

DU 14 AU 22 MARS 2019

SEMAINE NATIONALE DES MISSIONS LOCALES

700 événements dans toute la France

Enquête nationale du 15 janvier au 1^{er} mars 2019

MISSIONS LOCALES

*un accompagnement à la hauteur
des attentes des jeunes*



Plus de 9 jeunes sur 10 sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil par leur Mission Locale



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



ILLUSTRATION : VANUJ DE CASTELJAC / MARIE BASTILLE

POUR TROUVER LA MISSION LOCALE LA PLUS PROCHE
www.unml.info

**UNML**
UNION NATIONALE DES MISSIONS LOCALES
Représenter et accompagner les réseaux d'insertion

 Le Réseau
des Missions
Locales

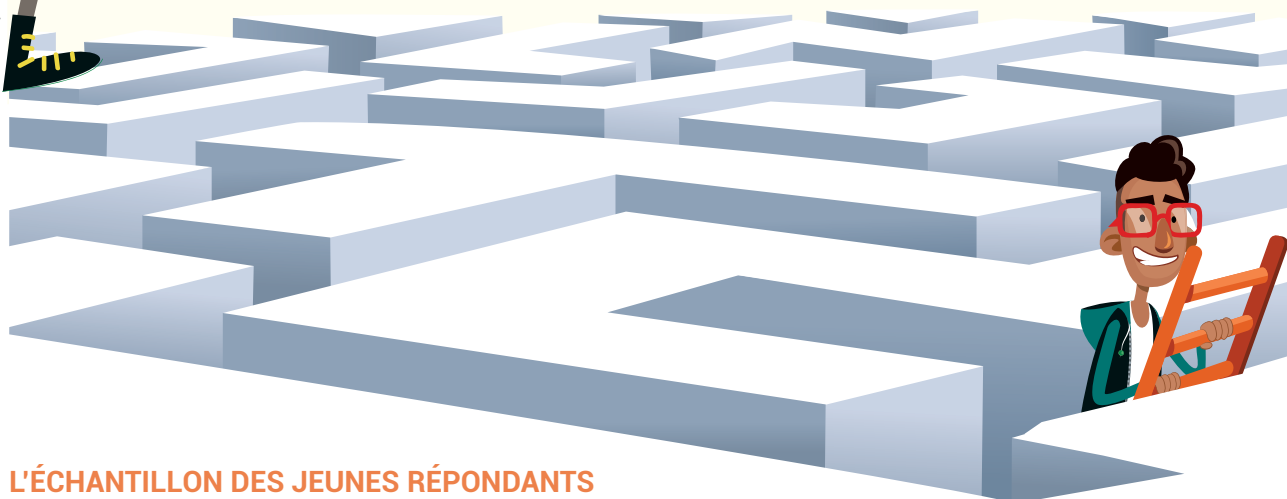
MISSIONS LOCALES

un accompagnement à la hauteur des attentes des jeunes

Pour la seconde 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 avec le soutien de l'ARDML Sud Provence Alpes Côtes d'Azur, du 15 janvier au 1^{er} mars 2019, sous la forme d'un questionnaire anonyme auto-administré en ligne par les jeunes, sur le principe du volontariat. Cette enquête s'inscrit dans le cadre de la préparation de la quatrième Semaine Nationale des Missions Locales.



L'ÉCHANTILLON DES JEUNES RÉPONDANTS

Au 1^{er} mars, près de 20 000 (19 623) jeunes résidant dans l'ensemble des territoires métropolitains ou ultramarins ont répondu à l'enquête de satisfaction.

Les caractéristiques de l'échantillon des jeunes répondants à cette enquête 2019 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).

55% des répondants sont des jeunes femmes et 45% sont des jeunes hommes,

7% sont âgés de moins de 18 ans, 57% ont entre 18 et 21 ans et 36% ont entre 22 et 25 ans.

58% ont un niveau inférieur au BAC dont 18% sont sans diplôme, 33% ont le BAC et 9% ont un niveau supérieur au BAC.

56 % des jeunes répondants sont accompagnés depuis moins d'un an dont 8% sont accueillis pour la 1^{ère} fois, 44% depuis plus d'un an.

