



## PERCEPTION DU CONSEIL PAR LES BENEFICIAIRES

### RESULTATS DU QUESTIONNAIRE ADRESSE AUX BENEFICIAIRES D'UN CONSEIL

A l'initiative de la DRTEFP, un questionnaire a été envoyé début Juin 2004, à 867 personnes ayant bénéficié d'un conseil dans un des Points Relais Conseil en Lorraine (PRC), sur l'année 2003.

Les objectifs de cette démarche étant de:

- se rendre compte si les services rendus par les PRC correspondent bien aux attentes du public
- savoir si les bénéficiaires ont donné suite aux préconisations faites par le PRC

190 bénéficiaires ont répondu à cette sollicitation.

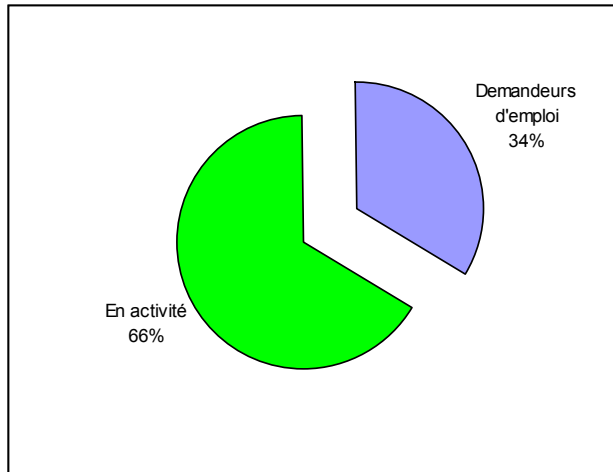
Les résultats de cette enquête vous sont présentés dans ce dossier.

Ces résultats permettent uniquement de dégager des tendances, ils sont donc à interpréter avec précaution.

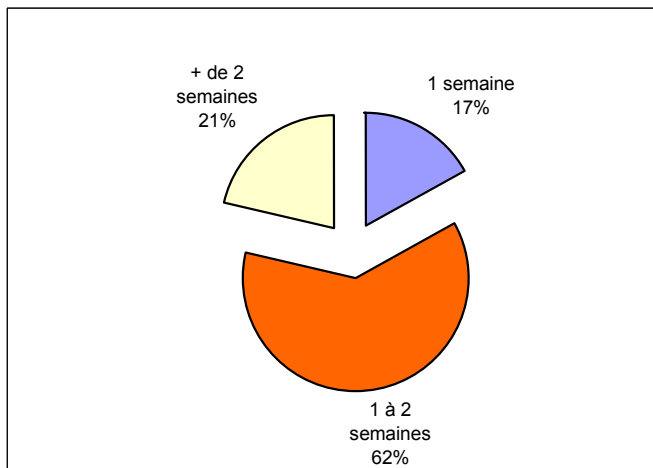
De plus cette enquête a été réalisée dans une phase de mise en route de la VAE, de construction du dispositif et de professionnalisation de l'ensemble des acteurs.

Les éléments recueillis ne sont pas représentatifs de la population reçue par les Points Relais Conseil, ils permettent d'avoir un retour sur le devenir des bénéficiaires d'un conseil et sur leur degré de satisfaction générale.

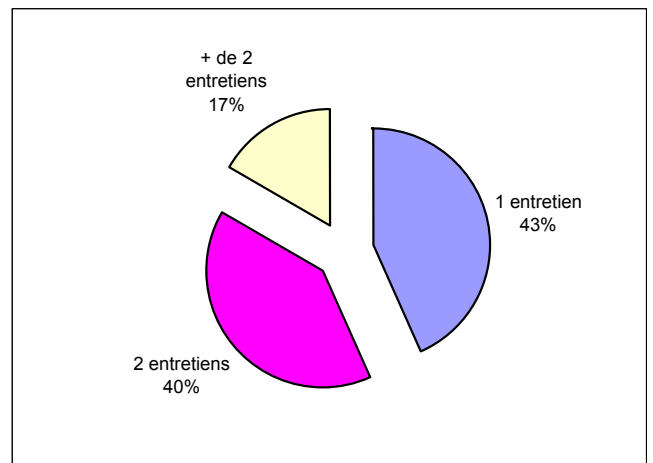
- Quelle était votre situation au moment des entretiens de conseil VAE :



