre de réponses par rapport aux années précédentes.

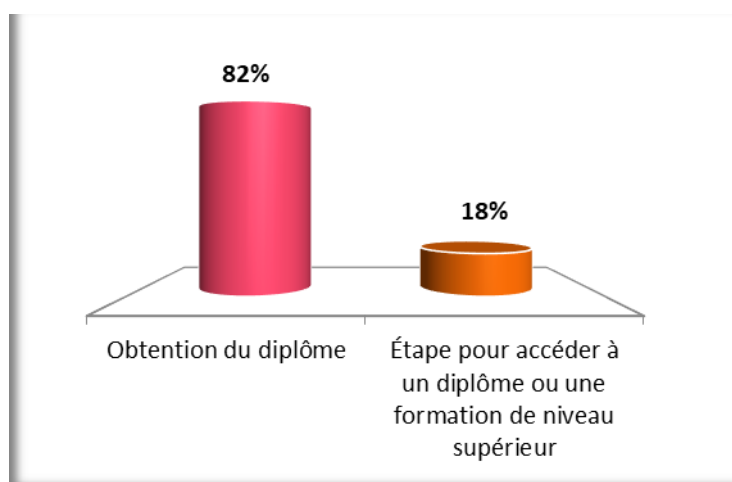
Objectifs de l'enquête :

- Offrir une vision claire de toutes les étapes du parcours d'accompagnement VAE, y compris l'entretien avec le jury.
- Développer des actions pour assurer une amélioration constante de la qualité du service.

Objectifs du parcours VAE

330 réponses

82% des candidats engagent un parcours de VAE dans le but d'obtenir le diplôme. C'est 3 points de moins qu'en 2023.

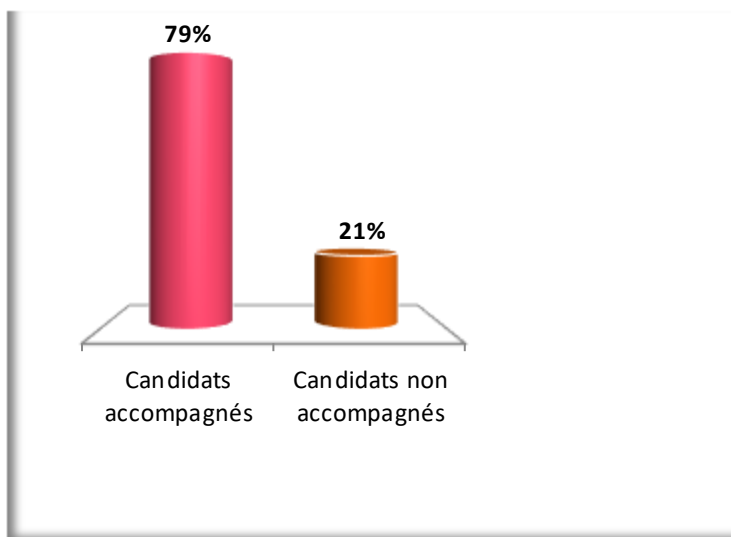


Accompagnement des candidats

330 réponses

79% des candidats ont bénéficié d'un accompagnement pour la constitution du livret 2. C'est 7 points de plus qu'en 2023.

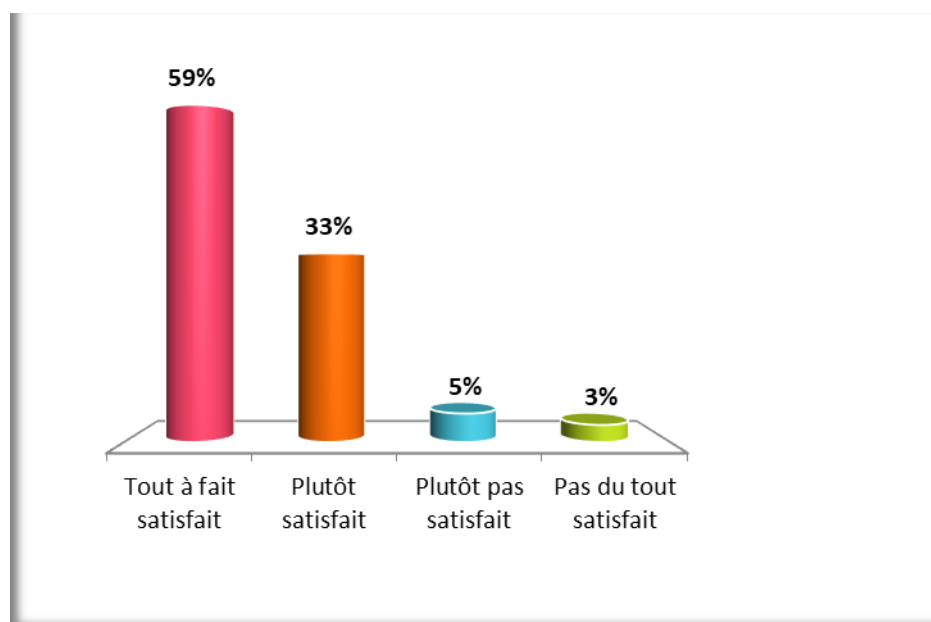
Parmi les 79% de candidats accompagnés qui ont répondu à l'enquête, **56 %** le sont par l'éducation nationale, c'est-à-dire par les sites de proximité implantés dans les GRETA et habilités par le DAVA. On constate 10 points de baisse par rapport à 2022.