#MissionsLocales2019

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

88% des jeunes usagers des Missions Locales répondant à l'enquête en 2019 sont satisfaits, dont 32% 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, ils étaient 83,4% à avoir exprimé leur satisfaction des Missions Locales en 2018.

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

- **Près de 8 jeunes sur 10** conseilleront à leurs ami-e-s de contacter la Mission Locale.
- **Plus de 9 jeunes sur 10** sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil par leur Mission Locale (95%, en augmentation de 3 points sur un an).
- **1 jeune sur 2** vient à la Mission Locale grâce au bouche à oreille (53%).
- **9 jeunes sur 10** qualifient leur relation avec leur conseiller référent de très positive (93%, en augmentation de 3 points sur un an).
- **Près de 3 jeunes sur 4** (71%) déclarent avoir pris confiance en eux lors de leur accompagnement en Mission Locale (en augmentation de 5% sur l'enquête précédente).

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...

88 %
SATISFAIT OU TRÈS SATISFAIT

(56% SATISFAIT ET 32% TRÈS SATISFAIT)

9 %
MOYENNEMENT SATISFAIT

2 %
PEU SATISFAIT

1 %
PAS DU TOUT SATISFAIT



UN BON NIVEAU DE QUALITÉ DE L'ACCUEIL :

plus de 8 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 :

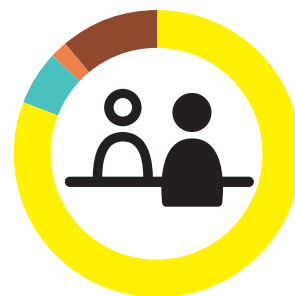
81 %
SATISFAIT OU TRÈS SATISFAIT

(47% SATISFAIT ET 34% TRÈS SATISFAIT)

6 %
MOYENNEMENT SATISFAIT

2 %
PEU SATISFAIT

11 %
PAS DU TOUT SATISFAISANT



Les jeunes qui viennent pour un premier rendez-vous avec un conseiller sont satisfaits à plus de 80% et vont revenir pour un second entretien individuel ou collectif dans 74% des cas.

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

74 %

OUI

(44 % C'EST CERTAIN ET 30 % SÛREMENT)

22 %
C'EST POSSIBLE

3 %
PLUTÔT NON

2 %
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 95% des usagers sont satisfaits par l'accueil. Ceci s'explique en grande partie par le peu de temps d'attente que subissent les usagers avant d'être reçus en rendez-vous : 47% n'attendent pas avant d'être reçus et 44% attendent moins de 15 minutes.

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

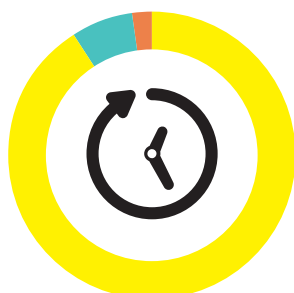
91 %

PAS OU PEU ATTENDU

(47% N'ONT PAS ATTENDU ET 44% ONT ATTENDU MOINS DE 15 MINUTES)

7 %
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 ?

78 %

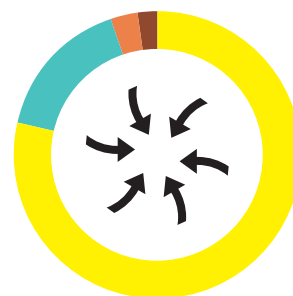
OUI

(46 % C'EST CERTAIN ET 32 % SÛREMENT)

17 %
C'EST POSSIBLE

3 %
PAS SÛR

2 %
PAS DU TOUT



Les jeunes (78%) vont conseiller à leurs amis de se rendre à la Mission Locale, s'ils en ont besoin.

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

33 %

OUI

(11 % TRÈS SOUVENT ET 22 % ASSEZ SOUVENT)

37 %
OCCASIONNELLEMENT

19 %
RAREMENT

11 %
JAMAIS



Les usagers, lorsqu'ils discutent avec leurs amis (70%), 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...

