BAROMÈTRE DE SATISFACTION

MISSION LOCALE DU CHAROLAIS

ENQUÊTE NATIONALE DU 15 JANVIER AU 17 MARS 2020

MISSIONS LOCALES

un accompagnement à la hauteur des attentes des jeunes



Près de 3 jeunes sur 4 déclarent avoir pris confiance en eux

1 jeune sur 2 vient à la Mission Locale grâce au bouche à oreille



Près de 8 jeunes sur 10 conseillent à leurs ami-e-s de contacter la Mission Locale 9 jeunes sur 10 qualifient leur relation avec leur conseiller référent de très positive











MISSIONS LOCALES

un accompagnement à la hauteur des attentes des jeunes

Pour la troisième année consécutive, les Missions Locales ont proposé aux jeunes accompagnés de donner leur avis sur leur offre de service afin d'améliorer en continu la qualité des services qui sont rendus aux usagers d'un service public.

Le réseau des Missions Locales, service public territorial de l'insertion, a souhaité connaître l'avis des jeunes sur l'adaptation de leur accompagnement à leurs attentes et à leurs projets, au moment où se mettent en place la stratégie pauvreté, les PACTE régionaux pour le développement des compétences et les appels à projets pour repérer et mobiliser les jeunes dits « invisibles ».

Une enquête par questionnaire a été réalisée par les Missions Locales de Bourgogne-Franche-Comté, avec le soutien de l'UNML, de l'ARDML Sud Provence Alpes Côtes d'Azur et de l'ARML BFC.

Cette étude a été conduite du 15 janvier au 17 mars 2020, sous la forme d'un questionnaire anonyme auto-administré en ligne par les jeunes, sur le principe du volontariat. Près de 30 000 jeunes y ont répondu à l'échelle nationale, et près de 1700 jeunes en Bourgogne-Franche-Comté.

L'ÉCHANTILLON DES JEUNES RÉPONDANTS

Au 17 mars, 1736 jeunes résidant dans l'ensemble de la région Bourgogne-Franche-Comté ont répondu à l'enquête de satisfaction, **dont 130 du Charolais.**

Les caractéristiques de l'échantillon des jeunes répondants à cette enquête 2020 sont très proches de celles du public accompagné par les Missions Locales selon leur âge, leur genre et leur niveau de formation. (Voir profil des jeunes accueillis en Mission Locale à la fin de ce document).

63% des répondants sont des jeunes femmes et 37% sont des jeunes hommes, 28% sont âgés de moins de 18 ans, 38% ont entre 18 et 21 ans et 34% ont entre 22 et 25 ans. 54% ont un niveau inférieur au BAC dont 8% sont sans diplôme, 46% ont le BAC et 18% ont un niveau supérieur au BAC.

49% des jeunes répondants sont accompagnés depuis moins d'un an dont 6% sont accueillis pour la 1ère fois, 51% depuis plus d'un an.

DES JEUNES TOUJOURS PLUS SATISFAITS DE L'OFFRE DE SERVICE DE LA MISSION LOCALE

85% des jeunes usagers des Missions Locales du Charolais répondant à l'enquête en 2020 sont satisfaits, dont 34% très satisfaits, des services qui leur sont proposés.

Ce niveau de satisfaction de l'accompagnement personnalisé dans leur accès à l'emploi et à l'autonomie est en augmentation notable sur un an.

CINQ RÉSULTATS ILLUSTRENT LA TRÈS GRANDE SATISFACTION DES JEUNES ET LEUR ATTACHEMENT AUX MISSIONS LOCALES :

- Près de 9 jeunes sur 10 conseilleront à leurs ami-e-s de contacter la Mission Locale.
- Plus de 8 jeunes sur 10 sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil par leur Mission Locale.
- 1 jeune sur 2 vient à la Mission Locale grâce au bouche à oreille.
- **8 jeunes sur 10** qualifient leur relation avec leur conseiller référent de très positive.
- Près de 3 jeunes sur 5 (62%) déclarent avoir pris confiance en eux lors de leur accompagnement en Mission Locale.

UN AVIS GLOBAL TRÈS FAVORABLE :

plus de 8 jeunes sur 10 ont un avis très favorable sur l'ensemble des services rendus par leur Mission Locale.

Globalement, concernant la Mission Locale vous êtes...

