

**irts**

Institut Régional  
du Travail Social  
Nouvelle-Aquitaine



# Rapport enquête de satisfaction accompagnement VAE

Enquête et rapport :  
Isabelle Jaunaux

Assistance technique :  
Marion Lambert

Afin d'évaluer et d'améliorer la qualité de son offre de formation, l'IRTS Nouvelle Aquitaine effectue régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des candidats qui ont bénéficié d'un accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) au sein de l'institut.

## ◇ Les objectifs de l'enquête :

Mesurer le niveau de satisfaction des candidats sur :

- l'accompagnement méthodologique collectif et individuel ;
- la préparation à l'entretien devant le jury.

## ◇ La population enquêtée :

Sur l'année 2017, le service VAE a accompagné 60 candidats dans le dispositif de droit commun sur les diplômes :

- Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Directeur d'Etablissement Social ou de Service d'Intervention Sociale (CAFDES),
- Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale (CAFERUIS),
- Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS),
- Diplôme d'Etat de Conseiller en Economie Sociale et Familiale (DECESF),
- Diplôme d'Etat de Médiateur Familial (DEMF),
- Diplôme d'Etat de Moniteur Educateur (DEME),
- Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé (DEES),
- Diplôme d'Etat d'Educateur Technique Spécialisé (DEETS).

## ◇ Le questionnaire :

Il se présentait en 4 parties : civilité, appréciation générale sur l'ensemble de l'accompagnement, l'accompagnement méthodologique et la préparation à l'entretien devant le jury.

## ◇ Les modalités de diffusion :

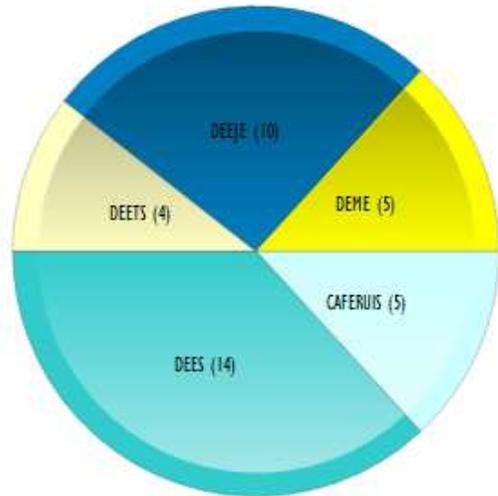
Le questionnaire a été distribué en version papier lors du dernier regroupement aux candidats qui l'ont rempli chez eux avant de nous le renvoyer. 38 personnes ont répondu, pour un **taux de réponse de 63%**.

## ◇ Traitement des résultats :

Les résultats sont traités via le logiciel SPHINX.

# Profil des répondants

diplôme préparé en VAE :



vous êtes :



Diplôme détenu avant l'entrée en VAE

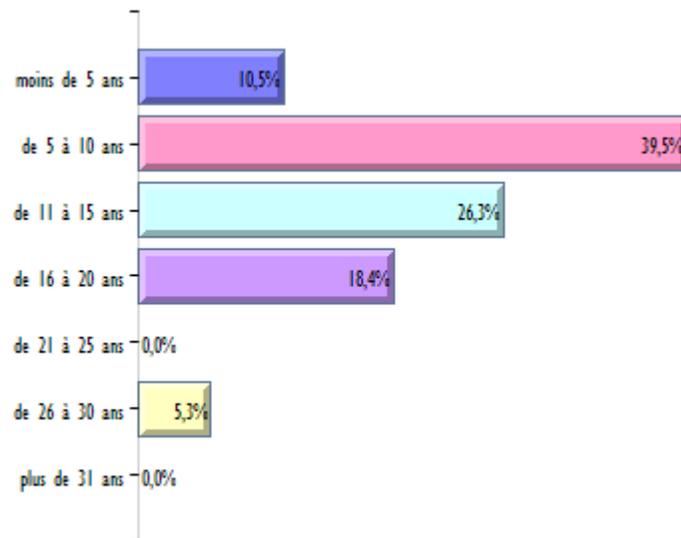
Diplôme	Nb	% obs.
DE Aide Médico psychologique	5	15,6%
DE Moniteur éducateur	4	12,5%
BAC	3	9,4%
DE Auxiliaire de puériculture	3	9,4%
CAP petite enfance	2	6,3%
DE Educateur de jeunes enfants	2	6,3%
DUT carrière sociale	1	3,1%
Educateur PJJ	1	3,1%
Bac technologique hotellerie	1	3,1%
DE Assistant de Service Social	1	3,1%
DU Sciences criminelles	1	3,1%
DE Auxiliaire de vie sociale	1	3,1%
Licence	1	3,1%
BEATEP	1	3,1%
BE enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière	1	3,1%
CAP Cuisine	1	3,1%
BEP administration commerciale et comptable	1	3,1%
Certificat maitresse de maison	1	3,1%
BE d'Educateur sportif	1	3,1%

♦ 64,80% ont entre 35 et 49 ans  
Moyenne d'âge : 40 ans

♦ Plus de la moitié ont un diplôme en travail social avant l'entrée en VAE.