Le déroulement de la prestation d'accompagnement

146 réponses

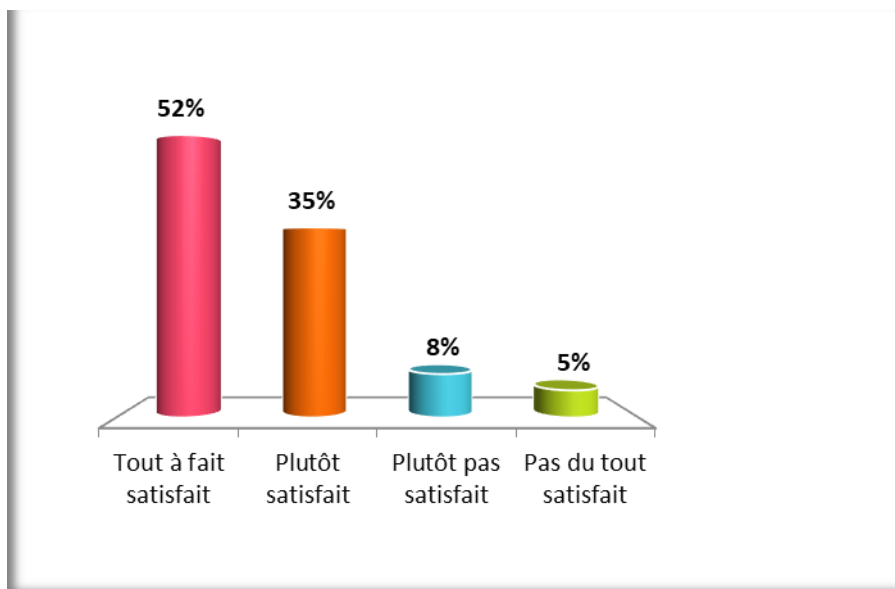
92% des candidats accompagnés par l'éducation nationale sont satisfaits du déroulement de la prestation d'accompagnement. Ce taux est en hausse de 1 point.



Le suivi à distance

146 réponses

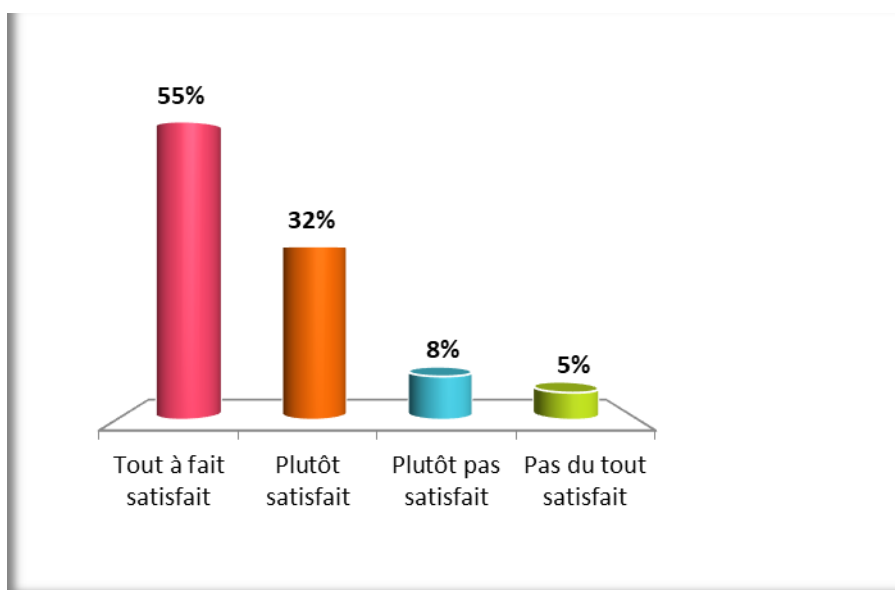
87% des candidats accompagnés par l'éducation nationale sont satisfaits du suivi à distance effectué par leur accompagnateur. C'est 2 points de plus qu'en 2023.



