

irts

Institut Régional
du Travail Social
Nouvelle-Aquitaine



Rapport enquête de satisfaction

● accompagnement VAE

● 2018

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 2018, le service VAE a accompagné 49 candidats dans le dispositif de droit commun ou le dispositif d'accompagnement renforcé 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 d'Educateur de Jeunes Enfants (DEEJE),
- Diplôme d'Etat de Moniteur Educateur (DEME),
- Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé (DEES),
- Diplôme d'Etat d'Educateur Technique Spécialisé (DEETS),
- Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social spécialité Accompagnement de la vie à domicile DEAES (VDom),
- Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social spécialité Accompagnement de la vie en structure collective (DEAES VColl) dans le dispositif d'accompagnement renforcé.

◇ Le questionnaire :

Il se présente 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. 30 personnes ont répondu, pour un **taux de réponse de 61%**.

◇ Traitement des résultats :

Les résultats sont traités via le logiciel SPHINX.

Profil des répondants

vous êtes :

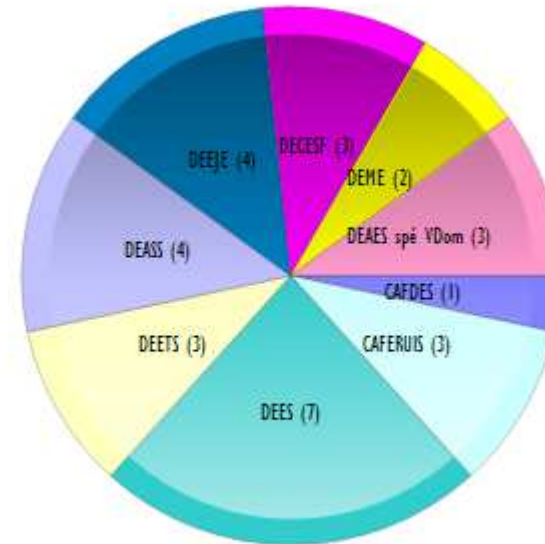
83,3%



16,7%



diplôme préparé en VAE :



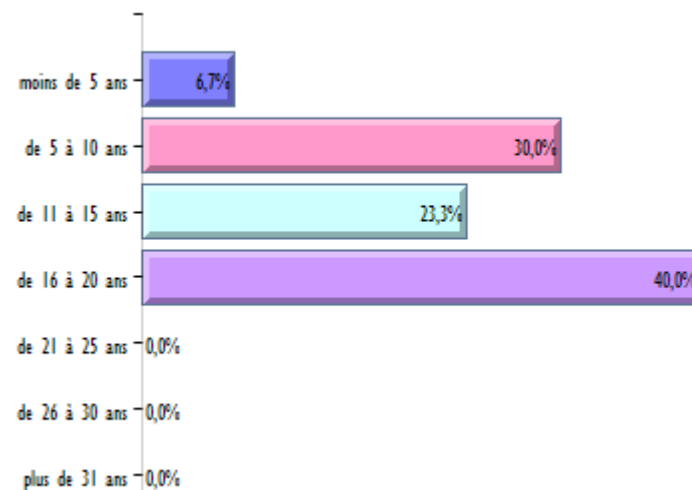
♦ 64,30% ont entre 35 et 49 ans (moyenne d'âge : 40 ans)

♦ La moitié ont un diplôme en travail social avant l'entrée en VAE.

Diplôme détenu avant l'entrée en VAE

	Nb	% obs.
BAC	5	17,2%
DE moniteur éducateur	5	17,2%
Licence	4	13,8%
BTS économie sociale et familiale	2	6,9%
DE aide médico psychologique	2	6,9%
DE conseiller en économie sociale et familiale	2	6,9%
DESS/master	1	3,4%
DUT carrière sociale	1	3,4%
DE assistant de service social	1	3,4%
DEUG	1	3,4%
Mandataire judiciaire à la protection des majeurs	1	3,4%
CAP petite enfance	1	3,4%
DE éducateur spécialisé	1	3,4%
CQF moniteur d'atelier	1	3,4%
DE aide soignant	1	3,4%
Total	29	100,0%

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

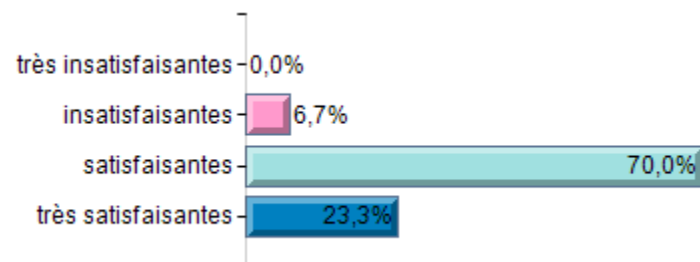


♦ 40% ont plus de 16 ans d'expérience dans le travail social (en hausse par rapport à l'enquête de l'an passé).