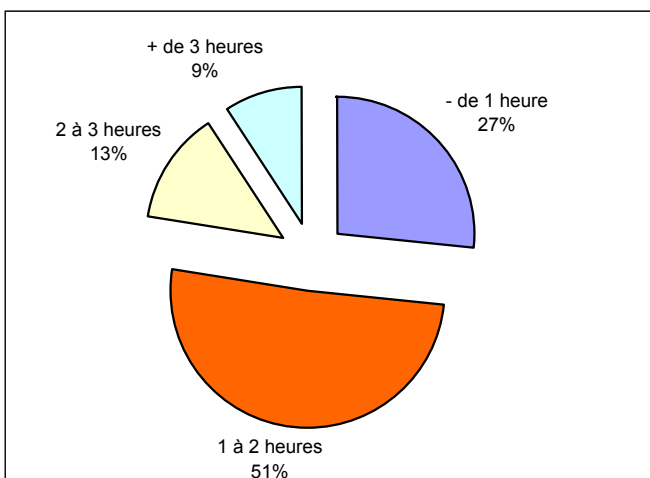
- Avez-vous été reçu en entretien après un délai d'attente de :



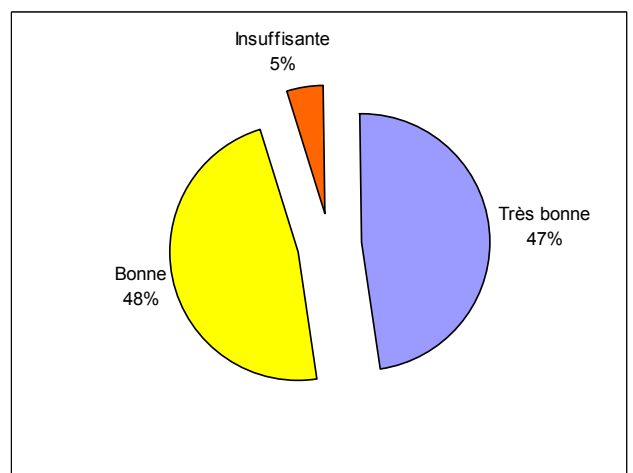
- Combien de rendez vous ou d'entretiens avez-vous eus :



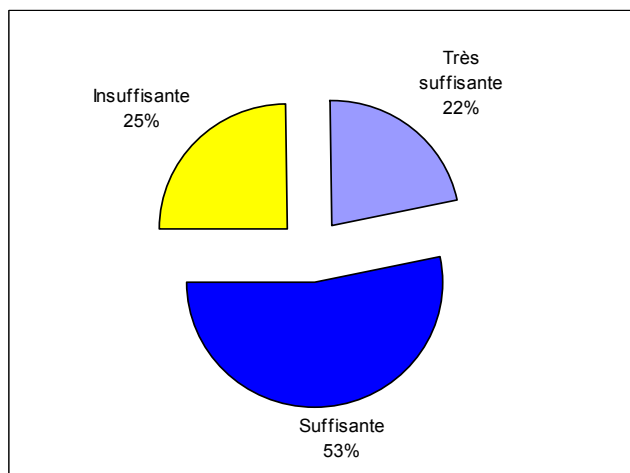
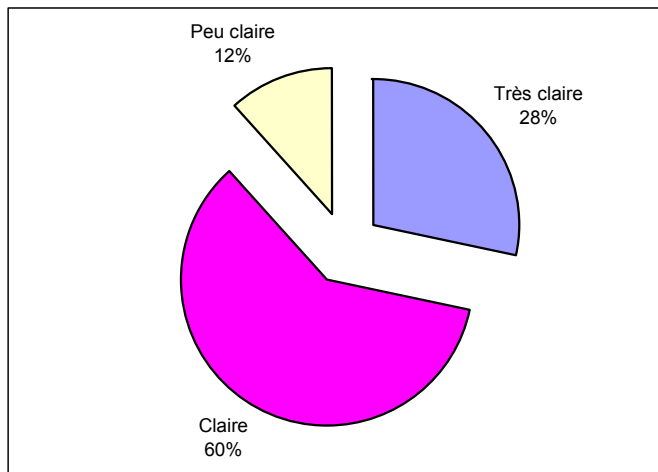
- Environ combien de temps au total avez-vous été reçu en entretien :