La séance de préparation à l'entretien avec le jury

146 réponses

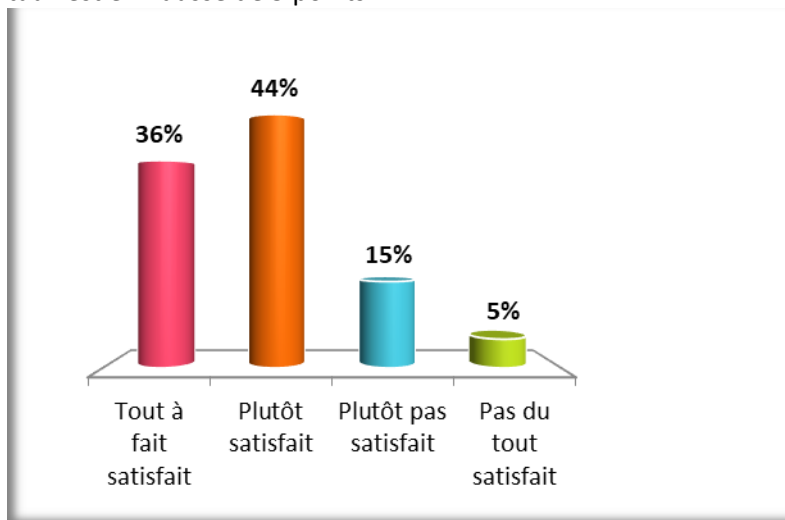
87% des candidats accompagnés par l'éducation nationale sont satisfaits de la séance de préparation à l'entretien avec le jury. Le taux reste stable.



Les délais entre le dépôt de dossier et l'entretien avec le jury

330 réponses

80% des candidats sont plutôt satisfaits des délais entre le dépôt de dossier et l'entretien avec le jury. Ce taux est en hausse de 5 points.



Parmi les 25% de candidats insatisfaits des délais proposés, plus de la moitié proviennent des filières de l'intervention sociale (DEME, DEES, DEETS, DECESF).

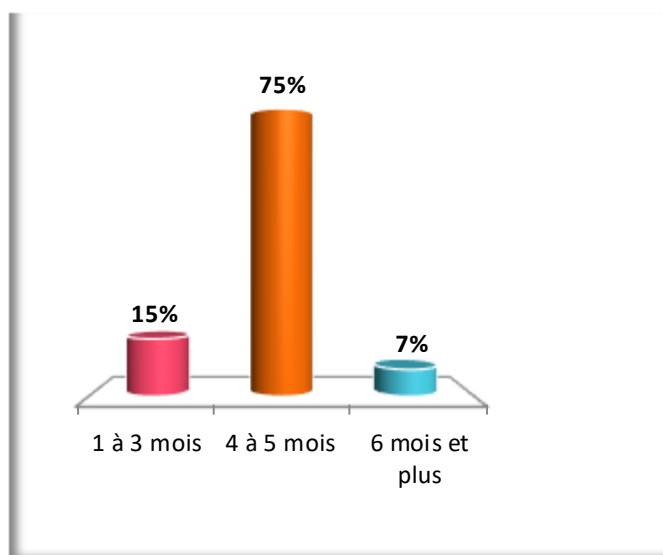
Un faible nombre de candidats a répondu à cette question, seulement 67 retours

Un délai de 4 à 5 mois s'écoule entre la remise du livret 2 et l'entretien avec le jury pour 75% des candidats, représentant une amélioration par rapport à 2023, où le taux était de 68%.

7% ont attendu au-delà de 6 mois, ce taux est stable par rapport à l'année précédente.

Ces formations à fort flux attirent un grand nombre de candidats, nécessitent une organisation logistique complexe, notamment pour la constitution des jurys, la planification et la disponibilité des locaux pour organiser les entretiens. Cette organisation particulière peut prendre plus de temps, avec des dates de jury généralement fixées en fin de session, soit 3 à 4 mois après le dépôt du livret2. Ce délai peut être vécu comme un temps d'attente très long pour les candidats et favoriser le mécontentement.

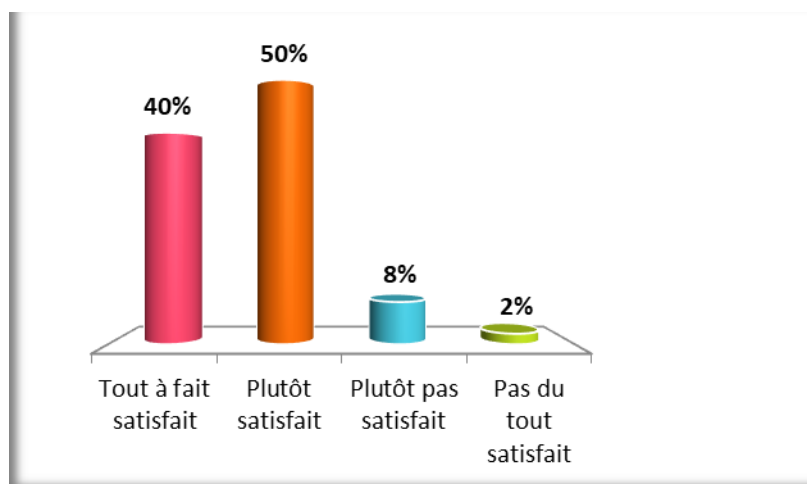
Cette situation n'est pas observée pour les autres filières.