Appréciation générale sur l'accompagnement

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

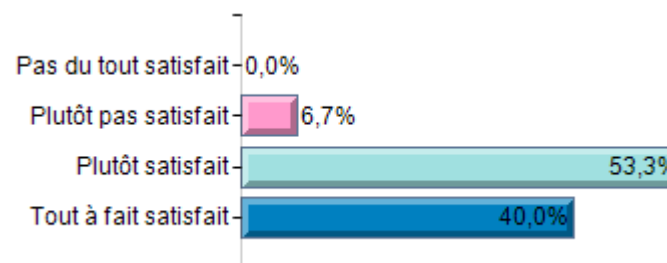
Moyenne = 4,33 Ecart-type = 1,06



Cette question ne concernait que certains diplômes : ES, ETS, ME, EJE, AS, CESF
Effectif : 21 personnes

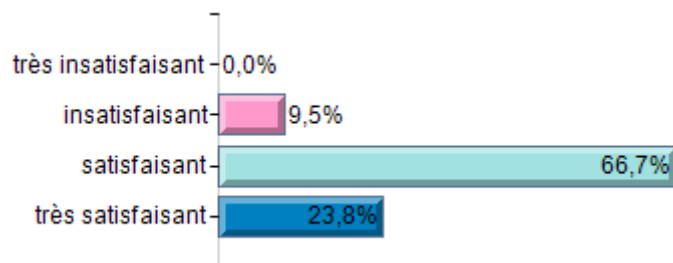
a propos de l'accompagnement vous diriez que vous êtes :

Moyenne = 4,67 Ecart-type = 1,21



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

Moyenne = 4,29 Ecart-type = 1,15



Un niveau de satisfaction élevé :

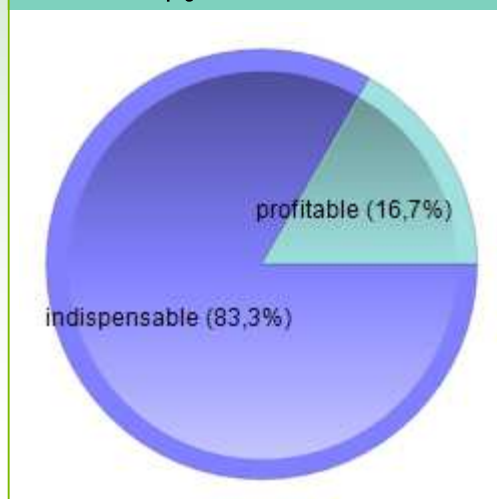
♦ 93,3% de personnes plutôt ou tout à fait satisfaites de l'accompagnement (84,20% en 2017)

♦ 93,3% des répondants satisfaits des informations données en amont et en début d'accompagnement (97,30% en 2017)

♦ 90,50% des candidats apprécient les séquences collectives inter-diplômes (96,20% en 2017).

Appréciation sur l'accompagnement

selon vous l'accompagnement à la VAE est :



Commentaires global sur l'accompagnement:

	Nb	% obs.
accompagnement satisfaisant, utile	13	43,3%
pas assez de temps en individuel	6	20,0%
intervenants de qualité : compétent, disponible, à l'écoute	4	13,3%
guide pour les écrits	3	10,0%
échanges sont très importants, intéressants, bénéfiques	3	10,0%
permet de prendre du recul	3	10,0%
accomp individuel permet d'avancer, de se motiver	3	10,0%
accompagnement trop court	2	6,7%
accompagnateur ne respecte pas le rythme du candidat , impose sa vision	2	6,7%
séances collectives intéressantes	2	6,7%
accompagnateur ne connaît pas le référentiel	1	3,3%
sessions trop rapprochées	1	3,3%
séances collectives trop générales	1	3,3%
attitude de l'accompagnateur inadaptée (remarques dérangeantes)	1	3,3%
dommage que l'accompagnateur ne soit pas sur un poste en lien avec diplôme	1	3,3%
séance coll de mi-session pas nécessaire	1	3,3%
travailler la structuration dans les temps collectifs	1	3,3%
Total	30	

Un accompagnement indispensable pour 83,3% des candidats (en hausse par rapport à 2017 : 71,1%)

Appréciation sur l'accompagnement (suite)