♦ 65,8% ont entre 5 et 15 ans d'expérience dans le travail social.

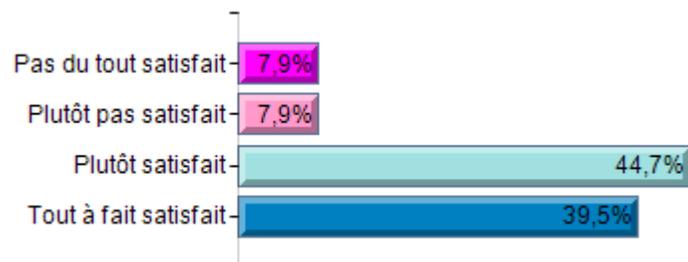
durée de votre expérience professionnelle dans le champs du travail social :



# Appréciation générale sur l'accompagnement

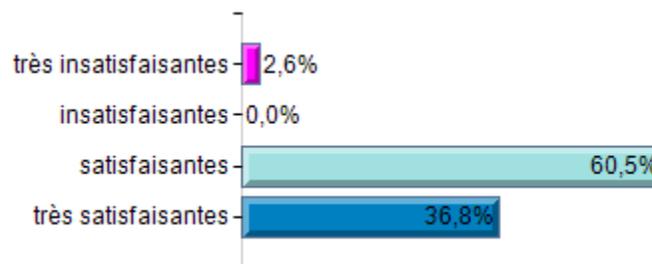
## a propos de l'accompagnement vous diriez que vous êtes :

Moyenne = 4,32 Ecart-type = 1,77



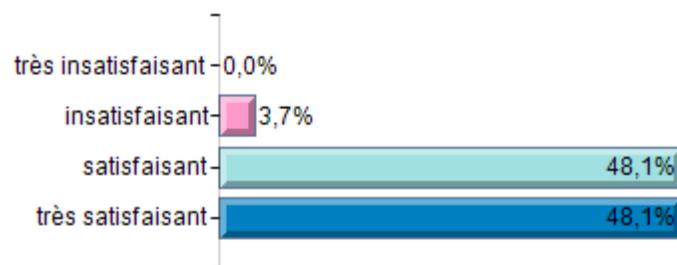
## les informations données en amont et/ou en début d'accompagnement vous paraissent :

Moyenne = 4,63 Ecart-type = 1,24



## le principe d'un accompagnement proposant des séquences collectives inter diplôme vous paraît :

Moyenne = 4,89 Ecart-type = 1,15



Cette question ne concernait que certains diplômes : ES, ETS, ME, EJE  
Effectif : 27 personnes

**Un niveau de satisfaction assez élevé :**

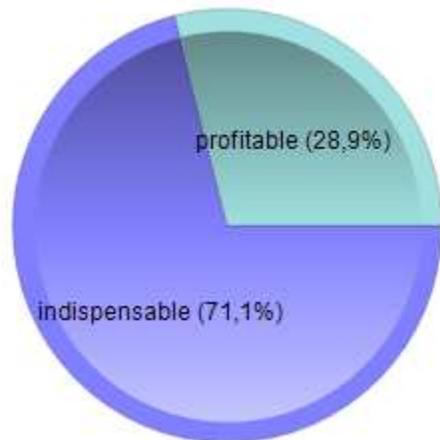
♦ **84,20% de personnes plutôt ou tout à fait satisfaites de l'accompagnement**

♦ **97,30% des répondants satisfaits des informations données en amont et en début d'accompagnement**

♦ **96,20% des candidats apprécient les séquences collectives inter-diplômes en expérimentation depuis 2 ans.**

# Appréciation sur l'accompagnement

selon vous l'accompagnement à la VAE est :