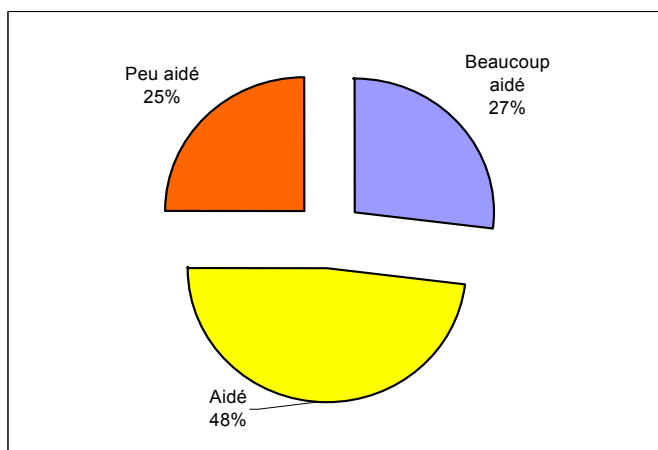
- La qualité de l'accueil dans le Point Relais Conseil vous a-t-elle paru :



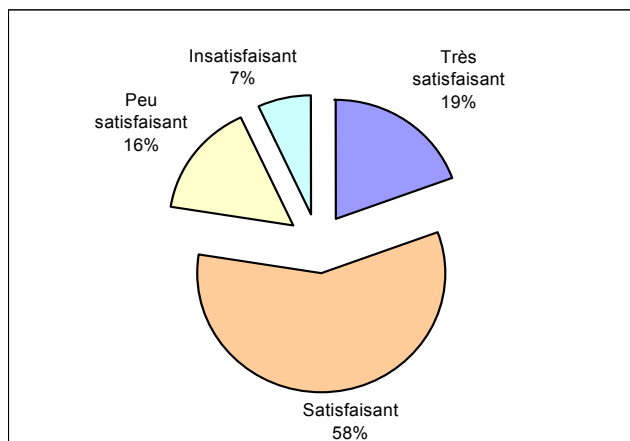
- **L'information sur la VAE donnée par le Point Relais Conseil, vous a-t-elle paru :**



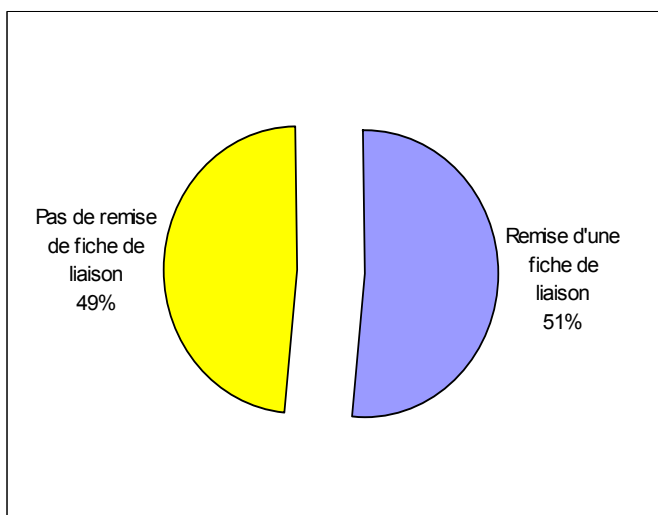
- **Pour avancer dans la démarche de VAE, pensez vous que les conseils apportés vous ont :**