Les délais entre la réception de la convocation et l'entretien avec le jury

330 réponses

90% des candidats sont satisfaits des délais entre la réception de la convocation et l'entretien avec le jury. Les résultats sont stables.



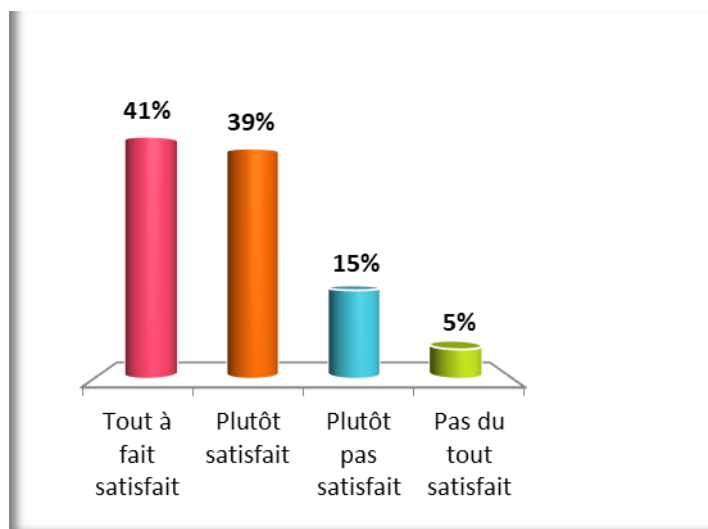
Les délais entre votre entretien avec le jury et la connaissance de vos résultats

330 réponses

80% des candidats sont satisfaits des délais entre l'entretien et la connaissance des résultats. Taux en hausse de 2 points.

Le service des examens du rectorat transmet habituellement les résultats dans un délai de 3 semaines après l'entretien avec le jury, à l'exception des périodes de congés scolaires.

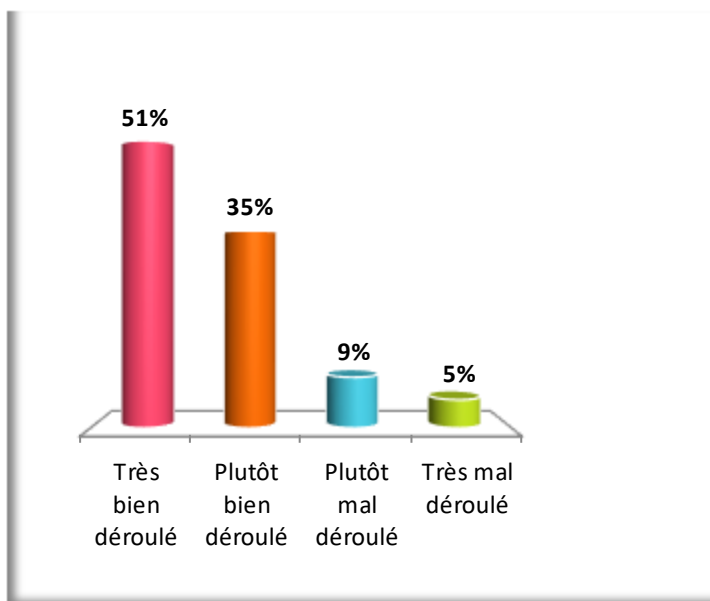
Cela impacte particulièrement les candidats dont le passage en jury a eu lieu juste avant les périodes de vacances scolaires qui jalonnent l'année (Toussaint, Noël, hiver et printemps).



Le déroulement de l'entretien avec le jury

330 réponses

86% des candidats estiment que leur entretien s'est plutôt bien déroulé. Taux stable depuis deux années consécutives.