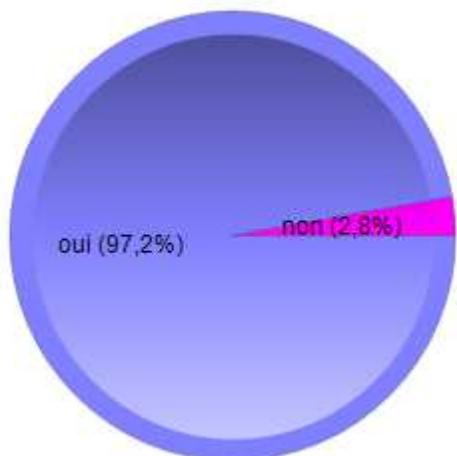
Commentaires :

	Nb	% obs.
accompagnement satisfaisant, utile	16	57,1%
intervenants de qualité : compétent, disponible, à l'écoute	7	25,0%
accompagnement individuel trop peu approfondi	5	17,9%
accompagnement individuel insatisfaisant : retard, changement RDV, pause, injoignable par mail.....	4	14,3%
échanges enrichissants	3	10,7%
séances collectives bénéfiques, rassurantes	3	10,7%
accompagnement trop court	2	7,1%
attitude de l'accompagnateur inadaptée : manque de pédagogie, peu d'implication	2	7,1%
sessions trop rapprochées	2	7,1%
pas assez de temps collectif	1	3,6%
planning donné tardivement	1	3,6%
l'alternance collectif/individuel très complémentaire	1	3,6%
<b>Total</b>	<b>28</b>	

*Un accompagnement indispensable pour 71,1% des candidats.*

## Appréciation sur l'accompagnement (suite)

conseilleriez-vous à d'autres candidats cet accompagnement ?



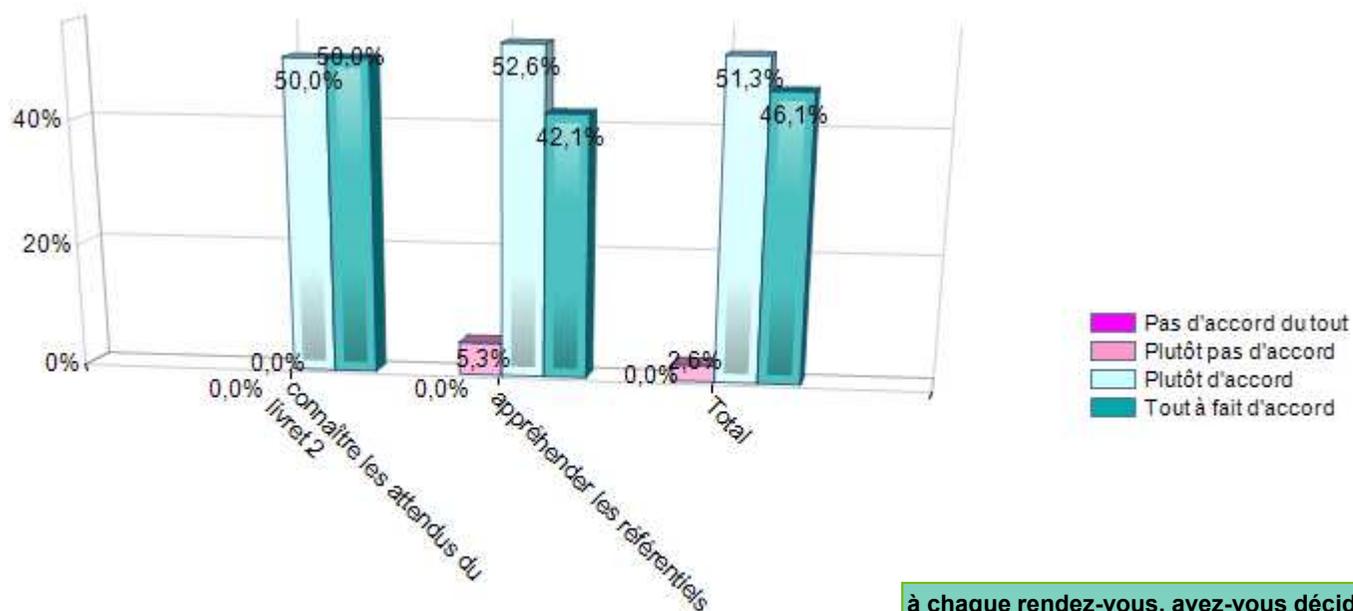
Commentaires :