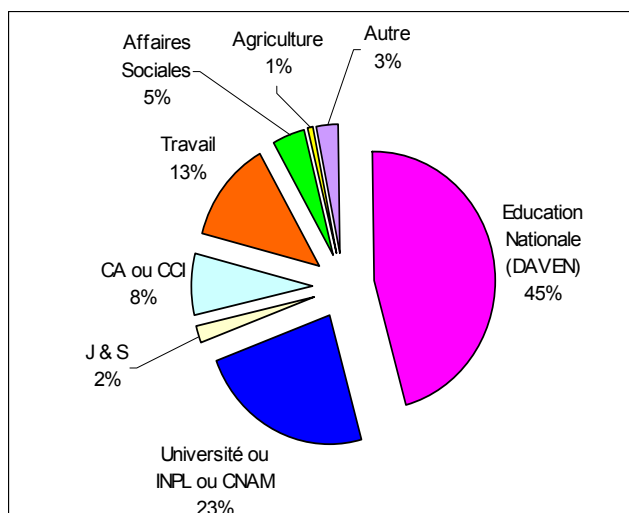
- **Globalement, le service apporté par le Point Relais Conseil vous a-t-il paru :**



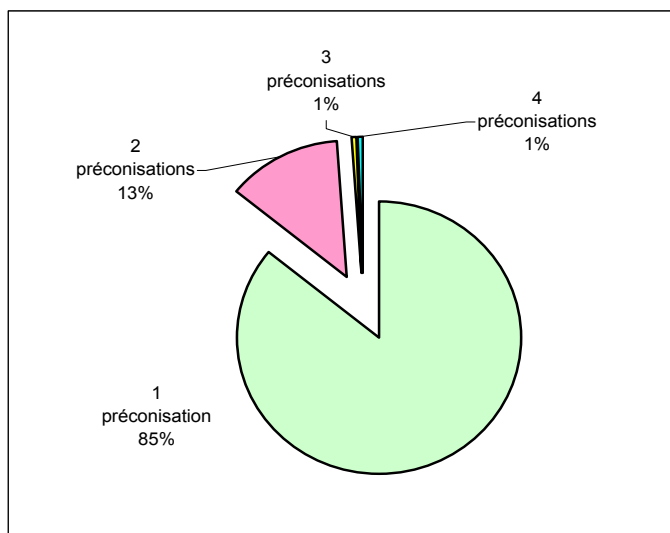
- **En fin de conseil, le conseiller vous a-t-il remis une fiche à présenter au certificateur :**



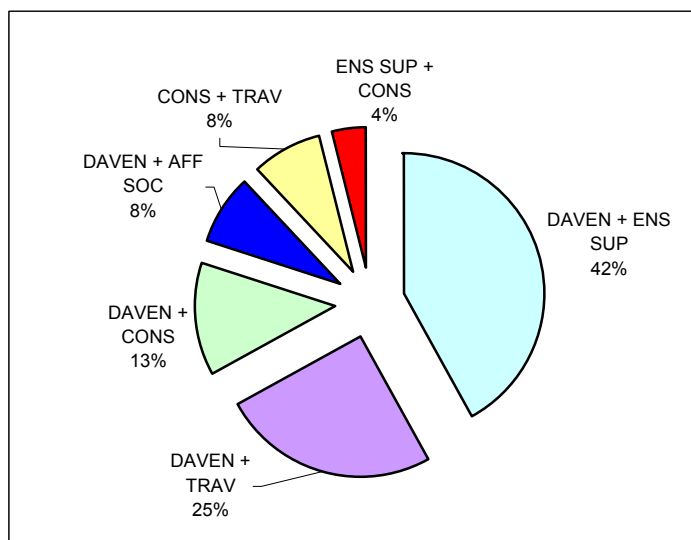
- **En fin de conseil, vers quel organisme certificateur avez-vous été orienté pour une demande de VAE (plusieurs choix possibles) :**