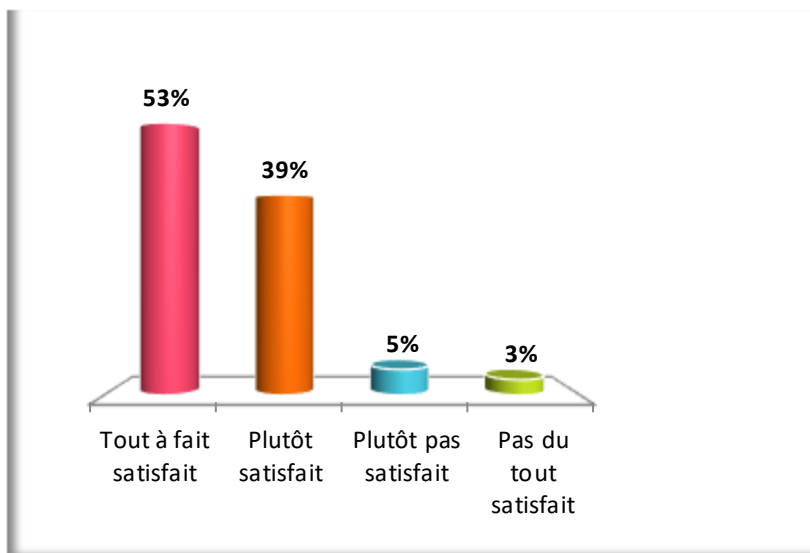
Parmi les 14 % de candidats qui estiment que leur passage devant le jury s'est plutôt mal ou très mal déroulé, on retrouve ceux ayant obtenu une validation partielle (26 sur 50), aucune validation (14 sur 50), et, de façon surprenante, 10 candidats sur 50 qui ont pourtant obtenu une validation totale. Parmi les raisons fréquemment citées, on retrouve un manque d'attention des membres du jury, des questions jugées éloignées de l'expérience décrite dans le livret 2, une approche trop centrée sur l'aspect scolaire, et un fort stress chez certains candidats, les rendant moins à l'aise pour s'exprimer.

L'organisation de l'entretien avec le jury

Les conditions matérielles de l'accueil

330 réponses

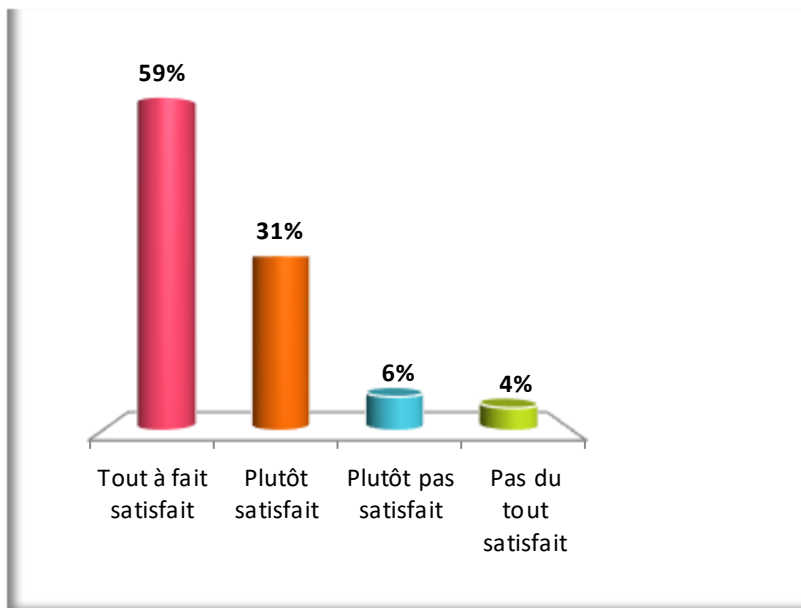
91% des candidats sont plutôt satisfaits des conditions matérielles de leur accueil. Ce taux est en baisse de 1 point.



La présentation des membres de jurys et le déroulement de l'entretien

330 réponses

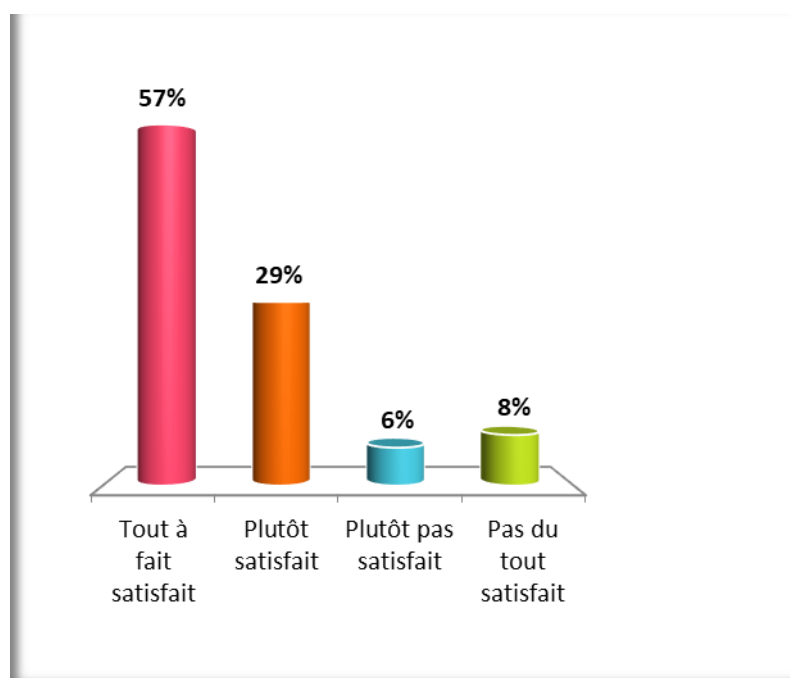
90% des candidats sont plutôt satisfaits de la présentation des membres du jury. Un taux supérieur de 1 point par rapport à 2023.