85%

SATISFAIT OU TRÈS SATISFAIT

(51% SATISFAIT ET 34% TRÈS SATISFAIT)

10%

MOYENNEMENT SATISFAIT

2.3% PEU SATISFAIT

2.3% PAS DU TOUT SATISFAIT



UN BON NIVEAU DE QUALITÉ DE L'ACCUEIL :

plus de 9 jeunes sur 10 sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil que leur Mission Locale leur réserve.

Concernant ce premier rendez-vous avec un conseiller Mission Locale vous êtes :

96%

SATISFAIT OU TRÈS SATISFAIT

(41% SATISFAIT ET 55% TRÈS SATISFAIT)

2.3%

MOYENNEMENT SATISFAIT

0%INSATISFAIT

0% TRÈS INSATISFAIT



Les jeunes qui viennent pour un premier rendezvous avec un conseiller sont satisfaits à plus de 87% et vont revenir pour un second entretien individuel ou collectif dans 87% des cas.

Vous avez envie de revenir pour un second rendez-vous :

62.5%

OUI

37.5 % C'EST CERTAIN ET 25 % SÛREMENT)

C'EST POSSIBLE

12.5% PLUTÔT NON

0%PAS DU TOUT



La qualité de service, une priorité des Missions Locales

La plupart des Missions Locales ont travaillé à l'amélioration continue de la qualité, que ce soit dans le cadre d'une auto-évaluation partagée ou encore par la mise en place de démarche, charte ou de référentiel qualité.

Le cadre commun de référence de l'offre de service des Missions Locales contribue à instaurer cette démarche qualité. Le réseau tend ainsi à être de plus en plus homogène sur la manière dont le service est délivré aux jeunes et aux entreprises dans le cadre de leur projet de structure.

La qualité de l'accueil et de la gestion des temps d'attente est un aspect pris très au sérieux par l'ensemble des 436 Missions Locales du territoire national, métropolitain et ultramarin. Il en résulte que 96% des usagers sont satisfaits par l'accueil sur le secteur charolais. Ceci s'explique en grande partie par le peu de temps d'attente que subissent les usagers avant d'être reçus en rendez-vous : 57% n'attendent pas avant d'être reçus et 42% attendent moins de 15 minutes.

Aujourd'hui, avant d'être reçu pour votre rendez-vous, vous avez attendu :

93%

PAS OU PEU ATTENDU

(48% N'ONT PAS ATTENDU ET 45 % ONT ATTENDU MOINS DE 15 MINUTES)

5%

PLUS DE 15 MINUTES

2%

PLUS DE 30 MINUTES



LES JEUNES, AMBASSADEURS DES MISSIONS LOCALES

Le bouche à oreille sur la Mission Locale a des effets positifs avec une communication entre jeunes qui fait la promotion du service rendu et conduit les jeunes à transmettre l'information vers d'autres jeunes :

Vous diriez à vos amis de venir à la Mission Locale s'ils en ont besoin ?

76%

OUI

(50,4% C'EST CERTAIN ET

25.6 % SÛREMENT)

C'EST POSSIBLE

3,9%

PAS SÛR

3,9% PAS DU TOUT



Les jeunes (76%) vont conseiller à leurs amis de se rendre à la Mission Locale du Charolais, s'ils en ont besoin.

Lorsque vous êtes avec vos amis, il vous arrive de parler de la Mission Locale ?

15.6%

OUI

(4.7 % TRÈS SOUVENT ET 10.9 % ASSEZ SOUVENT)

42%

OCCASIONNELLEMENT

22.5%

RAREMENT

20%JAMAIS



Les usagers, lorsqu'ils discutent avec leurs amis (57%), parlent de leur Mission Locale, dont 1/3 fréquemment, ce qui dépasse la sphère « professionnelle ».

La quasi-totalité des jeunes (97%) qui en parlent très souvent, sont les jeunes les plus satisfaits des services proposés par leur Mission Locale.

Vous avez connu la Mission Locale par...



56.5%

LA FAMILLE OU DES AMIS

22.2%

PÔLE EMPLOI

9,3%

LÉ COLLÈGE, LE LYCÉE

UN ÉDUCATEUR, UN TRAVAILLEUR SOCIAL

2,8%

DÁNS LA RUE

0.9%

UNE ASSOCIATION

FACEBOOK, YOUTUBE, TWITTER, INTERNET

LES JOURNAUX, LA RADIO, TV

Pour plus d'un ieune sur deux (56.5%), c'est le réseau familial ou personnel qui l'a orienté vers la Mission Locale.