	Nb	% obs.
il permet de connaître les attendus (diplôme, livret 2, jurys) , d'éviter le hors sujet	10	40,0%
c' est un soutien indispensable	6	24,0%
c'est un aide pour parler et écrire sa pratique	5	20,0%
l'IRTS propose un accompagnement de qualité que je recommande	3	12,0%
oui si l'accompagnateur est de qualité	3	12,0%
il permet de se situer, de se réajuster	3	12,0%
il permet de répondre aux questionnements	2	8,0%
réponse tardive aux mails (et pas le weekend ou pendant les vacances)	1	4,0%
il est très important d'un point de vue méthodologique	1	4,0%
il permet d'aller à l'essentiel	1	4,0%
peu d'organismes proposent de l'accompagnement	1	4,0%
pas assez de rigueur et de professionnalisme de la part de l'accompagnateur	1	4,0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	

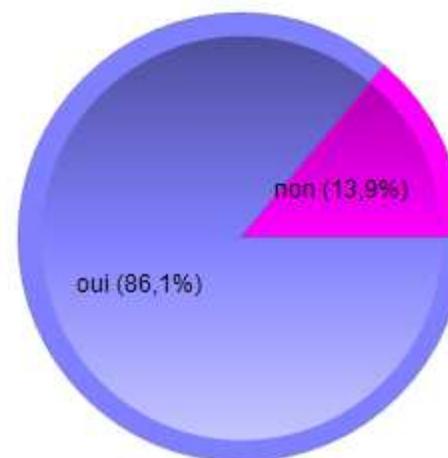
**97,2% des répondants conseilleraient l'accompagnement.**

# L'accompagnement méthodologique

**L'accompagnement méthodologique vous a permis de :**



**à chaque rendez-vous, avez-vous décidé avec l'accompagnateur du travail à réaliser pour le rendez-vous suivant :**



♦ **Un accompagnement qui permet de s'approprier les attendus du livret 2 et d'appréhender les référentiels.**

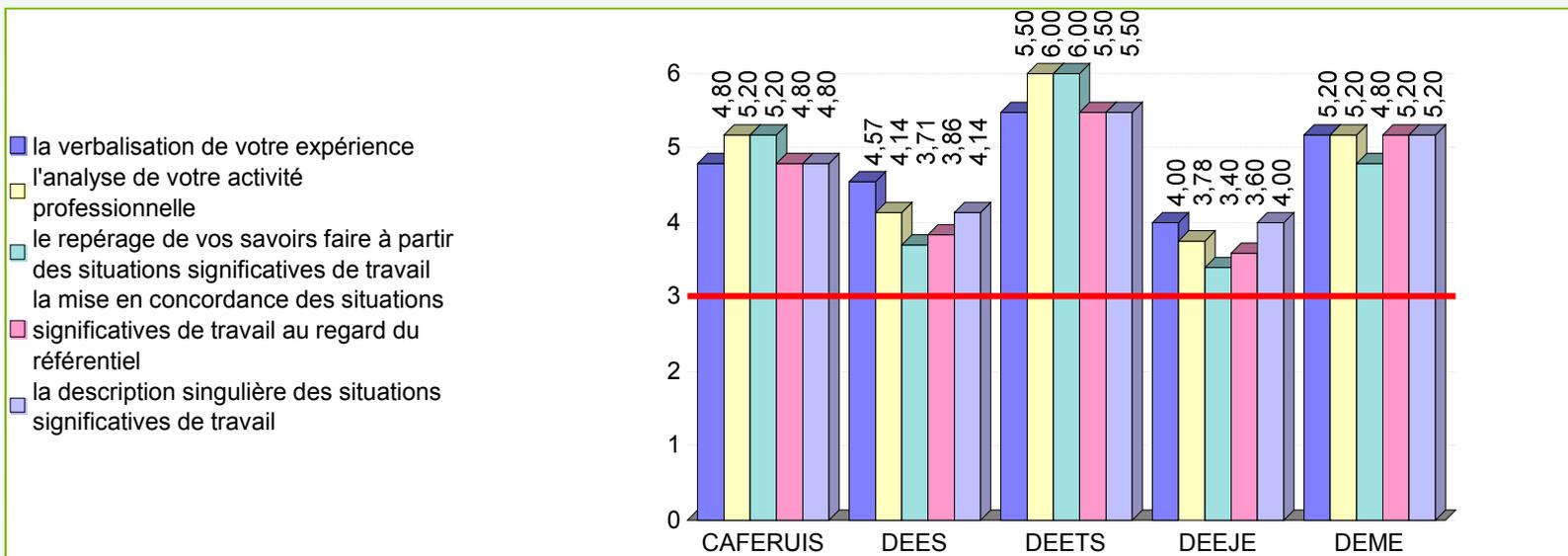
♦ **Des consignes de travail qui rythme l'accompagnement.**

# L'accompagnement méthodologique (suite)

Tableau croisé de moyennes par diplôme.

