

MISSIONS LOCALES DES JEUNES TRÈS SATISFAITS DE LEUR ACCOMPAGNEMENT

Résultats de l'enquête nationale menée du 1^{er} au 20 mars 2018

Plus de 8 jeunes sur 10 ont un avis très favorable sur l'ensemble des services



Plus de 2 jeunes sur 3 conseillent à leurs amis de se rendre à la Mission Locale



9 jeunes sur 10 qualifient leur relation avec leur conseiller référent de très positive



2 jeunes sur 3 déclarent avoir pris confiance en eux



Accompagnement à la recherche d'emploi : près de 8 jeunes sur 10 satisfaits



Plus de 9 jeunes sur 10 sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil



Aide à l'utilisation d'Internet : plus de 8 jeunes sur 10 satisfaits



440 Missions Locales accompagnent chaque année 1 300 000 jeunes vers l'emploi et l'autonomie.



MISSIONS LOCALES DES JEUNES TRÈS SATISFAITS DE LEUR ACCOMPAGNEMENT

Résultats de l'enquête nationale menée du 1^{er} au 20 mars 2018

Cette étude, menée par l'UNML en partenariat avec l'Association régionale des Missions Locales PACA et AMILAURA, a été réalisée auprès des usagers de l'ensemble des Missions Locales du territoire national, par questionnaire auto administré entre le 1^{er} et le 20 mars 2018, dans le cadre de la Semaine nationale des Missions Locales.

Le réseau des Missions Locales a interrogé plus de 10 000 jeunes usagers afin de connaître leur avis sur son offre de service et sa compatibilité avec leurs attentes, au moment où se met en œuvre le Plan d'investissement dans les compétences, qui s'appuie sur le triptyque « Accompagnement / Formation (compétences) / Emploi ». Ce triptyque constitue le socle de l'offre de service des Missions Locales, qui a contribué à la réussite des Emplois d'avenir et la Garantie jeunes, s'appuyant tous les deux sur les mises en situation professionnelle et la formation.

CARACTÉRISTIQUES DE L'ÉCHANTILLON

11 197 jeunes
répondants

55,7 % sont des
jeunes femmes et
44,3 % sont des
jeunes hommes,

8,9 % sont âgés de
moins de 18 ans,
53,4 % ont entre
18 et 21 ans et
37,7 % ont entre
22 et 25 ans.

56,9 % ont un niveau
égal ou inférieur au
BAC, 32,2 % ont le
BAC et 10,9 % ont un
niveau supérieur
au BAC.

44,7 % des jeunes
répondants sont
accompagnés
depuis moins d'un
an, 48,6 % depuis
plus d'un an et 6,7 %
sont accueillis pour
la 1^{ère} fois.

L'échantillon des jeunes répondants est très proche du public accompagné par les Missions Locales en terme de sexe, âge, niveau et couvre l'ensemble des régions métropolitaines et ultramarines. Voir profil des jeunes accueillis en Mission Locale au dos du document.

LES JEUNES PLÉBISCITENT LES MISSIONS LOCALES

CINQ RÉSULTATS METTENT EN ÉVIDENCE LA TRÈS GRANDE SATISFACTION DES JEUNES ET LEUR ATTACHEMENT AUX MISSIONS LOCALES :

- **Plus de 8 jeunes sur 10** ont un avis très favorable sur l'ensemble des services rendus par leur Mission Locale (83,4 % des jeunes satisfaits).
- **Plus de 9 jeunes sur 10** sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil que leur Mission Locale leur réserve (92 %).
- **1 jeune sur 2** vient à la Mission Locale grâce au bouche à oreille (52 %).
- **9 jeunes sur 10** qualifient leur relation avec leur conseiller référent de très positive (90 %).
- **2 jeunes sur 3** déclarent avoir pris confiance en eux lors de leur accompagnement en Mission Locale (66 %).
- Une mobilisation importante de la diversité des facettes de l'accompagnement proposé par les Missions Locales : l'accompagnement à la recherche d'emploi (88,8 %), à l'orientation (86,4 %), à la formation (81,1 %), la Garantie jeunes (80,7 %) et les périodes en entreprise (76,2 %).
- Un niveau important de satisfaction des actions mises en œuvre : la Garantie jeunes (85,8 %), l'aide à l'utilisation de l'Internet (85,4 %), les périodes en entreprise (82,7 %) l'accompagnement à l'orientation (80,8 %) et à la formation professionnelle (79,2 %).

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...