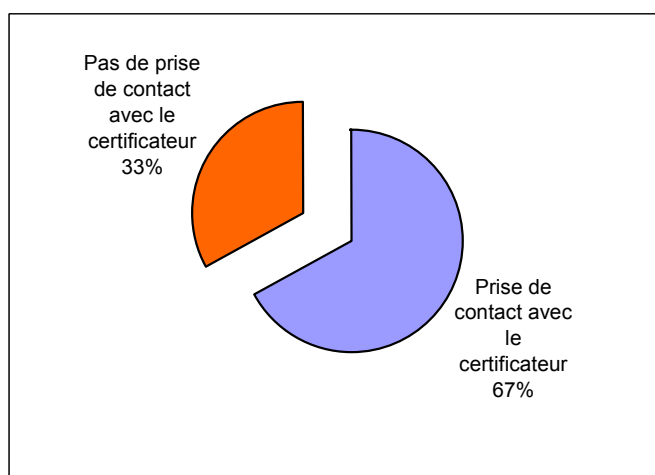
- En fin de conseil, sur combien de certificateur, la préconisation a-t-elle porté :



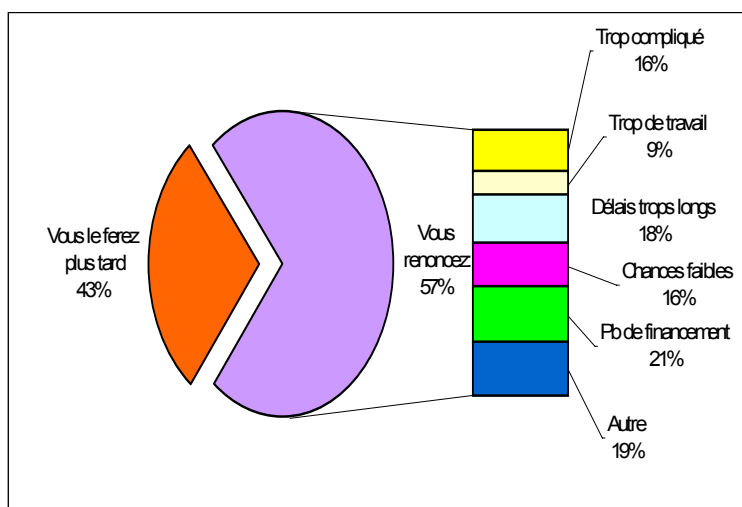
- Dans le cas où deux certifications ont été conseillées, quels sont les valideurs concernés :



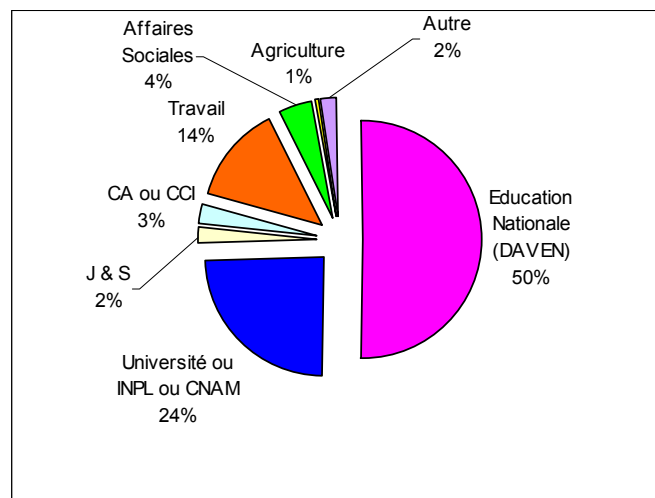
- Après le conseil, avez-vous pris contact pour une demande de VAE avec l'un de ces organismes :



