

Enquête de satisfaction automne 2025 - Étape accompagnement

En novembre 2025, nous avons conduit une enquête de satisfaction auprès de 711 candidats ayant déposé un dossier de validation (dossier 2) entre juillet et septembre 2025 (session d'automne).

L'enquête a obtenu un taux de retour de 27 %, permettant de recueillir des informations précieuses 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.

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.



Profil des répondants

L'enquête compte 190 répondants, issus de départements variés. Les candidats ayant répondu se répartissent principalement entre le DEES (32,6 %), les BTS (26,8 %), le DEME (15,8 %) et les CAP (10 %). Les autres diplômes représentent des parts plus modestes. On observe une forte représentation des filières sociales.



Le premier contact

La satisfaction est très élevée : 96 %. L'insatisfaction (3,7 %) concerne surtout des difficultés à joindre un interlocuteur.



Les informations et documents fournis au cours de l'accueil technique

Pour les candidats qui en ont bénéficié, c'est-à-dire les candidats qui n'ont pas eu recours au portail FranceVAE, les informations reçues sont jugées claires par plus de 90% des répondants. Les documents remis sont également très appréciés. Le financement reste le point le moins compris (environ 12 % d'insatisfaction ou d'incompréhension).



L'accessibilité et les locaux

La majorité des retours est positive 92%, même si quelques remarques portent sur la vétusté des locaux, la signalétique et le stationnement.



Le recours à l'accompagnement

Il concerne 76 % des candidats dont 60% déclarent être accompagnés par un organisme de l'Education nationale. Les candidats n'ayant pas eu recours à l'accompagnement évoquent surtout le coût, la distance, les contraintes de temps ou une aisance suffisante pour réaliser le dossier seul.



La qualité de l'accompagnement auprès des accompagnateurs de l'Education nationale,

Près de 95 % sont satisfaits de leur accompagnement. Les points les mieux notés concernent la disponibilité des accompagnateurs, la pertinence des conseils, la clarté des explications et le suivi à distance. La préparation au jury apparaît comme l'élément le plus perfectible.



Le dépôt du livret 2

Les informations concernant le dépôt sont claires dans 95 % des cas. Quelques difficultés techniques persistent (PDF trop lourd, plateforme peu intuitive).

En résumé

L'enquête met en évidence un niveau de satisfaction global très élevé, tant concernant l'accueil que l'accompagnement proposé. Les principaux axes d'amélioration identifiés portent sur la lisibilité des informations relatives au financement, la préparation à l'oral devant le jury, certains points techniques liés au dépôt en ligne.

Globalement, la qualité perçue est excellente et participe à un parcours VAE à la fois fluide et sécurisant.