Un cinquième des jeunes répondants (22%) a connu la Mission Locale par l'intermédiaire de Pôle emploi.



LES 3 POINTS FORTS DES MISSIONS LOCALES QUI RÉPONDENT AUX ATTENTES **DES JEUNES**

L'ancrage local des structures, avec plus de 6 500 points d'accueil qui sont au plus près des réalités territoriales, permet aux Missions Locales de délivrer un service qui s'inscrit dans la réalité locale des jeunes et des entreprises.

L'approche globale permet de construire avec les jeunes les réponses à l'ensemble des freins auxquels ils peuvent être confrontés pour accéder à l'autonomie et donc à l'emploi durable.

Les jeunes usagers utilisent l'offre de service des Missions Locales dans sa totalité et de manière très homogène. Ainsi, les jeunes semblent considérer les Missions Locales comme la porte d'entrée unique pour évoquer l'ensemble de leurs attentes liées à leur insertion socioprofessionnelle, ils utilisent l'offre de service dans sa diversité en fonction de leur besoin à un instant T.

Aujourd'hui, vous êtes venu à la Mission Locale pour...

(plusieurs réponses possibles)?

45%

ÊTRE ACCOMPAGNÉ DANS MES RECHERCHES OU OBTENIR DES CONSEILS



(CV, LETTRE DE MOTIVATION, PRÉPARATION AUX ENTRETIENS...ETC.)

53%

TROUVER UNE FORMATION

TROUVER UNE INFORMATION SUR MON ORIENTATION

54% TROUVER DES SOLUTIONS POUR LA VIE DE TOUS LES JOURS (SANTÉ, MOBILITÉ, ACCÈS AUX DROITS, LOGEMENT, AIDES FINANCIÈRES)

50%

TROUVER UN EMPLOI OU UN CONTRAT EN ALTERNANCE / APPRENTISSAGE

47%

POUR LA GARANTIE JEUNES

DÉCOUVRIR LE MONDE DE L'ENTREPRISE / TROUVER UN STAGE **OU UNE IMMERSION**

POUR LE SERVICE CIVIQUE

Depuis que vous bénéficiez de ses services, est-ce que votre Mission Locale vous a permis de... (plusieurs réponses possibles)?



33%

TROUVER VOTRE ORIENTATION

40% OBTENIR UNE AIDE POUR MA VIE QUOTIDIENNE (DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, TRANSPORTS, PERMIS, SANTÉ, LOGEMENT...)

30%

DÉCOUVRIR UN OU PLUSIEURS MÉTIERS

30%

TROUVER UN EMPLOI

26%

RENCONTRER DES EMPLOYEURS / ENTREPRISES

20%

RENTRER EN FORMATION PROFESSIONNELLE

REPRENDRE SES ÉTUDES

OBTENIR UN DIPLÔME OU UN TITRE PROFESSIONNEL

SIGNER UN CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Les jeunes usagers, du fait de leur situation (âge, situation à leur sortie du système scolaire), réalisent assez souvent leur première démarche d'insertion en se rendant à la Mission Locale.

La plus-value de l'accompagnement se concentre sur leurs attentes comme « Trouver sa voie » (orientation, 33% et découverte de métiers, 30%), « être aidé et obtenir de l'aide pour ma vie quotidienne » (40%).

Ensuite vient la concrétisation du parcours d'insertion, par l'accès à un emploi (30%) ou à une formation (20%), à une rescolarisation (9%) ou à l'apprentissage (2%).

Plus de 9 jeunes sur 10 satisfaits de leur relation individualisée avec leur conseiller

L'accompagnement individuel du jeune par un conseiller référent permet de développer non seulement la personnalisation de la relation, mais aussi d'instaurer une relation de travail de qualité, dans la confiance.

Une grande majorité des jeunes ont toujours le même conseiller tout au long de leur parcours, 90% d'entre eux sont satisfaits de la relation avec leur conseiller.

Le plus important avec votre conseiller c'est

(plusieurs réponses possibles):



84%

QU'IL COMPRENNE MA SITUATION

QU'IL M'AIDE À TROUVER DES SOLUTIONS

64%

QU'IL ME FASSE DES PROPOSITIONS DANS PLUSIEURS DOMAINES (SANTÉ, FORMATION, EMPLOI)

65%QU'IL EST FACILEMENT JOIGNABLE

43%

QUE JE PEUX VENIR LE VOIR QUAND JE VEUX

Cette individualisation dans les réponses apportées et la relation « client » personnalisée (toujours le même conseiller) permet de fidéliser (dans le sens où cela limite le décrochage) le jeune dans l'accompagnement de son parcours d'accès à l'emploi.

