



1- ENQUETE DE SATISFACTION DES BENEFICIAIRES DU SERVICE DES POINTS RELAIS CONSEIL Région Centre

Fin 2005 et premier semestre 2006, un questionnaire de satisfaction a été délivré à l'issue du service des Points relais conseil afin de :

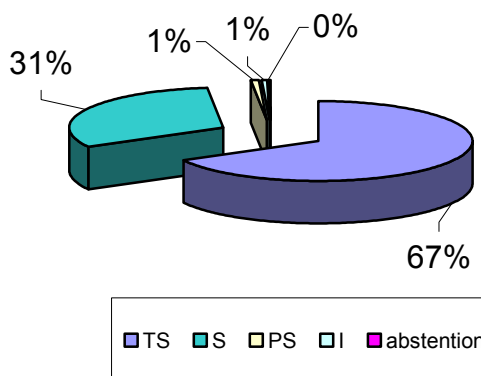
- s'informer sur la qualité du service rendu auprès des bénéficiaires
- repérer des problématiques dans la mise en œuvre du service rendu
- mesurer le degré de satisfaction des bénéficiaires

Environ 800 personnes ont répondu et délivrent les réponses suivantes.

Le degré de satisfaction du service pour bénéficier d'un rendez vous au Point relais conseil en VAE ?

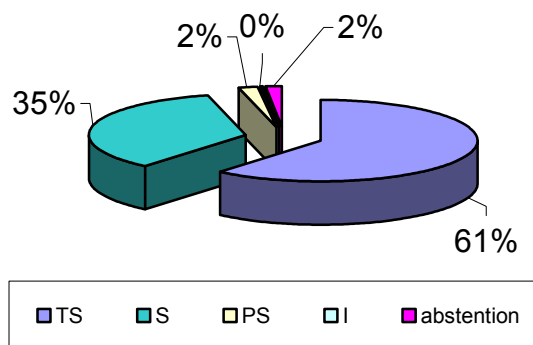
Délai d'attente

La réactivité des Points relais conseil en VAE est satisfaisante. Elle est permet d'offrir un service au bénéficiaire avec une attente de 8 à 15 jours en moyenne suivant les bassins d'emploi et le taux de fréquentation du Point relais conseil.



Proximité d'un PRC

Le choix d'un Point relais conseil par bassin d'emploi paraît être satisfaisant au regard des réponses rendues. Certains Points relais conseil en VAE comme dans le Cher, ont même démultiplié les permanences dans de petites communes rurales en s'appuyant sur des partenariats locaux pour mieux répondre à l'objectif de proximité. Les effets sont de réduire les délais d'attente et d'accueillir des personnes qui ne se seraient pas déplacer. En revanche cela nécessite un local pouvant accueillir et un conseiller qui se déplace.

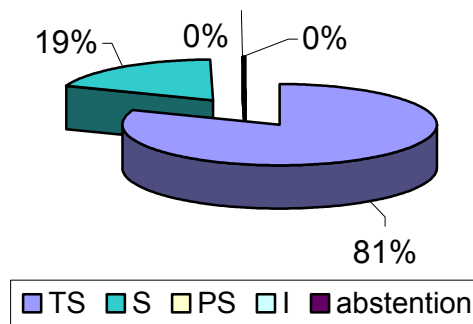




Le degré de satisfaction du service rendu au bénéficiaire quant à la qualité de l'accueil et de l'information délivrée

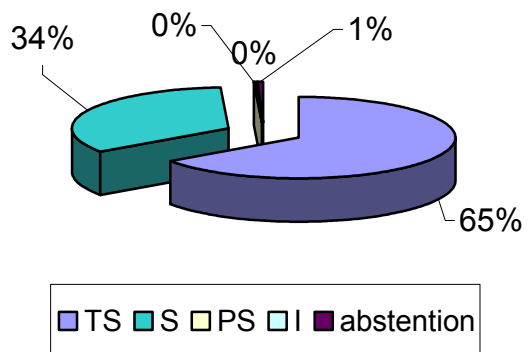
La qualité d'accueil

L'accueil est sans conteste très apprécié par les personnes reçues dans les PRC.



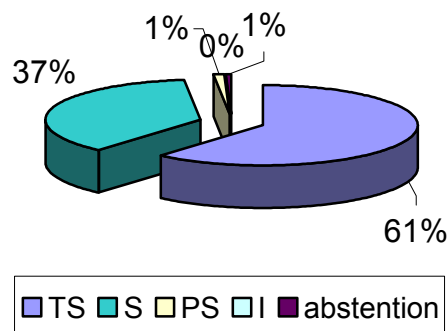
Qualité de l'information délivrée

- **Information générale sur la VAE** : cette information délivrée par les conseillers des PRC paraît claire et suffisante pour les bénéficiaires.



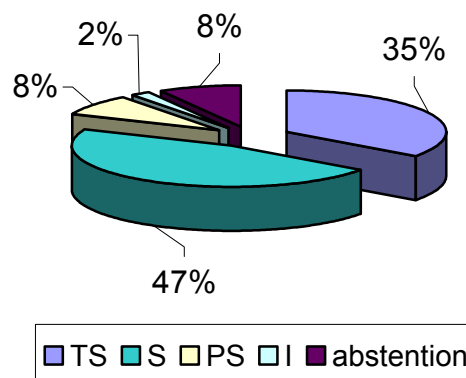
- **Présentation des procédures VAE**

La présentation des procédures et démarches à effectuer par les conseillers des PRC paraît là aussi claire et suffisante pour les bénéficiaires.



- **Présentation des financements VAE**

La présentation des financements de la VAE paraît être moins claire au regard des scores des autres informations délivrées par le PRC. Il est vrai que c'est un point plus délicat et qui dépend du statut de la personne suivant sa situation. De plus, les possibilités de financement sont parfois aléatoires, monter un dossier sans être certain du résultat.