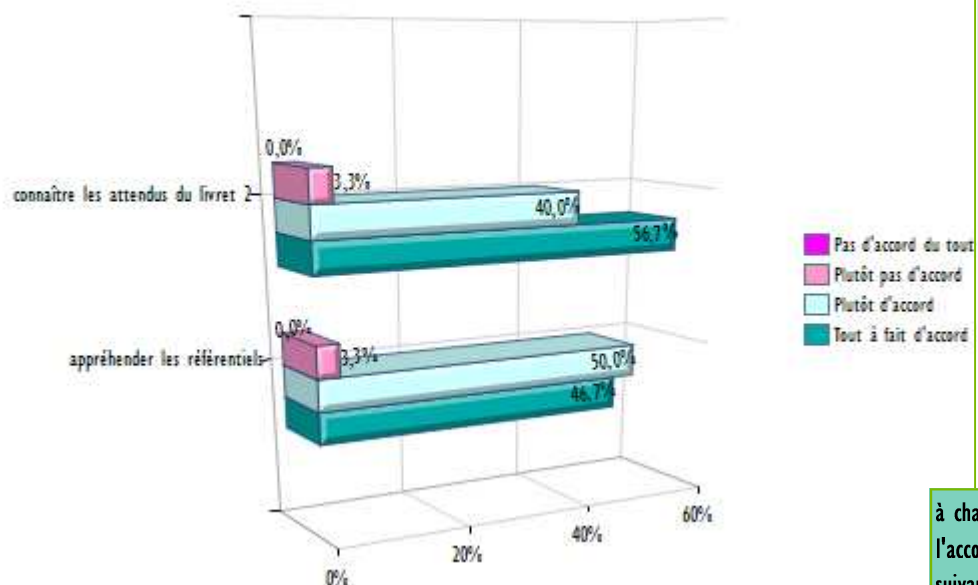
Commentaires :

	Nb	% obs.
permet de connaître les attendus du livret 2 et de la démarche	9	34,6%
soutien indispensable pour rédiger le livret	7	26,9%
donne un temps de travail dédié et un rythme de travail	4	15,4%
permet un bilan de ses compétences et savoirs professionnels	2	7,7%
temps collectif intéressant, riche en échanges pour une démarche VAE difficile	2	7,7%
maximise la probabilité de validation	2	7,7%
permet de réfléchir, de prendre du recul	2	7,7%
permet de faire le lien entre expérience et référentiel	1	3,8%
pertinent sur le fond	1	3,8%
apporte un étayage méthodologique et théorique	1	3,8%
accompagnement individuel léger et non adapté selon l'accompagnateur	1	3,8%
l'accompagnement aide à réfléchir sur sa posture professionnelle	1	3,8%
incontournable dans la démarche VAE	1	3,8%
calendrier fixé à l'avance et non modifié	1	3,8%
dommage que la date de la session de jury soit connue aussi tard	1	3,8%
échanges riches	1	3,8%
nécessaire pour la préparation à l'oral	1	3,8%
Total	26	

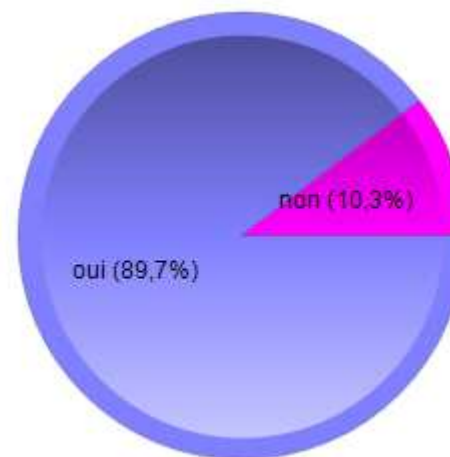
*100% des répondants
conseilleraient l'accompa-
gnement (97,2% en 2017)*

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.*

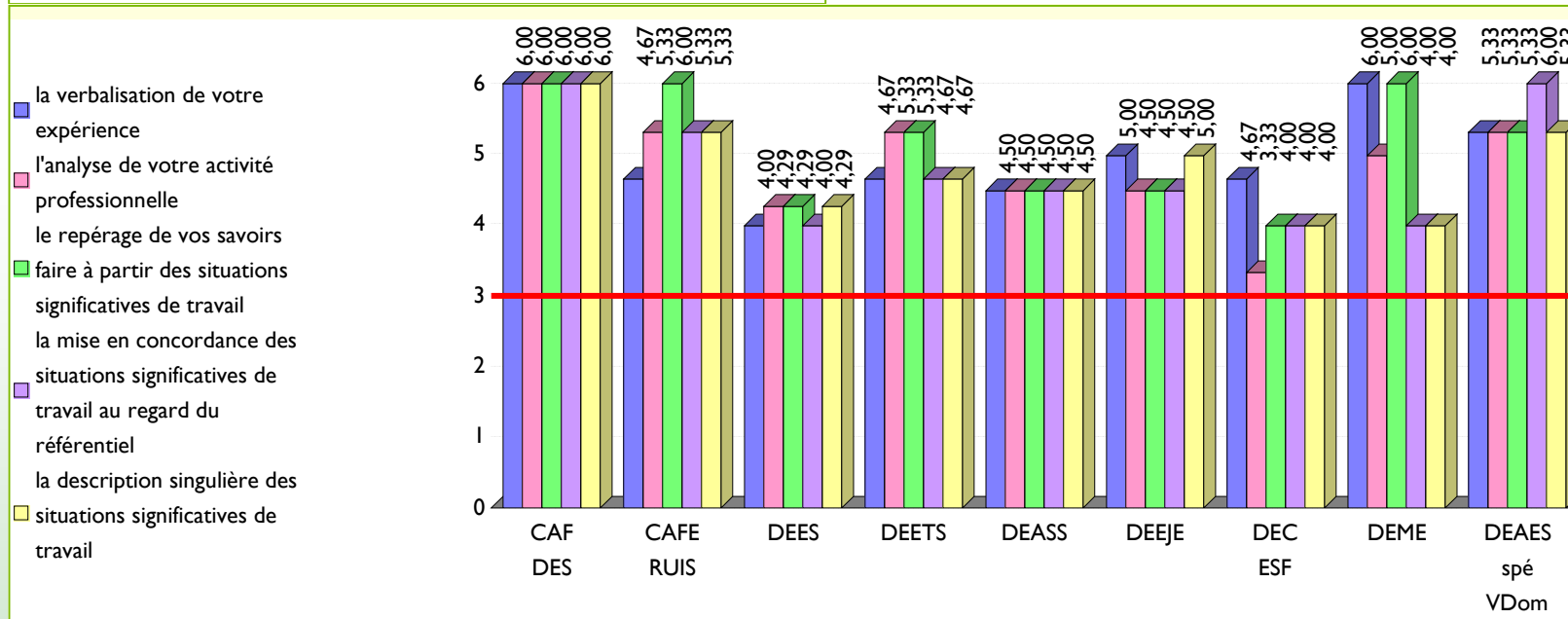
L'accompagnement méthodologique (suite)