Barème utilisé : 0 : pas d'accord du tout ; 2 : plutôt pas d'accord ; 4 : plutôt d'accord ; 6 : tout à fait d'accord

L'accompagnement vous a permis de progresser sur :



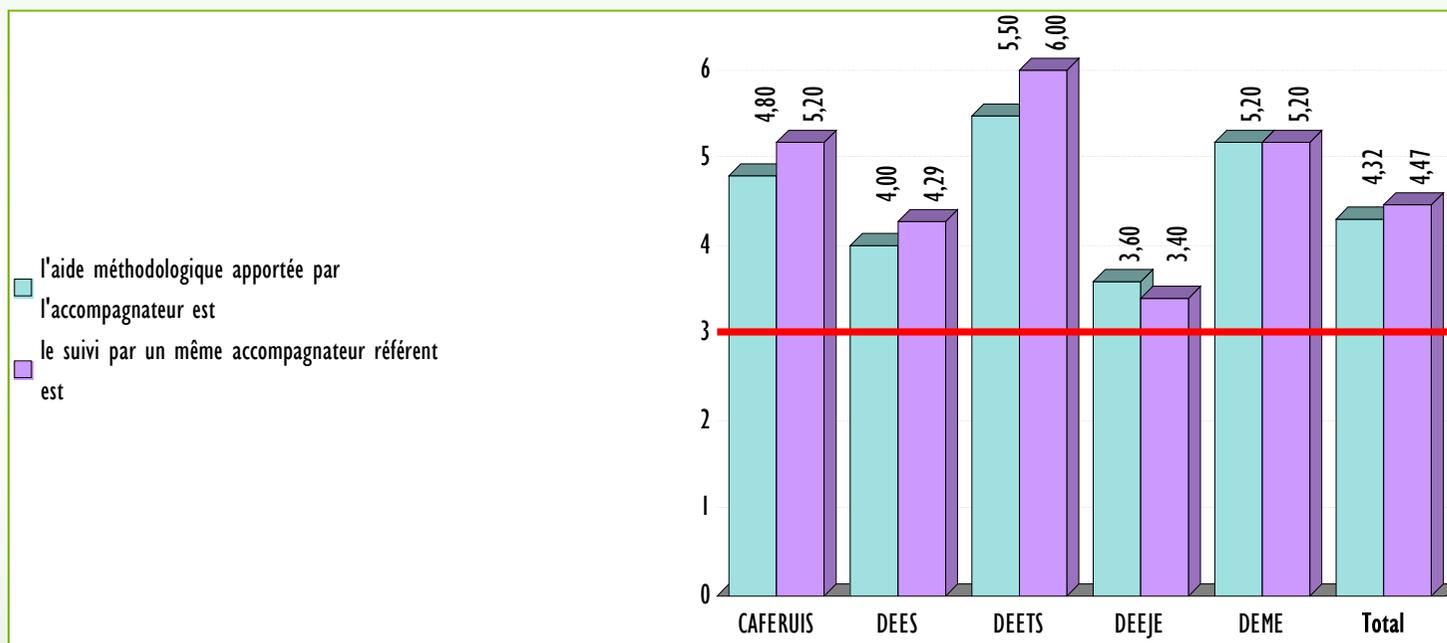
**Des résultats satisfaisants avec des différences (non significatives) selon les diplômes :**

- ♦ **De bons voire très bons résultats sur les VAE ETS, ME et CAFERUIS**
- ♦ **Des résultats moyens sur la VAE EJE et dans une moindre mesure sur la VAE ES.**

# L'aide méthodologique apportée par l'accompagnateur

Tableau croisé de moyennes par diplôme.

Barème utilisé : 0 : très insatisfaisante ; 2 : insatisfaisante ; 4 : satisfaisante ; 6 : très satisfaisante



*L'aide apportée par l'accompagnateur est appréciée surtout sur l'accompagnement VAE ETS, ME et CAFERUIS.*

*Des résultats satisfaisants sur la VAE ES mais tout juste au dessus de la moyenne sur la VAE EJE.*

# Le rythme et la durée des séances

Tableau croisé de moyennes par diplôme.

Barème utilisé : 0 : très insatisfaisante ; 2 : insatisfaisante ; 4 : satisfaisante ; 6 : très satisfaisante



*Une satisfaction toujours plus basse sur la VAE EJE et dans une moindre mesure sur ES.*

*Le rythme de l'accompagnement donne peu satisfaction sur ces diplômes ce qui se retrouve dans les commentaires (cf. page suivante).*

Une différence très significative entre les diplômes sur la modalité « rythme de l'accompagnement ».

