

Synthèse de l'enquête à propos de l'utilisation de la plateforme FranceVAE

Le DAVA de Grenoble a adressé une enquête de satisfaction à 585 candidats de l'académie ayant rempli un livret1 sur la plateforme FranceVAE et obtenu une recevabilité entre le 01/09/2022 et le 28/02/2023.

Cette enquête visait à évaluer la satisfaction à l'égard de la connexion à l'outil, de l'ergonomie, de l'utilisation de la plateforme dématérialisée, des rubriques à renseigner, de la dépose des pièces justificatives, de l'assistance technique, du tutoriel proposé, des informations fournies lors de la réunion d'information et des délais de traitement.

40% des candidats sollicités ont répondu à cette enquête dont voici les principaux retours :

• Connexion et utilisation de la plateforme :

- La majorité des candidats, soit 97% des candidats n'ont pas rencontré de difficultés majeures lors de la connexion à la plateforme FranceVAE.
- Les menus de la plateforme ont été jugés faciles à utiliser par 97% des candidats.
- Les questions posées ont été considérées comme claires et faciles à comprendre par 98% des candidats.

• Ergonomie et dépôt des pièces justificatives :

- La plateforme a été qualifiée d'intuitive et conviviale par 94% des candidats.
- Le dépôt des pièces justificatives s'est avéré facile pour 98% des candidats.

• Satisfaction globale :

- 89% des candidats ont attribué une note élevée, entre 7 et 10 sur 10, pour exprimer leur satisfaction globale envers la plateforme FranceVAE.

- **Assistance technique et tutoriel :**

- L'accueil technique a été perçu comme bénéfique par 94% des candidats, leur permettant de mieux appréhender l'utilisation de la plateforme.
- Cependant, 63% des candidats ont déclaré ne pas avoir eu connaissance du tutoriel qui aurait pu les aider à remplir les différents champs du livret1 de recevabilité.

- **Délai de traitement :**

- Les candidats ont exprimé une satisfaction élevée de 98% concernant le délai de traitement de leur livret1 de recevabilité.

En résumé, l'enquête révèle que la plateforme FranceVAE a été bien accueillie par les candidats.

La connexion et l'utilisation de la plateforme se sont déroulées sans problème, avec des menus clairs et des questions compréhensibles. Les candidats ont également salué son interface conviviale et n'ont signalé aucune difficulté majeure dans le processus de soumission des pièces justificatives.

Cependant, il convient de noter qu'un pourcentage important de candidats n'a pas pris connaissance du tutoriel mis à leur disposition. Cela pourrait être un point d'amélioration dans notre communication pour faciliter encore davantage l'utilisation de la plateforme.