L'attitude des membres de jurys

330 réponses

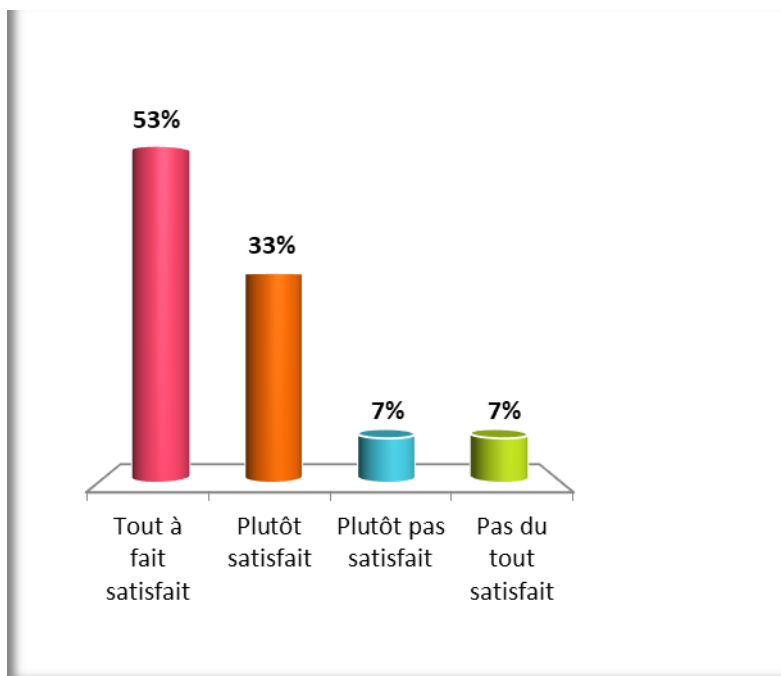
86% des candidats sont plutôt satisfaits de l'attitude des membres du jury. Ce sont 2 points de hausse.



L'adéquation entre le questionnement du jury et le lien avec le diplôme

330 réponses

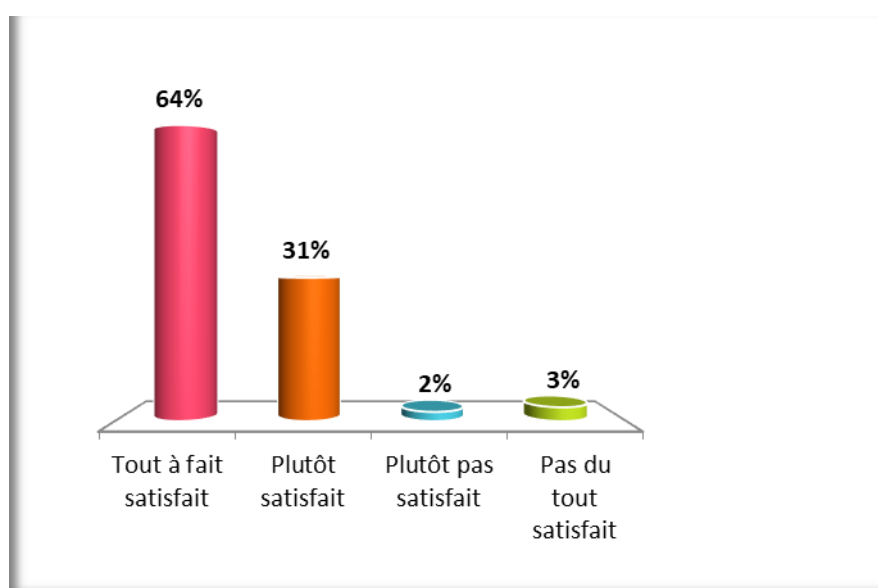
86% des candidats sont plutôt satisfaits de l'adéquation entre le questionnement du jury et le lien avec le diplôme. Ce taux reste relativement stable depuis 4 ans.



Le temps de parole accordé au candidat

330 réponses

94% des candidats sont plutôt satisfaits du temps de parole qui leur a été accordé par le jury. Ce taux est en hausse de 4 points par rapport à 2023.



Entretien post-jury

Les candidats qui n'ont pas obtenu de validation totale ont la possibilité de bénéficier d'un entretien post jury.

L'ensemble des candidats non accompagnés qui ont obtenu aucune validation sont systématiquement rappelés par le DAVA. Les autres peuvent, s'ils le souhaitent demander un entretien post-jury auprès de leur accompagnateur.