Tableau croisé de moyennes par diplôme. Attention : les effectifs sont très petits sur certains diplômes
 Barème utilisé : 0 : pas d'accord du tout ; 2 : plutôt pas d'accord ; 4 : plutôt d'accord ; 6 : tout à fait d'accord

Effectifs par diplômes :

CAFDES : 1
 CAFERUIS : 3
 DEES : 7
 DEETS : 3
 DEASS : 4
 DEEJE : 4
 DECESF : 3
 DEME : 2
 DEAES VDom : 3

L'accompagnement vous a permis de progresser sur :



Des résultats satisfaisants voire très satisfaisants sur certains diplômes.

♦ De très bons résultats sur les VAE CAFDES, CAFERUIS et AES

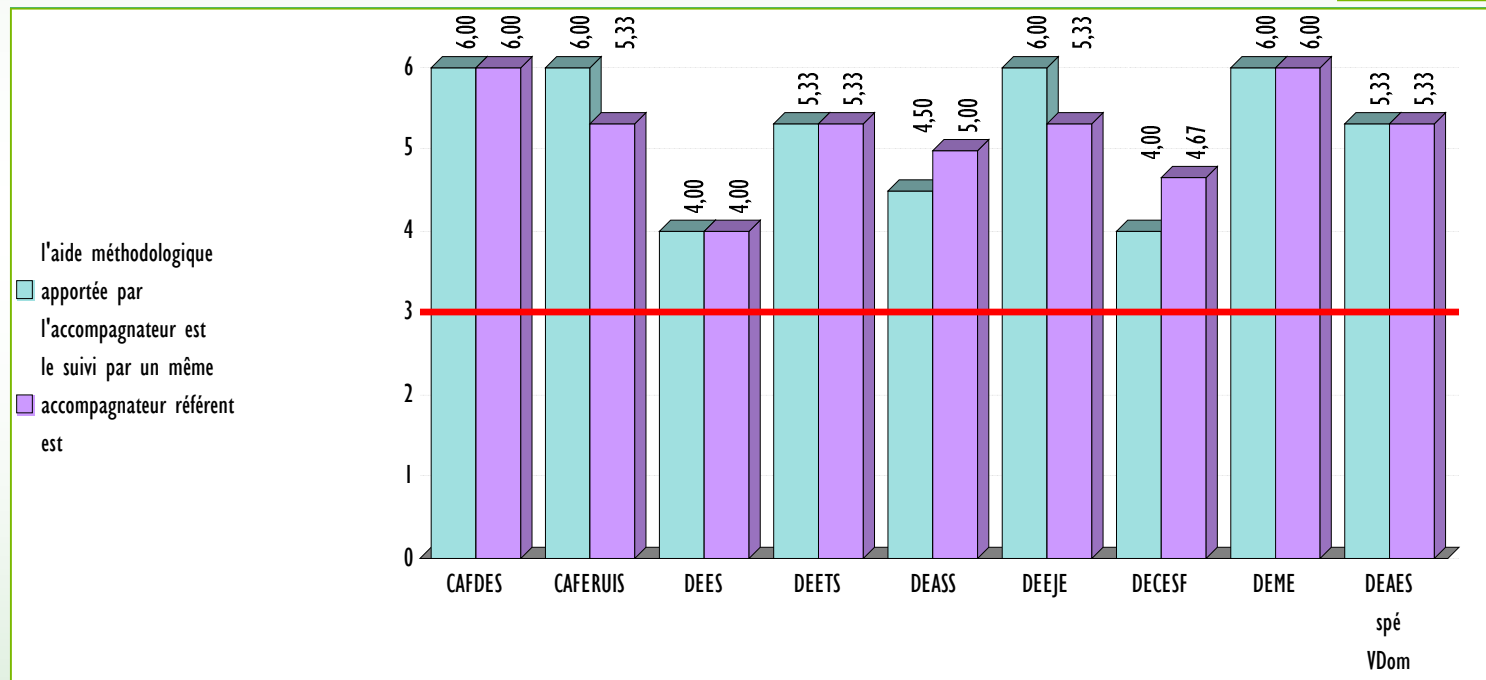
♦ Augmentation de la satisfaction sur les diplômes EJE et ES (où les résultats étaient en demi teinte en 2017).