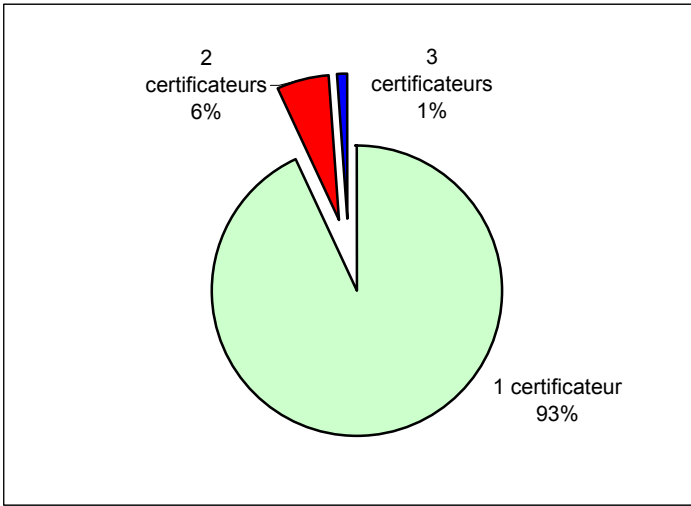
- Si non, pourquoi :



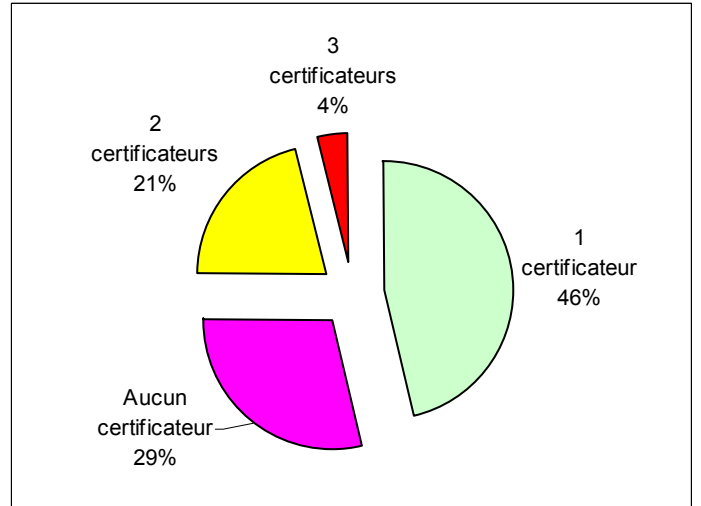
- Si oui, quel organisme avez-vous contacté pour une demande de VAE (plusieurs choix possibles) :



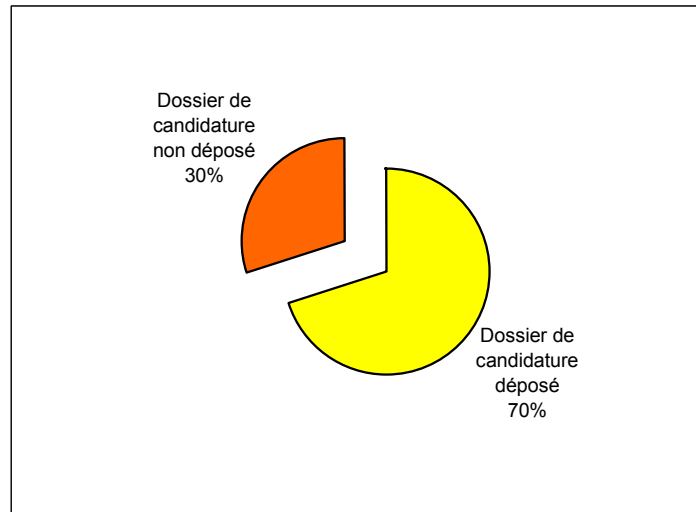
- Après le conseil, avec combien de certificateur le bénéficiaire a-t-il pris contact :



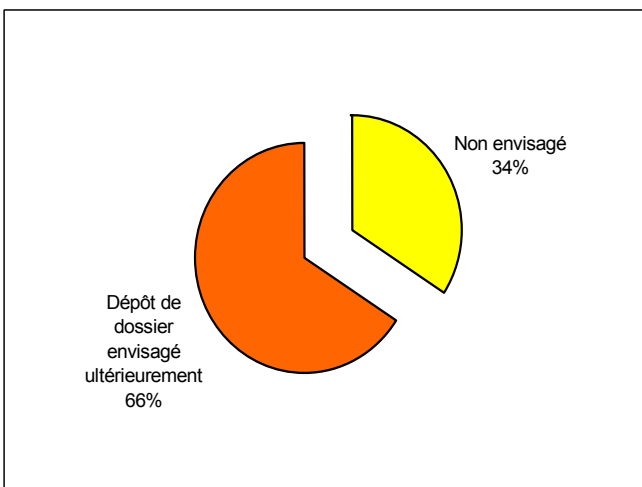
- Dans le cas où deux préconisations ont été conseillées, avec combien de valideurs le bénéficiaire a-t-il pris contact :