## Commentaires sur l'accompagnement

	Nb	% obs.
accompagnement trop court, rythme trop rapide	5	29,4%
trop peu d'heures d'accompagnement	3	17,6%
accompagnement structuré et aidant indispensable	2	11,8%
il serait préférable de faire des RDV plus courts et plus nombreux	1	5,9%
satisfaite des séances collectives	1	5,9%
méthode semble superficielle	1	5,9%
intervenant en collectif disponible, pédagogue et professionnel	1	5,9%
équipe IRTS réactive	1	5,9%
contenu des séances adapté	1	5,9%
accompagnement aléatoire	1	5,9%
travail imposé par l'accompagnateur	1	5,9%
mieux adapter l'accompagnement au rythme du candidat	1	5,9%
accompagnement de 24h suffisant	1	5,9%
accompagnateur ne sait quelques fois pas répondre	1	5,9%
<b>Total</b>	<b>17</b>	

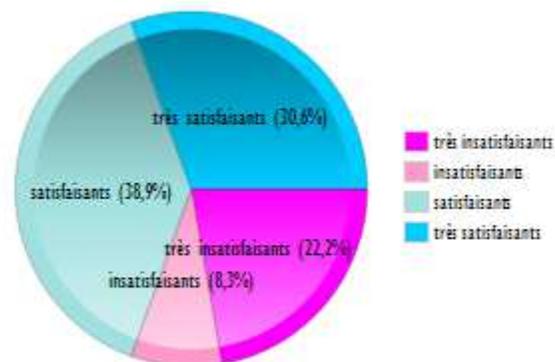
### Les principales insatisfactions :

- ♦ *Un accompagnement trop court*
- ♦ *Un rythme trop rapide*
- ♦ *Un nombre d'heures insuffisant*

# Les échanges de mails entre candidats et accompagnateurs

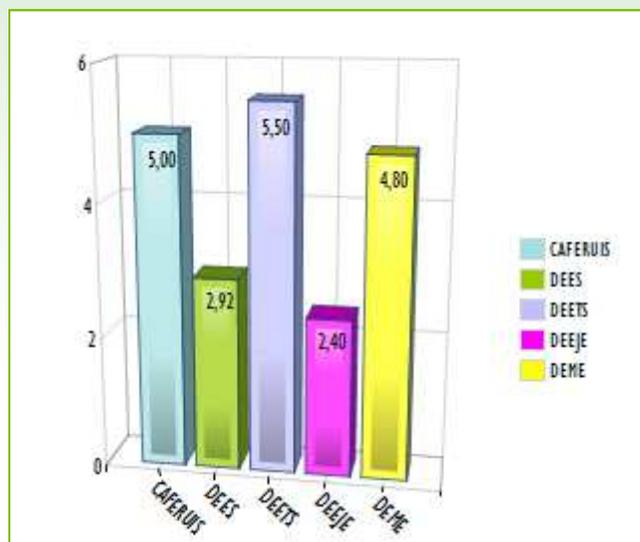
les échanges de mails avec l'accompagnateur sont :

Moyenne = 3,56 Ecart-type = 2,25



Moyenne par filière.

Barème : 0 : très insatisfaisant ; 2 : insatisfaisant ; 4 : satisfaisant ; 6 : très satisfaisant



*Des personnes très satisfaites sur les filières CAFERUIS, ETS et ME.*

*Beaucoup d'insatisfaction sur les filières ES et surtout EJE.*

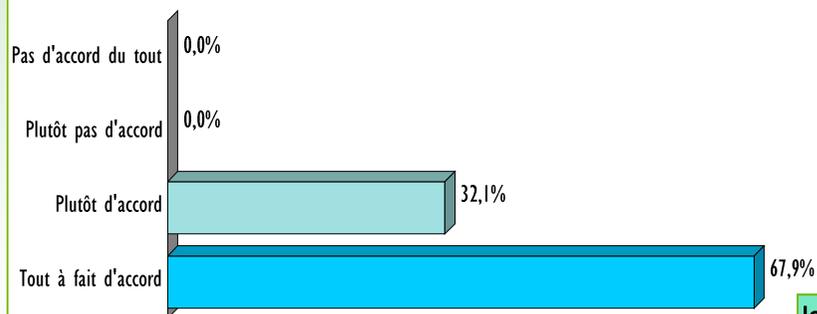
## Commentaires

	Nb	% obs.
retours rapides ce qui permet d'avancer	7	33,3%
retours précis, échanges productifs	5	23,8%
aucun échange ou quasi inexistant	2	9,5%
mails jamais lus ou tardivement	2	9,5%
pas d'échanges de mails (mais par courrier) perte de temps	2	9,5%
écrits à moitié corrigés	1	4,8%
délais trop longs entre mails et réponses	1	4,8%
l'accompagnateur se contredit dans ses réponses	1	4,8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>