L'aide méthodologique apportée par l'accompagnateur

Tableau croisé de moyennes par diplôme. Attention : les effectifs sont très petits sur certains diplômes
Barème utilisé : 0 : très insatisfaisant ; 2 : insatisfaisant ; 4 : satisfaisant ; 6 : très satisfaisant

Effectifs par diplômes :

CAFDES : 1
CAFERUIS : 3
DEES : 7
DEETS : 3
DEASS : 4
DEEJE : 4
DECESF : 3
DEME : 2
DEAES VDom : 3



♦ L'aide apportée par l'accompagnateur est appréciée voire très appréciée.

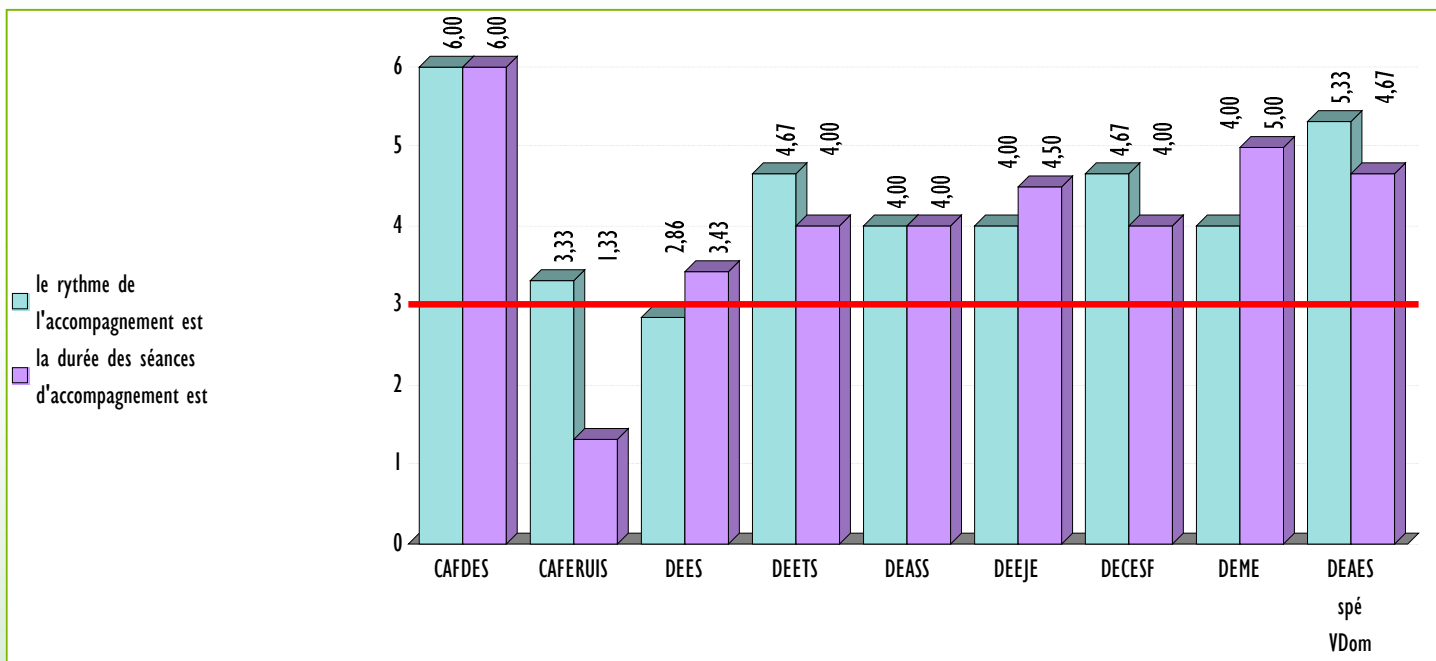
♦ Une satisfaction à la hausse pour les VAE CAFERUIS, ETS, EJE et ME (pas de résultats en 2017 pour CAFDES, AS, CESF et DEAES).

Le rythme et la durée des séances

Tableau croisé de moyennes par diplôme. Attention: les effectifs sont très faibles sur certains diplômes.
Barème utilisé : 0 : très insatisfaisant ; 2 : insatisfaisant ; 4 : satisfaisant ; 6 : très satisfaisant

Effectifs par diplômes :

CAFDES : 1
CAFERUIS : 3
DEES : 7
DEETS : 3
DEASS : 4
DEEJE : 4
DECESF : 3
DEME : 2
DEAES VDom : 3



♦ Des résultats satisfaisants sur une majorité de diplômes.