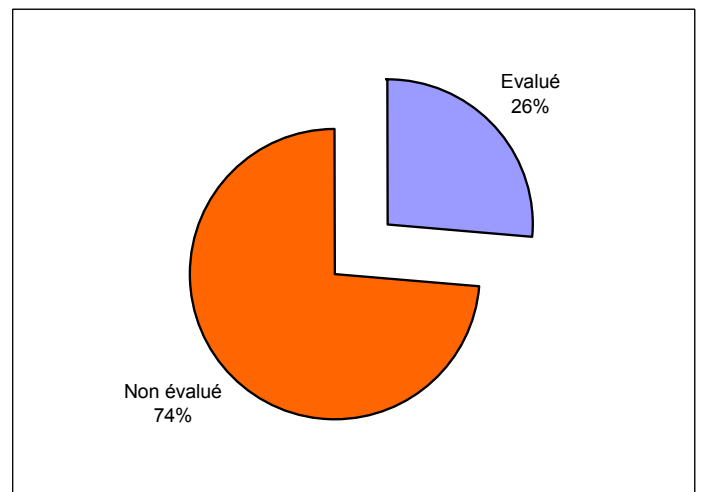
- Avez-vous déposé un dossier de candidature VAE ?:



- Si non, envisagez vous de le faire ? :



- Si oui, avez-vous déjà été évalué par un jury ? :



## Votre avis nous intéresse.

Vous pouvez exprimer librement vos remarques, ou indiquer les informations, types de conseil ou d'aide qui vous ont éventuellement manqué :

### 1) Avant de contacter l'organisme certificateur (étape Point Relais Conseil) :

**47 % des personnes ayant renvoyé le questionnaire se sont exprimés sur cette première partie.**

#### Parmi ces 47 %

47 % sont satisfaits de leur démarche : ils n'ont pas rencontré de difficulté particulière et n'ont pas de remarque à formuler.

10 % se sont exprimés en évoquant leurs expériences, leurs parcours, mais sans émettre de jugement ou de proposition.

43 % ont exprimé leur avis en émettant des remarques, des axes à améliorer.

#### Parmi ces 43 %

56 % estiment que le parcours VAE manque de lisibilité, que les relais d'information ne jouent pas leur rôle et que l'information VAE n'est pas suffisamment médiatisée.

38 % estiment ne pas avoir eu suffisamment d'information pendant le conseil.

3 % auraient aimé avoir un suivi individuel allant du conseil à la validation.

3 % aimeraient la mise en place d'un livret VAE.

### 2) A partir de la demande de VAE :

46 % des personnes ayant renvoyé le questionnaire se sont exprimés sur cette seconde partie.

#### Parmi ces 46 %

23 % estiment n'avoir rencontré aucune difficulté à ce niveau là.

21 % qualifient l'étape en lien avec les certificateurs de trop longue au niveau des délais entre les différentes démarches à mener, de très prenant et nécessitant un fort investissement personnel.

21 % estiment avoir été mal informés, mal accueillis et ne pas avoir bénéficié de suffisamment d'assistance.

20 % estiment que la rédaction du dossier, les démarches associées sont trop complexes et trop lourds.

10 % ont rencontré un problème au niveau de la prise en charge financière de leur démarche VAE.

2 % n'ont pas obtenu de réponse correspondant à leur parcours dans le paysage actuel de la VAE.

2 % ont jugé l'accompagnement trop court.

1 % estime qu'il n'y a pas assez de lien entre les PRC et les valideurs.