83,4 %
SATISFAIT OU TRÈS SATISFAIT

(55,9 % SATISFAIT ET 27,5 % TRÈS SATISFAIT)

11,5 %
MOYENNEMENT SATISFAIT

3,5 %
PEU SATISFAIT

1,6 %
PAS DU TOUT SATISFAIT



83,4 % des jeunes se déclarent satisfaits voire très satisfaits des services rendus par leurs Missions Locales.

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.

A la Mission Locale, vous diriez que l'accueil est :

91,9 %
SATISFAISANT OU TRÈS SATISFAISANT

(49,4 % SATISFAISANT ET 42,5 % TRÈS SATISFAISANT)

5,8 %
MOYENNEMENT SATISFAISANT

1,7 %
PEU SATISFAISANT

0,7 %
PAS DU TOUT SATISFAISANT



Les jeunes ont un avis très positif sur l'accueil à la Mission Locale : près de 92 % répondent qu'à la Mission Locale, l'accueil est satisfaisant voire très satisfaisant.

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

89,7 %
PAS OU PEU
ATTENDU

(45 % N'ONT PAS
ATTENDU ET 44,7 %
ONT ATTENDU MOINS
DE 15 MINUTES)

7,7 %
PLUS DE 15 MINUTES

2,6 %
PLUS DE 30 MINUTES



Si plus de 90 % des jeunes sont satisfaits par la qualité de l'accueil, c'est en partie parce que les modalités d'organisation des accueils physiques en Mission Locale n'occasionnent que très peu de temps d'attente : 89 % des jeunes n'attendent pas (45 % des jeunes sont reçus immédiatement) ou très peu (44 % attendent moins de 15 minutes pour être reçus).

A noter : ces résultats confortent ceux de l'enquête réalisée en 2012 pour les 30 ans des Missions Locales qui indiquait que la disponibilité et la discrétion des agents d'accueil étaient primordiales pour évaluer cette satisfaction.

LES MISSIONS LOCALES PLEBISCITÉES :

une satisfaction élevée qui engendre un bouche-à-oreille très positif vers les autres jeunes.

Vous avez connu la Mission Locale par...