58 %

LA FAMILLE OU DES AMIS

21 %

PÔLE EMPLOI

8 %

LE COLLÈGE, LE LYCÉE

6 %

UN ÉDUCATEUR, UN TRAVAILLEUR SOCIAL

2 %

DANS LA RUE

2 %

FACEBOOK, YOUTUBE, TWITTER, INTERNET

2 %

UNE ASSOCIATION

1 %

LES JOURNAUX, LA RADIO, TV



Pour plus d'un jeune sur deux (58%), c'est le réseau familial ou personnel qui l'a orienté vers la Mission Locale. Un cinquième des jeunes répondants (21%) 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) ?



77 %

ÊTRE ACCOMPAGNÉ DANS MES RECHERCHES OU OBTENIR DES CONSEILS

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

73 %

TROUVER UN EMPLOI OU UN CONTRAT EN ALTERNANCE / APPRENTISSAGE

66 %

TROUVER UNE FORMATION

65 %

TROUVER UNE INFORMATION SUR MON ORIENTATION

61 %

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

60 %

POUR LA GARANTIE JEUNES

59 %

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

29 %

POUR LE SERVICE CIVIQUE

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



46 %

TROUVER VOTRE ORIENTATION



42 %

DÉCOUVRIR UN OU PLUSIEURS MÉTIERS



39 %

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



36 %

TROUVER UN EMPLOI



35 %

RENCONTRER DES EMPLOYEURS / ENTREPRISES



24 %

RENTREER EN FORMATION PROFESSIONNELLE



14 %

OBTENIR UN DIPLÔME OU UN TITRE PROFESSIONNEL



12 %

REPRENDRE SES ÉTUDES



8 %

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, 46% et découverte de métiers, 42%), « être aidé et obtenir de l'aide pour ma vie quotidienne » (39%).

Ensuite vient la concrétisation du parcours d'insertion, par l'accès à un emploi (36%) ou à une formation (24%), à une rescolarisation (12%) ou à l'apprentissage (8%).

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.

80% des jeunes ont toujours le même conseiller tout au long de leur parcours, 93% d'entre eux sont satisfaits de la relation avec leur conseiller.



Le plus important avec votre conseiller c'est (plusieurs réponses possibles) :

88 %

QU'IL COMPRENNE MA SITUATION



86 %

QU'IL M'AIDE À TROUVER DES SOLUTIONS



71 %

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



59 %

QU'IL EST FACILEMENT JOIGNABLE



50 %

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 :

66 %

PLUTÔT D'ACCORD OU TOUT À FAIT D'ACCORD

(43 % PLUTÔT D'ACCORD OU 23 % TOUT À FAIT D'ACCORD)

23 %

MOYENNEMENT D'ACCORD

6 %

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 (66%), plus de 70% d'entre eux ont pris confiance en eux.

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

71 %

D'ACCORD OU TOUT À FAIT D'ACCORD

(52 % D'ACCORD OU 19 % TOUT À FAIT D'ACCORD)

22 %

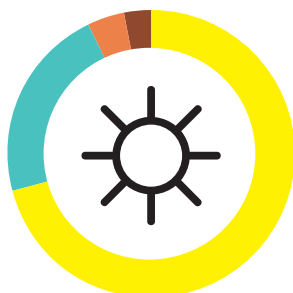
MOYENNEMENT D'ACCORD

4 %

PLUTÔT PAS D'ACCORD

3 %

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 2019 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

	UTILISÉE PAR LES JEUNES 2019	TAUX DE SATISFACTION		
		2019	2018	
L'ACCOMPAGNEMENT À LA RECHERCHE D'EMPLOI	86	80	76,5	↗
L'ACCOMPAGNEMENT À LA FORMATION	78	83	79,2	↗
LA GARANTIE JEUNES	80	89	85,8	↗
LES PÉRIODES EN ENTREPRISE	75	81	82,7	↘
LE SERVICE CIVIQUE	73	84	79,1	↗
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS AUX DROITS	70	82	76,2	↗
L'AIDE À L'UTILISATION D'INTERNET	67	88	85,4	↗
L'ACCOMPAGNEMENT À L'APPRENTISSAGE ET À L'ALTERNANCE	60	75	70,5	↗
L'ACCÈS À DES AIDES FINANCIÈRES	61	81	77,1	↗
LE PARRAINAGE VERS L'EMPLOI	53	77	72,0	↗
L'AIDE À LA CRÉATION DU CPF	49	77	73,0	↗
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ	49	82	77,1	↗
L'AIDE À L'OBTENTION DU PERMIS DE CONDUIRE	48	77	71,7	↗
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS À LA CULTURE	45	79	74,5	↗
L'AIDE AU LOGEMENT	42	74	69,9	↗