Avec la Mission Locale, vous avez avancé dans vos projets :

72%

PLUTÔT D'ACCORD OU TOUT À FAIT D'ACCORD

(43 % PLUTÔT D'ACCORD OU 29 % TOUT À FAIT D'ACCORD)

16%MOYENNEMENT D'ACCORD

8% PLUTÔT PAS D'ACCORD

5%

PAS D'ACCORD DU TOUT



C'est bien la qualité du service délivré, autant sur le fond que sur la forme, ainsi que le rattachement local des propositions faites aux jeunes, qui permettent de générer un taux de satisfaction élevé. Le sentiment de « progrès » est très visible pour les jeunes qui sont accompagnés (72%), plus de 63% d'entre eux ont pris confiance en eux.

Avec la Mission Locale, vous avez pris confiance en vous :

73%

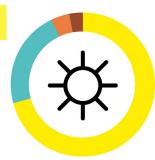
PLUTÔT D'ACCORD OUTOUT À FAIT D'ACCORD

(54 % D'ACCORD OU 19 % TOUT À FAIT D'ACCORD)

21%MOYENNEMENT D'ACCORD

4% PLUTÔT PAS D'ACCORD

2% PAS D'ACCORD DU TOUT





UNE SATISFACTION GÉNÉRALISÉE POUR TOUS LES AXES DE L'OFFRE DE SERVICE

Si les jeunes usagers accordent une grande importance à la forme de l'accompagnement comme nous l'avons indiqué précédemment, ils sont également très satisfaits de l'offre de service délivrée en Mission Locale.

L'enquête 2020 révèle une utilisation toujours très diversifiée de l'offre de service des Missions Locales par les jeunes, avec un niveau de satisfaction qui augmente de 4 points d'une année sur l'autre pour la quasi-totalité des services proposés, en dehors des périodes en entreprises, un axe d'amélioration de la qualité pour les Missions Locales.

Le tableau ci-dessous permet d'identifier à la fois les axes de l'offre de service mobilisés et le niveau de satisfaction des jeunes qui les utilisent.

Mobilisation de l'offre de service et satisfaction des usagers à l'échelle nationale

	TAUX DE SATISFACTION 2020 2019		CHIFFRES MILO CHAROLAIS 2020	
L'ACCOMPAGNEMENT À LA RECHERCHE D'EMPLOI	83	81	7	80
L'ACCOMPAGNEMENT À LA FORMATION	87	83	7	85
LA GARANTIE JEUNES	91	90	7	83
LES PÉRIODES EN ENTREPRISE	86	84	7	79
LE SERVICE CIVIQUE	85	86	X	70
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS AUX DROITS	85	84	7	81
L'AIDE À L'UTILISATION D'INTERNET	90	88	7	78
L'ACCOMPAGNEMENT À L'APPRENTISSAGE ET À L'ALTERNANCE	78	77	7	71
L'ACCÈS À DES AIDES FINANCIÈRES	83	83	\rightarrow	85
LE PARRAINAGE VERS L'EMPLOI	81	78	7	84
L'AIDE À LA CRÉATION DU CPF	81	76	7	71
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ	84	83	7	86
L'AIDE À L'OBTENTION DU PERMIS DE CONDUIRE	87	84	7	81
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS À LA CULTURE	79	80	K	81
L'AIDE AU LOGEMENT	78	77	7	79

LE FOCUS 2020 SUR L'ÉCO-RESPONSABILITÉ

Le réseau des Missions Locales a souhaité dans le cadre de ce baromètre 2020, interroger les jeunes usagers sur la responsabilité écologique.



L'écologie et l'environnement peuvent générer des emplois (sur des métiers nouveaux ou déjà existants):

74%

D'ACCORD

(34 %TOUT A FAIT D'ACCORD ET 40 % PLUTÔT D'ACCORD)

19%

MOYENNEMENT D'ACCORD

5%

PLUTÔT PAS D'ACCORD

2%

PAS DU TOUT D'ACCORD

L'écologie et l'environnement des métiers d'avenir

Vous aimeriez obtenir de l'information sur ces métiers :

28%

OUI

17% C'EST CERTAIN ET 11 % SÛREMENT)