♦ Des résultats en faible baisse sur ES et en forte baisse sur CAFERUIS (par rapport à 2017) .

Commentaires sur l'accompagnement

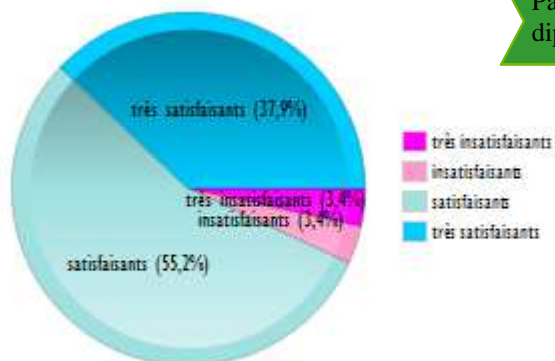
	Nb	% obs.
faire un peu plus d'heures en individuel	4	30,8%
intéressant d'avoir le même accompagnateur si celui-ci maîtrise le diplôme	2	15,4%
aucun retour de mail	1	7,7%
espacer un peu plus les séances	1	7,7%
volume d'heures peut-être trop ou pas assez importants	1	7,7%
accompagnement trop court	1	7,7%
permet d'avancer et d'évoluer dans ses démarches professionnelles	1	7,7%
accompagnement structuré	1	7,7%
il serait préférable de faire des RDV plus courts et plus nombreux	1	7,7%
faire faire l'oral par un accompagnateur qui n'a pas fait l'accompagnement	1	7,7%
pas assez de regroupement collectif (intérêt du partage d'expérience)	1	7,7%
allonger la durée des séances individuelles	1	7,7%
Total	13	

30,8% des répondants souhaiteraient faire plus d'heures d'accompagnement en individuel.

Les échanges de mails entre candidats et accompagnateurs

les échanges de mails avec l'accompagnateur sont :

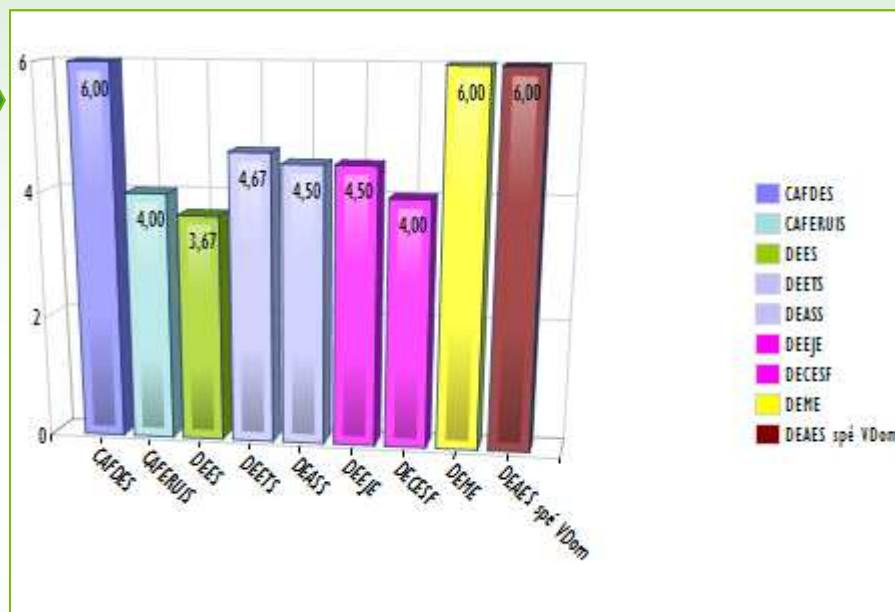
Moyenne = 4,55 Ecart-type = 1,40



Par diplômes

Moyenne par filière.

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



♦ Une amélioration très nette de la satisfaction avec 93,10% de personnes satisfaites ou très satisfaites (contre 69,5% en 2017).

♦ Une satisfaction toujours moins bien que correcte sur l'accompagnement VAE ES.

Commentaires

	Nb	% obs.
retours réactifs, clairs, méthodiques	6	33,3%
permet d'avancer entre les séances	5	27,8%
disponibilité et écoute	4	22,2%
permet de garder le contact entre les RDVs	2	11,1%
suivi régulier, soutien la motivation	2	11,1%
l'accompagnateur a demandé de limiter les échanges de mails	1	5,6%
délais de réponse semblent parfois longs	1	5,6%
échanges de mails peu fréquents	1	5,6%
inexistants	1	5,6%
Total	18	