## La préparation à l'entretien avec le jury

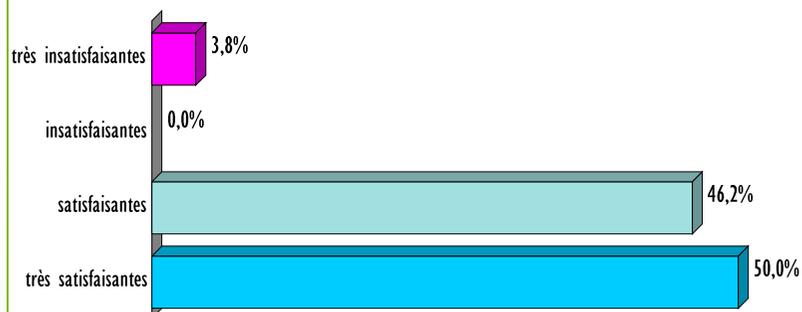
cette préparation vous a permis de finaliser votre argumentaire pour votre présentation devant le jury :

Moyenne = 5,36 Ecart-type = 0,95



les mises en situation à l'oral ont été :

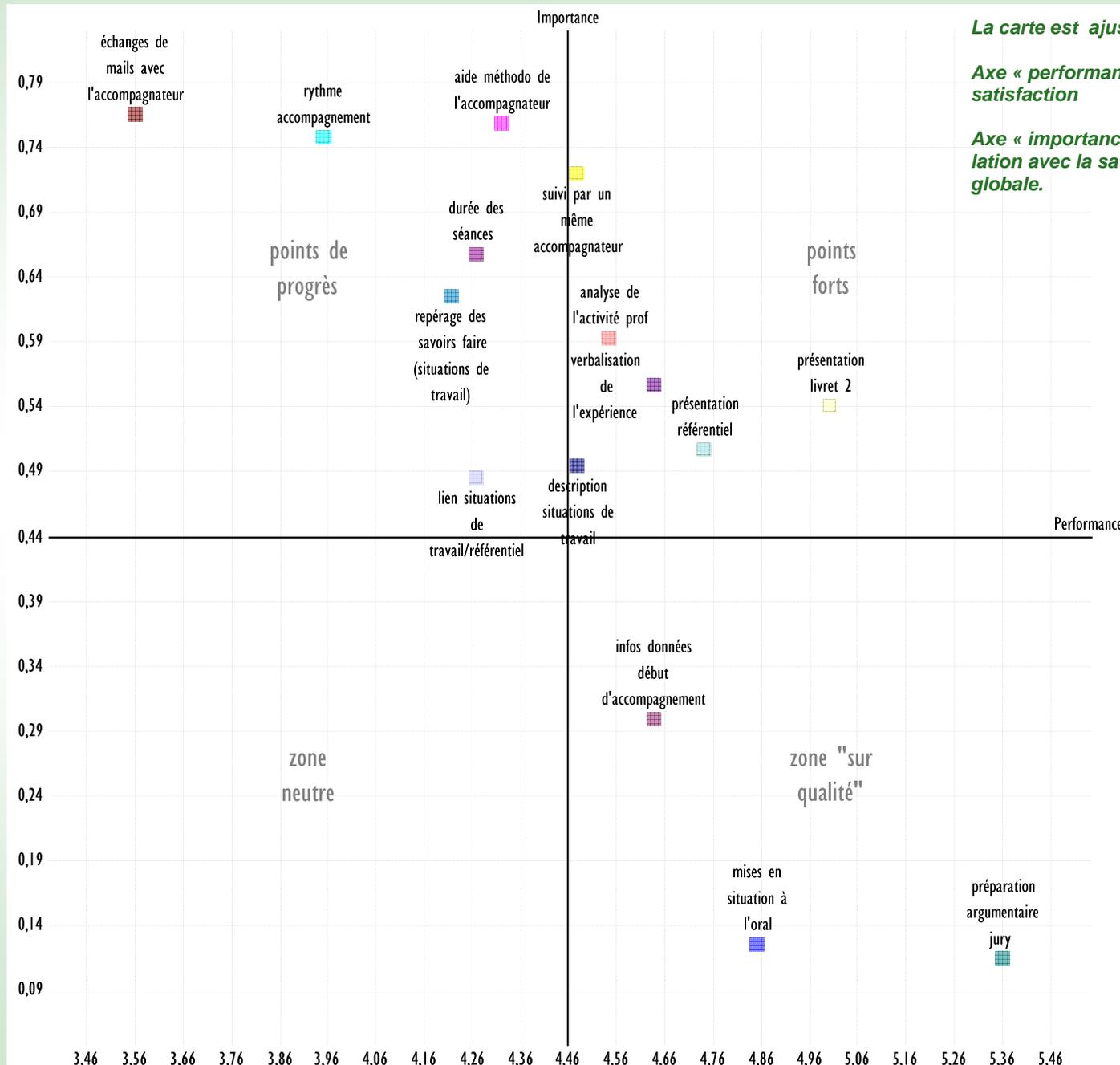
Moyenne = 4,85 Ecart-type = 1,41



*Une préparation à l'oral qui donne satisfaction : de bons conseils et des interventions constructives.*

	Nb	% obs.
bon conseil, intervention constructive	10	66,7%
intervenant rassurant	3	20,0%
permet d'éclaircir certains points	2	13,3%
ce serait mieux si la séance intervenait avant le dépôt du livret	2	13,3%
ce serait mieux d'avoir deux intervenants pour cette préparation	1	6,7%
il faudrait 2 préparations à l'oral	1	6,7%
dommage d'avoir des retours sur l'écrit que l'on n'a pas eu durant l'accompagnement (même intervenant)	1	6,7%
intéressant de le faire en collectif	1	6,7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	

# Les points forts..... les points à améliorer



La carte est ajustée.

Axe « performance » : satisfaction

Axe « importance » : corrélation avec la satisfaction globale.

## Des points forts :

- ◆ Les informations données en amont et/ou en début d'accompagnement
- ◆ La préparation à l'oral
- ◆ La présentation du livret 2 et du référentiel
- ◆ L'analyse de l'activité et la verbalisation de l'expérience

## Des points de progrès (sur les diplômes EJE et ES) :

- ◆ Les échanges de mails avec l'accompagnateur
- ◆ Le rythme de l'accompagnement et la durée des séances
- ◆ Le repérage des savoirs faire

## Conclusion : les points de progrès

Globalement l'accompagnement VAE donne satisfaction aux candidats mais des points problématiques doivent nous alerter :