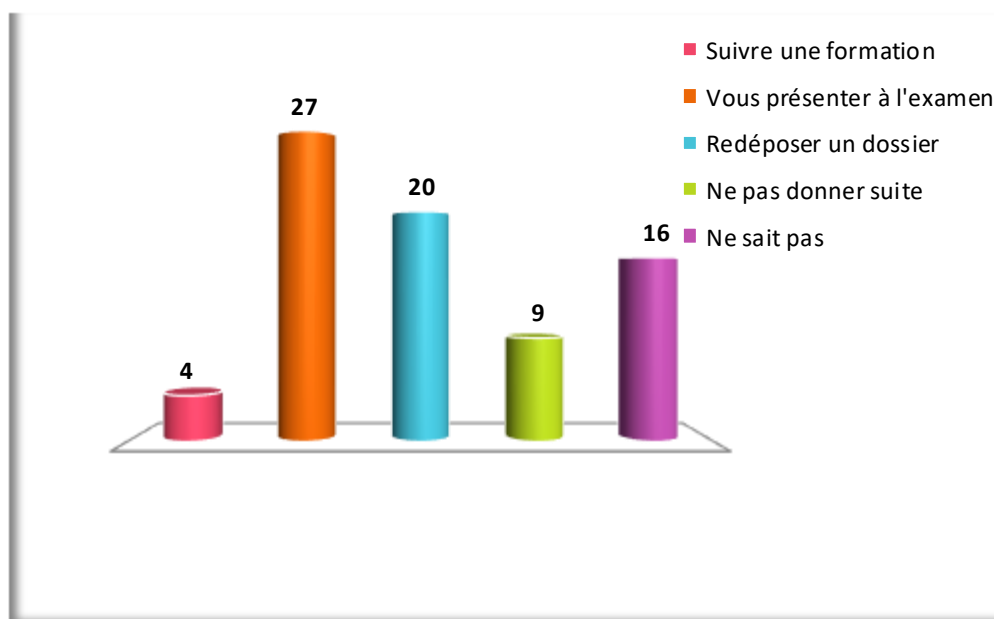
Conseils entretien post jury

35 candidats ont déclaré avoir participé à un entretien post-jury à la suite d'une validation partielle ou d'aucune validation.

Parmi ces 35 candidats 14 seulement se sont prononcés sur la satisfaction de cet entretien. **57%** déclarent être plutôt satisfaits des conseils prodigués pour finaliser leur parcours.

Suite donnée au parcours pour obtenir le diplôme

76 réponses (choix multiple)



Cette question concerne les candidats qui n'ont pas obtenu de validation totale.

Contrairement aux années précédentes, les candidats qui ont obtenu une validation partielle sont plutôt disposés à se présenter à l'examen pour finaliser l'obtention de leur diplôme.

La plus-value de la VAE

Les candidats ont été interrogés sur ce que leur avait apporté la démarche de VAE sur un plan professionnel et sur un plan personnel.

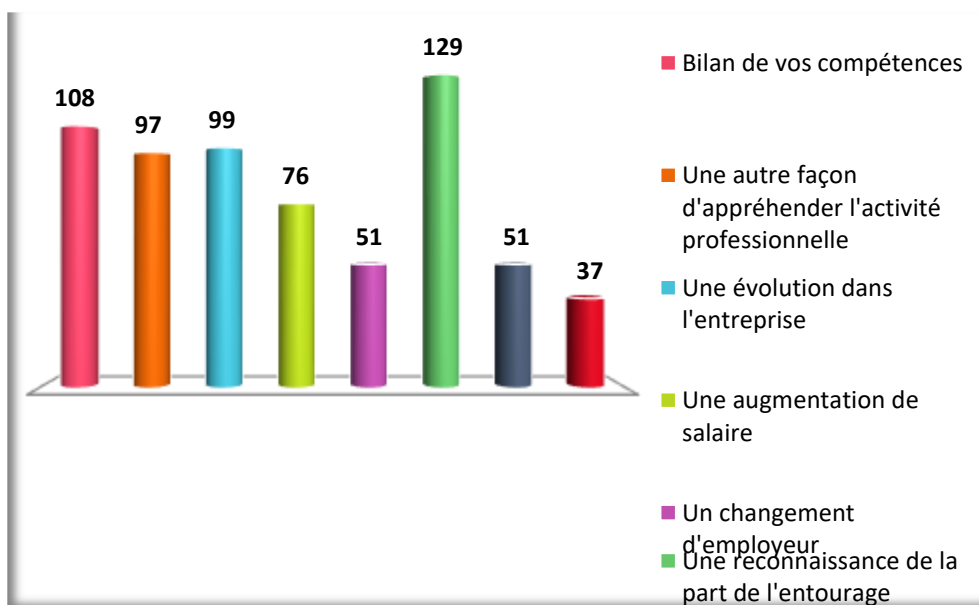
Les candidats pouvaient donner plusieurs réponses pour chacune des deux questions suivantes.

C'est le nombre de réponses pour chaque item qui apparaît.