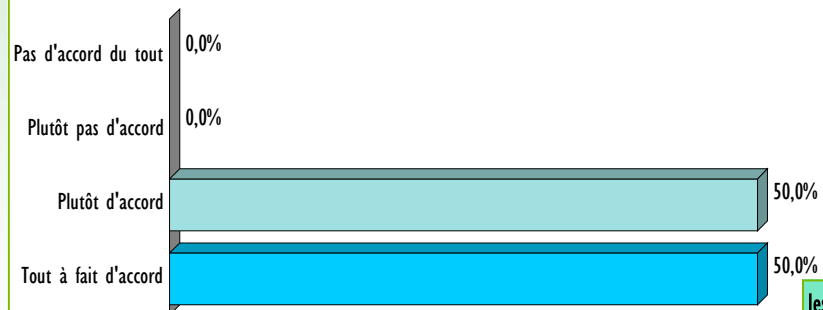
Effectifs par diplômes :

CAFDES : 1
 CAFERUIS : 3
 DEES : 7
 DEETS : 3
 DEASS : 4
 DEEJE : 4
 DECESF : 3
 DEME : 2
 DEAES VDom : 3

La préparation à l'entretien avec le jury

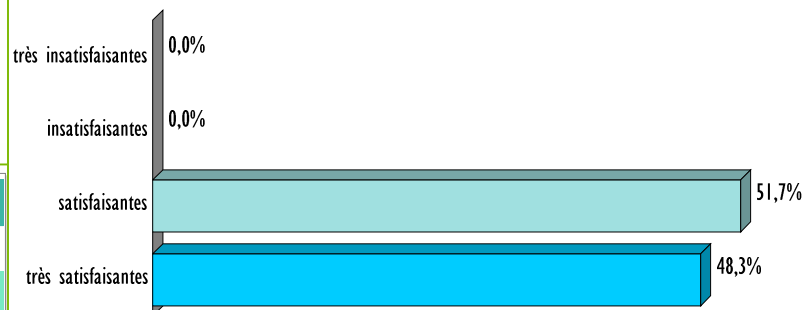
cette préparation vous a permis de finaliser votre argumentaire pour votre présentation devant le jury :

Moyenne = **5,00** Ecart-type = **1,02**



les mises en situation à l'oral ont été :

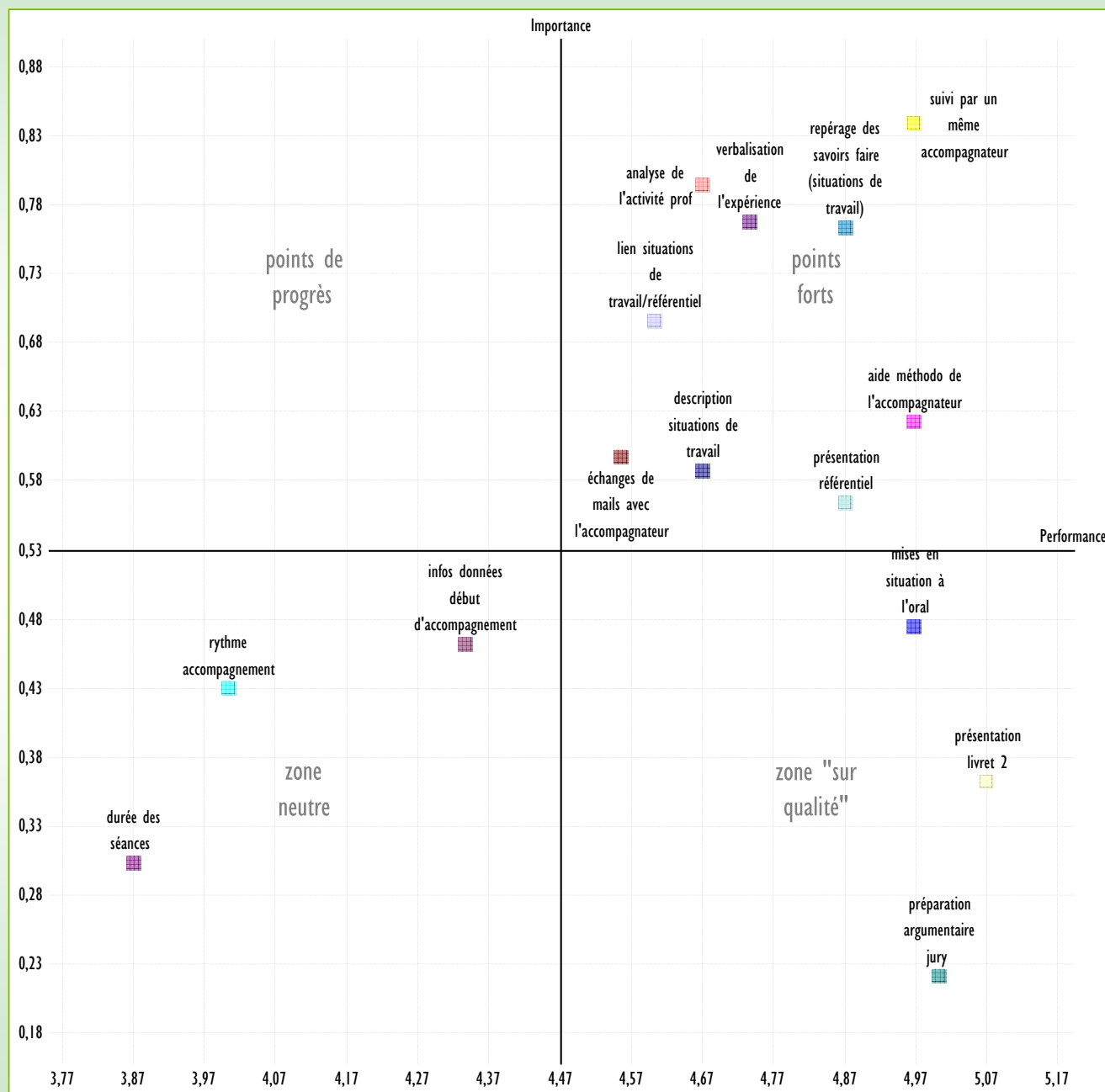
Moyenne = **4,97** Ecart-type = **1,02**