LE FOCUS 2019 SUR LES JEUNES ET LA FORMATION

Dans le contexte national de l'investissement massif de l'Etat et des Régions dans le développement et l'adaptation des compétences, le réseau des Missions Locales a souhaité dans le cadre de ce baromètre 2019, interroger les jeunes usagers sur l'accompagnement vers la formation.

Vous souhaitez suivre une formation pour (plusieurs réponses possibles) ?



89 %

POUR ACCÉDER À UN MÉTIER

71 %

POUR PERCEVOIR UNE RÉMUNÉRATION

61 %

POUR SORTIR DE CHEZ MOI

59 %

POUR ÊTRE AVEC (OU RENCONTRER) D'AUTRES PERSONNES

35 %

POUR FAIRE PLAISIR À MA FAMILLE OU À MON CONSEILLER

Votre priorité pour ce projet de formation c'est... (plusieurs réponses possibles) ?



96 %

ACQUÉRIR DE NOUVELLES COMPÉTENCES

94 %

ME FORMER À UN MÉTIER QUI ME PLAÎT VRAIMENT

86 %

ME FORMER À UN MÉTIER QUI OFFRE DE NOMBREUX DÉBOUCHÉS

82 %

OBTENIR UN DIPLÔME

Quand on les interroge, les jeunes sont principalement motivés par la formation pour l'acquisition de nouvelles compétences afin d'accéder à un métier qui « leur plaît vraiment » (recherche de sens) et si possible dans un secteur offrant des débouchés.

Vous ne souhaitez pas suivre une formation parce-que... (plusieurs réponses possibles) ?



80 %

LA DURÉE DE LA FORMATION EST TROP LONGUE

76 %

JE NE REMPLIS PAS LES CONDITIONS FIXÉES POUR ACCÉDER À LA FORMATION QUE JE SOUHAITE SUIVRE

73 %

LE LIEU DE FORMATION EST TROP ÉLOIGNÉ DE MON DOMICILE

69 %

IL N'EXISTE PAS DE FORMATION CORRESPONDANT À MES ENVIES PARMIS L'OFFRE DE FORMATION

69 %

LE COÛT DE LA FORMATION EST TROP ÉLEVÉ

68 %

LA FORMATION N'EST PAS RÉMUNÉRÉE

54 %

J'AI UN NIVEAU DE FORMATION SUFFISANT

39 %

CE N'EST PAS MA PRIORITÉ ACTUELLEMENT

Les raisons du non-recours à l'offre de formation sont dues, en premier lieu, à la durée de la formation, jugée trop longue, et en second lieu, au niveau des jeunes, insuffisant pour permettre une entrée en formation. Ensuite, viennent les difficultés liées à la distance entre le lieu de formation et le domicile, au coût de la formation et à la nature de l'offre de formation, qui ne correspond pas toujours aux envies des jeunes.

PROFIL DES JEUNES ACCOMPAGNÉS PAR LES MISSIONS LOCALES

Rapport d'activité des Missions Locales 2017



**1 298 000 JEUNES
EN CONTACT / AN**
dont **400 000 jeunes**
nouvellement accueillis

49 % FEMMES
51 % HOMMES

18 % entre 16 et 18 ans
57 % entre 18 et 22 ans
25 % entre 22 et 25 ans

FORMATION INITIALE

Niveau CAP/BEP et infra : **57 %**
Bac : **34 %**
Bac + 2 et plus : **9 %**

LOGEMENT

59 % chez leurs parents
17 % en logement autonome
24 % en « situation complexe »
et précaire

ZONE D'HABITATION

73 % Hors quartiers prioritaires
Politique de la ville et zone rurale
15 % quartiers prioritaires
Politique de la ville
12 % Zone rurale

MOBILITÉ

62 % sans moyen de transport
32 % Automobile personnelle
39 % 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 1^{er} réseau national d'insertion des jeunes.