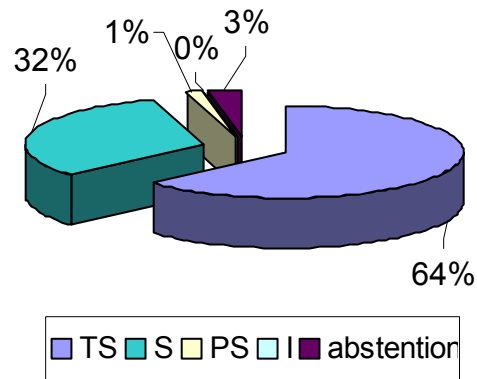




Le degré de satisfaction du service rendu au bénéficiaire quant au conseil délivré

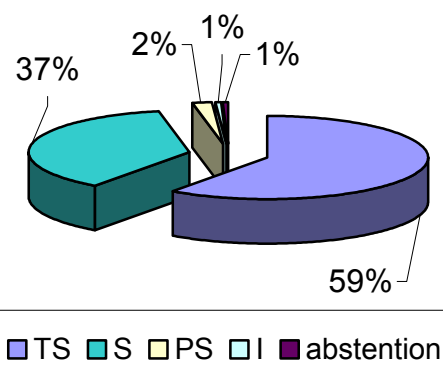
La prise en compte de la situation et du projet professionnel

Le conseiller est sensibilisé à prendre en compte le projet dans un contexte plus large lié au projet professionnel et aux attentes de la personne.



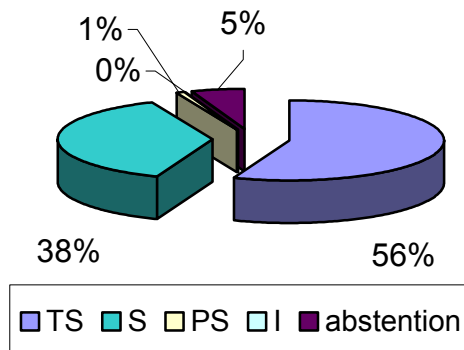
La recherche d'hypothèses de diplômes ou titres en rapport avec son parcours professionnel

Le service offre un conseil adapté aux besoins de la personne tous valideurs confondus. Le repérage des certifications se fait selon le projet des personnes.



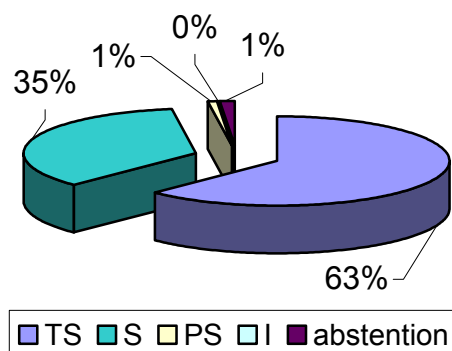
La remise de documents, dossiers individuels, fiche de synthèse

Les outils créés pour le bénéficiaire pour synthétiser le conseil rendu et garder une trace d'un premier repérage des expériences paraissent aujourd'hui satisfaire les bénéficiaires. L'enquête de suivi réalisé démontre par ailleurs que 94% des choix opérés par le PRC sont confirmés chez le valideur.



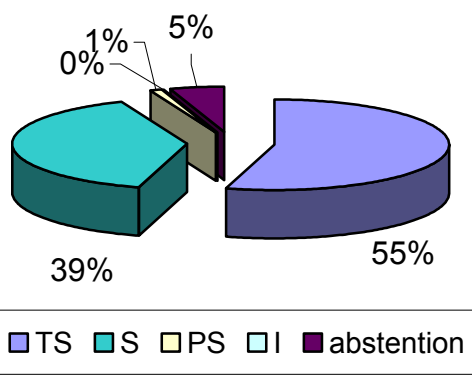
Le repérage des contacts à prendre pour poursuivre les démarches

La traçabilité des démarches à poursuivre est opérée. Le PRC oriente donc les personnes et fournit les coordonnées nécessaires à la personne pour finaliser son projet de VAE.



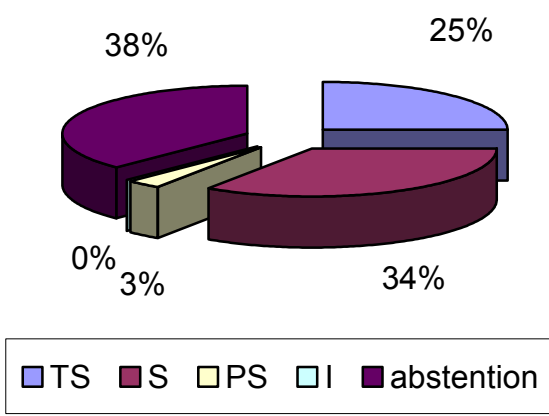
La durée de l'entretien

La durée des entretiens convient aux personnes. Elle varie selon les cas de 2 à 4 heures. Les informations collectives mises en place des entretiens permettent de réduire la durée des entretiens en informant les personnes sur la VAE en générale, les procédures, les coûts...



Si la VAE s'avère inopérante le repérage d'hypothèses et démarches à effectuer

Le taux d'abstention est importante car la majorité des personnes conseillées sont orientées vers un projet de VAE. Les conseillers des PRC sont aussi des conseillers d'orientation plus généralistes et leurs connaissances de l'environnement permet de relayer vers d'autres structures si le projet de la personne ne relève pas d'une VAE.



Le degré de satisfaction quant à la qualité globale du service rendu par les PRC

A 96%, les bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits du service rendu par les Points relais conseil en VAE, et 3% d'abstention.