	Nb	% obs.
permet de connaître les attentes et les questions éventuelles	4	22,2%
nécessaire d'avoir un regard extérieur, indispensable	4	22,2%
échanges positifs et formateurs	4	22,2%
préférable de prendre un intervenant qui n'a pas fait l'accompagnement individuel	3	16,7%
ce serait mieux d'avoir deux intervenants pour cette préparation	3	16,7%
permet de travailler sur les points faibles	3	16,7%
intéressant de le faire en collectif	2	11,1%
ce serait mieux si la séance intervenait avant le dépôt du livret	2	11,1%
rajouter du temps pour cette préparation	1	5,6%
les consignes données pour le préparer sont pertinentes	1	5,6%
déstabilisant d'avoir des retours sur l'écrit différents de ceux de l'accompagnateur	1	5,6%
Total	18	

Une préparation à l'oral qui donne satisfaction : elle permet de connaître les attentes du jury et d'avoir un regard extérieur.

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



La carte est ajustée.

Axe « performance » : satisfaction

Axe « importance » : corrélation avec la satisfaction globale.

Des points forts :

- ♦ Le suivi par un même accompagnateur
- ♦ L'aide méthodologique apportée par l'accompagnateur
- ♦ Le repérage des savoirs faire
- ♦ L'analyse de l'activité et la verbalisation de l'expérience

Pas d'items dans la zone points de progrès mais nous pourrions améliorer (à voir selon les diplômés) :

- ♦ Le rythme de l'accompagnement et la durée des séances

Une marge de progression reste possible sur les échanges de mails avec l'accompagnateur

Conclusion : les points de progrès

Globalement l'accompagnement VAE donne satisfaction aux candidats, les points problématiques relevés dans l'enquête de 2017 sont en nette amélioration.

Il reste tout de même une marge de progression sur certains items.

Concernant l'accompagnateur :

- ◆ *Des consignes de travail entre deux rendez-vous qui ne sont pas toujours données. 10% des candidats disent ne pas avoir eu de consignes de travail, ils se concentrent sur les diplômes suivants : CAFERUIS, ES et EJE.*
- ◆ *Les échanges de mails sont moins problématiques que l'an passé, la satisfaction est en hausse mais une marge de progression reste encore possible sur le diplôme ES et dans une moindre mesure sur CAFERUIS, CESF, EJE et AS.*

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

- ◆ *La durée des séances d'accompagnement est très insatisfaisante sur le diplôme CAFERUIS et dans une moindre mesure sur ES.*
- ◆ *Le rythme donne encore peu satisfaction (CAFERUIS et ES) sans qu'ils soient précisés pourquoi mais on peut supposer qu'il est jugé trop rapide.*
- ◆ *Une partie des candidats souhaiteraient avoir plus d'heures de suivi en individuel.*

◆ *Les points de progrès relevés dans l'enquête de 2017 sont en nette amélioration.*

◆ *Une marge de progression reste possible sur les échanges de mails, les consignes de travail entre deux rendez-vous et la durée des séances d'accompagnement même si la satisfaction en en hausse sur bon nombre d'items.*

Conclusion : les points forts

Concernant l'appréciation globale de l'accompagnement :

- ◆ *Un niveau de satisfaction très élevé et en hausse par rapport à 2017 (93,30% de personnes plutôt ou tout à fait satisfaites contre 84,20% l'an passé).*
- ◆ *Un taux de satisfaction qui dépasse les 90% sur les informations données en amont et l'accompagnement VAE.*
- ◆ *Un accompagnement indispensable pour 83,30% (71,1% en 2017) des candidats et conseillé par 100% des personnes.*

Concernant l'accompagnement méthodologique :

- ◆ *Un accompagnement qui permet de s'appropriier les attendus du livret 2 et d'appréhender les référentiels.*
- ◆ *Un appui et une aide méthodologique de l'accompagnateur très appréciés.*

Concernant la préparation à l'entretien devant le jury :

- ◆ *Une préparation à l'oral qui donne satisfaction : 100% des personnes sont satisfaites ou très satisfaites. Elle permet de connaître les attentes du jury et d'avoir un regard extérieur sur le livret 2.*

◆ **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.**