### **Concernant l'accompagnateur :**

- ⇒ *Des consignes de travail entre deux rendez-vous peu satisfaisantes ou inexistantes.*
- ⇒ *Des échanges de mails problématiques.*
- ⇒ *Une méthodologie peu appréciée (VAE EJE).*

### **Concernant le rythme et la durée des séances d'accompagnement :**

- ⇒ *Un accompagnement trop court*
- ⇒ *Un rythme trop rapide*
- ⇒ *Un nombre d'heures insuffisant*

*Les points de progrès concernent exclusivement l'accompagnement à la VAE EJE et dans une moindre mesure la VAE ES.*

*Ils sont ciblés sur l'aide méthodologique apportée par l'accompagnateur et le rythme de l'accompagnement.*

## Conclusion : les points forts

### **Concernant l'appréciation globale de l'accompagnement :**

- ⇒ *Un niveau de satisfaction très élevé (84,20% de personnes plutôt ou tout à fait satisfaites) que ce soit pour les informations données en amont et en début d'accompagnement ou pour les séances collectives inter diplômés.*
- ⇒ *Un accompagnement indispensable pour 71,1% des candidats et conseillé par 97,2% des personnes.*

### **Concernant l'accompagnement méthodologique :**

- ⇒ *Un accompagnement qui permet de s'approprier les attendus du livret 2 et d'appréhender les référentiels.*
- ⇒ *Des consignes de travail qui rythment l'accompagnement (VAE ETS, ME et CAFERUIS).*
- ⇒ *Un appui de l'accompagnateur très apprécié (VAE ETS, ME et CAFERUIS).*

### **Concernant la préparation à l'entretien devant le jury :**

- ⇒ *Une préparation à l'oral qui donne satisfaction : de bons conseils et des interventions constructives.*

- ◆ *Une satisfaction globale élevée.*
- ◆ *Un accompagnement indispensable et conseillé.*
- ◆ *Un accompagnement méthodologique très satisfaisant sur les VAE ES, ME et CAFERUIS.*
- ◆ *Une bonne préparation à l'oral.*