Sur le plan professionnel

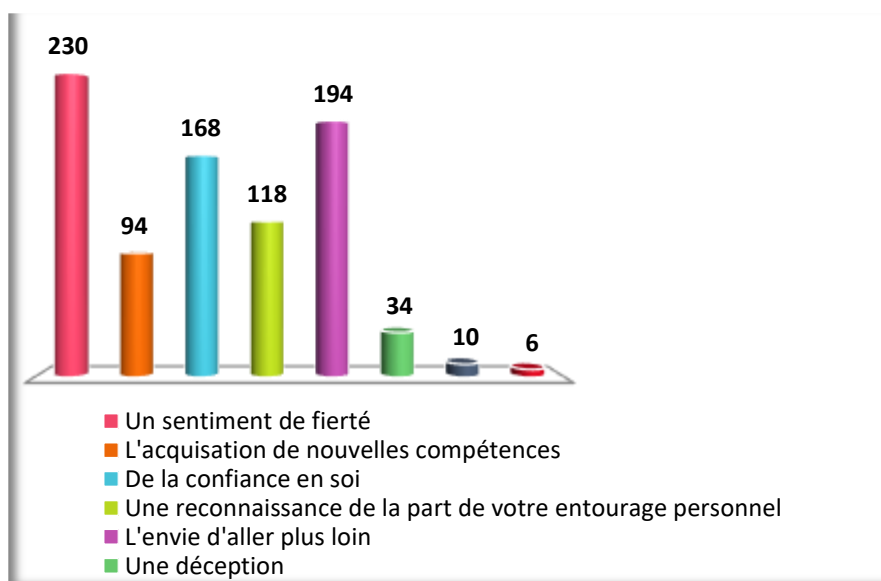
648 réponses (choix multiple)

Depuis plusieurs années, c'est toujours la reconnaissance par les collègues et supérieurs professionnels qui suscite le plus d'adhésion, surpassant le bilan de compétences professionnelles et les perspectives d'évolution au sein de l'entreprise.



Sur le plan personnel

854 réponses (choix multiple)

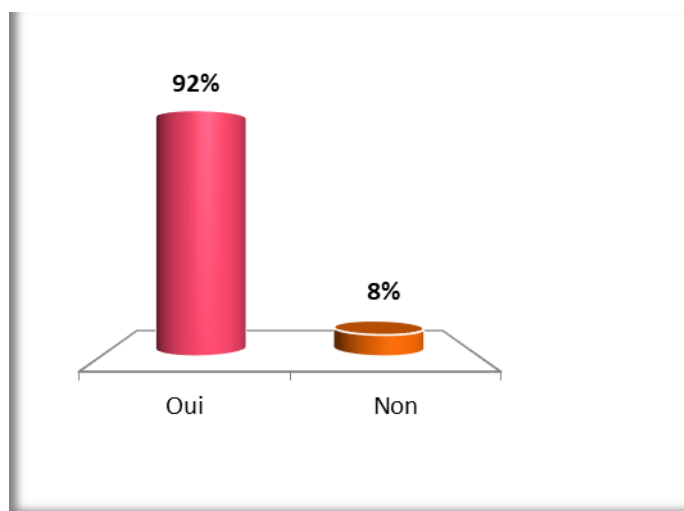


De la même manière, on observe que c'est le sentiment de fierté qui recueille le plus d'adhésions, suivi par le désir de progresser davantage et la confiance en soi, comme les années précédentes.

Conseil auprès de l'entourage

330 réponses

Comme les années précédentes, le constat reste inchangé : **92 %** des candidats recommandent unanimement la VAE à leur entourage. Ils soulignent principalement deux atouts majeurs : l'opportunité d'évolution professionnelle et l'obtention d'un diplôme, qui renforcent leur positionnement sur le marché du travail.



Les candidats mettent en avant plusieurs raisons lorsqu'ils recommandent la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) à leur entourage. Parmi celles-ci, la valorisation de nombreuses années d'expérience professionnelle figure en tête, offrant la possibilité de transformer cette expérience en certification reconnue. La VAE se distingue également par sa flexibilité, permettant de concilier vie professionnelle et démarche de certification sans perturber l'activité principale. De plus, la reconnaissance officielle des compétences acquises ouvre la voie à de nouvelles opportunités professionnelles et facilite l'évolution de carrière.

Voici quelques exemples de commentaires des candidats extraits de l'enquête :

- « *La VAE est un bon moyen d'obtenir une certification si on est motivé.* »
- « *Il n'y a pas d'âge pour valoriser ses compétences.* »
- « *La VAE favorise la confiance en soi* »
- « *C'est un formidable ascenseur social* ».
- « *La VAE permet de se remettre en question, de se questionner sur sa pratique professionnelle.* »
- « *C'est une belle expérience qu'i m'a permis de prendre du recul sur les taches que j'exécute au quotidien !* »
- « *Permet de valoriser la montée en compétences tout au long de sa carrière.* »
- « *C'est un véritable challenge* »