31%

C'EST POSSIBLE

15%

PLUTÔT NON

25%

PAS DU TOUT



LES JEUNES, PRÉOCCUPÉS PAR L'ÉCOLOGIE

La responsabilité / préoccupation écologique dans le monde du travail vous paraît :

35%

PRÉSENTE

(12.6% TRÈS PRÉSENTE ET 22.8% ASSEZ PRÉSENTE)

32%

MOYENNEMENT PRÉSENTE

27%

PEU PRÉSENTE

5% ABSENTE



Le changement climatique pour vous c'est :

83%

UN PROBLÈME URGENT

50% UNE URGENCE ET 33% UN PROBLÈME)

12%

PAS VRAIMENT

UN PROBLÈME

4%

PAS DU TOUT UN PROBLEME

0.8%

CA N'EXISTE PAS



BAROMÈTRE NATIONAL DE SATISFACTION

MISSION LOCALE DU CHAROLAIS

Vous réalisez un tri sélectif de vos déchets (verre, papier, emballage) :

70%

TRÈS SOUVENT OU ASSEZ SOUVENT

(40% TRÈS SOUVENT ET 30% ASSEZ SOUVENT)

19%

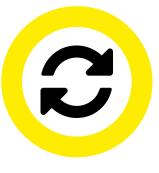
OCCASIONELLEMENT

5% RAREMENT

JAMAIS



Vous avez le sentiment d'agir pour protéger l'environnement



32% CELA DÉPEND

7% PLUTÔT NON

6% PAS DU TOUT

Les actions entreprises dans le domaine de l'écologie et de la protection de l'environnement dans votre commune (ville / village) vous paraissent:

40%

MOYENNES

29% BONNES

17% PASSABLES

10% MAUVAISES

5% EXCELLENTES



Vous discutez de l'éco-responsabilité avec vos amis :

30%

OCCASIONNELLEMENT

21% RAREMENT

25%JAMAIS

14% ASSEZ SOUVENT

8% TRÈS SOUVENT



LES JEUNES PRIVILÉGIENT LES RELATIONS PERSONNALISÉES AUX CONTACTS VIA LES RÉSEAUX SOCIAUX

Si 93% des jeunes ayant répondu à l'enquête utilisent au moins un réseau social, ils continuent à privilégier le contact direct pour échanger avec la Mission Locale.

Vous utilisez les réseaux sociaux suivants (classez du plus utilisé au moins)?



77% FACEBOOK

72% YOUTUBE

70%

70% SNAPCHAT

34% TWITTER

17%
PINTEREST

11% LINKEDIN

11% AUTRE

6% AUCUN RÉSEAU SOCIAL Pour garder le contact avec la Mission Locale, vous utilisez (plusieurs réponses possibles)?



34%

JE VAIS À LA MISSION LOCALE

45%

TÉLÉPHONE / SMS

15%MAILS

6%

RÉSEAUX SOCIAUX OU SITES INTERNET

45% d'entre eux gardent contact avec la Mission Locale par SMS ou téléphone et 34% en se déplaçant à la Mission Locale.

Le mail est également un canal de communication privilégié (15%).

En revanche, les réseaux sociaux sont moins utilisés par les Missions Locales, ce n'est donc pas un canal encore inscrit dans l'approche des jeunes.



Profil des jeunes accompagnés par les Missions Locales

Chiffres clés 2019 des Missions Locales de Bourgogne-Franche-Comté

46 679 JEUNES EN CONTACT / AN

dont **16 917** jeunes nouvellement accueillis

48 % FEMMES 52 % HOMMES

31 % ont - de 18 ans **52 %** entre 18 et 21 ans **17 %** ont + de 22 ans

FORMATION INITIALE

Niveau CAP/BEP et infra : **68 %** Bac : 2**5 %** Bac + 2 et plus : **7 %**

LOGEMENT

60 % chez leurs parents17 % en logement autonome23 % en "situation complexe" et précaire

ZONE D'HABITATION

11 % quartiers prioritaires Politique de la ville **22 %** Zone rurale

MOBILITÉ

73 % sans moyen de transport23 % Automobile personnelle29 % Permis B

LES MISSIONS LOCALES

Présentes sur l'ensemble du territoire national, les 450 Missions Locales exercent une mission de service public de proximité avec un objectif essentiel : accompagner les jeunes de 16 à 25 ans dans leurs parcours d'insertion professionnelle et sociale. Ainsi, chaque année, plus d'un million de jeunes est accompagné par les Missions Locales qui constituent le 1er réseau national d'insertion des jeunes.