57,1 %

LA FAMILLE OU DES AMIS

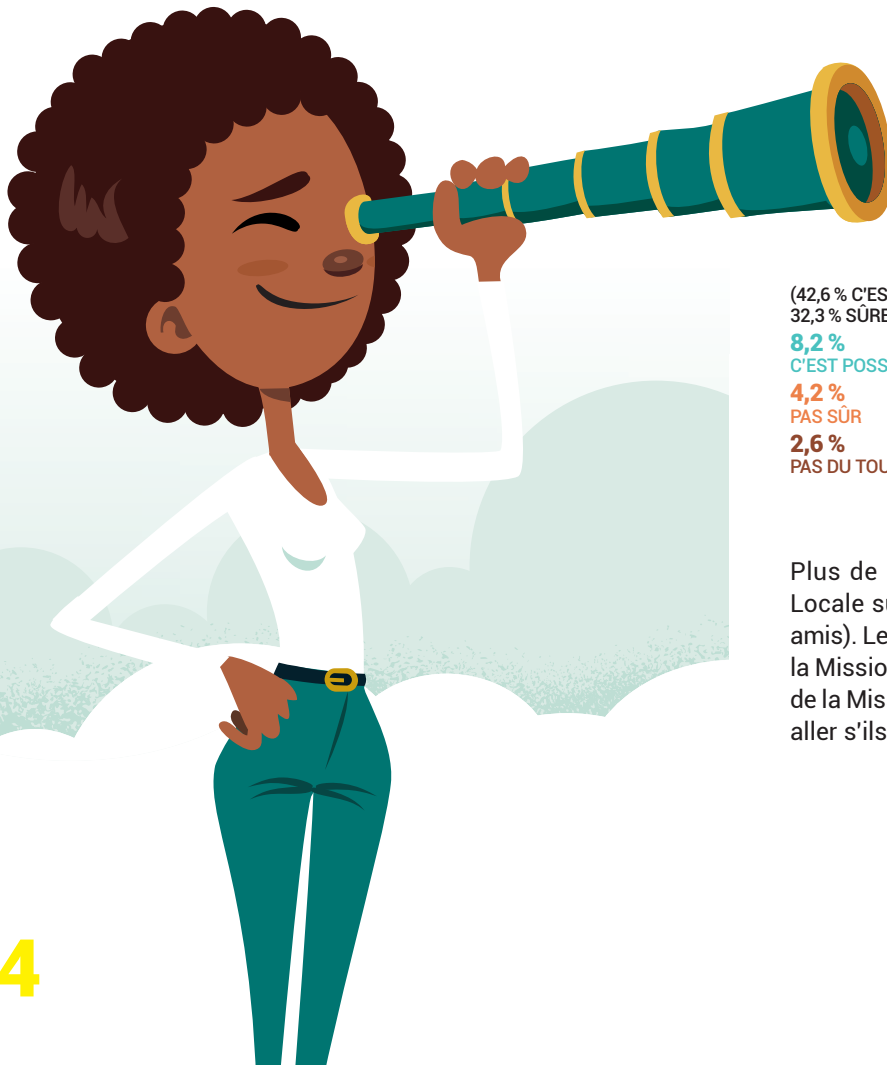
24,3 %
PÔLE EMPLOI

9,3 %
LE COLLÈGE, LE LYCÉE

7,2 %
UN ÉDUCATEUR, UN TRAVAILLEUR SOCIAL

1,8 %
FACEBOOK, YOUTUBE, TWITTER, INTERNET

0,4 %
LES JOURNAUX, TV



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

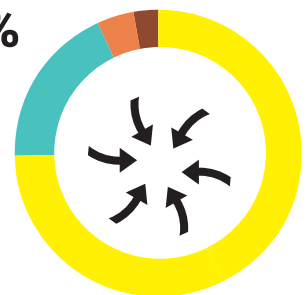
74,9 %
OUI

(42,6 % C'EST CERTAIN ET
32,3 % SÛREMENT)

8,2 %
C'EST POSSIBLE

4,2 %
PAS SÛR

2,6 %
PAS DU TOUT



Plus de 57 % des jeunes sont venus à la Mission Locale sur les conseils de leurs proches (famille et amis). Les jeunes fortement satisfaits des services de la Mission Locale vont parler de manière très positive de la Mission Locale à leurs pairs et leur conseiller d'y aller s'ils en ont besoin.

9 jeunes sur 10 qualifient leur relation avec leur conseiller référent de très positive (plus de 90 %).

Globalement, concernant votre relation avec votre conseiller, vous êtes...

90,3 %
SATISFAIT OU TRÈS SATISFAIT
 (47,2 % SATISFAIT ET 43,1 % TRÈS SATISFAIT)
6,1 %
 MOYENNEMENT SATISFAIT
2,1 %
 PEU SATISFAIT
1,6 %
 PAS DU TOUT SATISFAIT



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

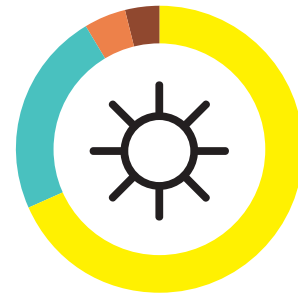
78 %
QU'IL COMPRENNE MA SITUATION
66 %
 QU'IL M'AIDE À TROUVER DES SOLUTIONS
40 %
 QU'IL ME FASSE DES PROPOSITIONS
38 %
 QU'IL EST FACILEMENT JOIGNABLE
22 %
 QUE JE PEUX VENIR LE VOIR QUAND JE VEUX



Cette relation est d'autant plus positive que les jeunes attachent de l'importance à être entendus et que leur situation soit comprise. Et aussi, ce qui est la suite logique, à ce que leur situation globale soit bien prise en compte pour trouver des solutions dans leurs démarches vers l'autonomie et l'emploi.

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

73,6 %
D'ACCORD OU TOUT À FAIT D'ACCORD
 (48,7 % D'ACCORD OU 17,3 % TOUT À FAIT D'ACCORD)
17,3 %
 MOYENNEMENT D'ACCORD
5,2 %
 PLUTÔT PAS D'ACCORD
3,9 %
 PAS D'ACCORD DU TOUT



Les Missions Locales sont des amplificateurs de confiance : 73,6 % (2/3) des jeunes expriment avoir pris confiance en eux avec l'accompagnement de leur parcours vers l'emploi et l'autonomie proposé par la Mission Locale.

Pour garder le contact avec la Mission Locale, vous utilisez (plusieurs réponses possibles) ?

81,2 %
 TÉLÉPHONE, SMS
73,5 %
 JE VAIS À LA MISSION LOCALE
64,9 %
 EMAIL
21,1 %
 FACEBOOK, TWITTER OU SITE INTERNET



Après le téléphone, le déplacement des jeunes à la Mission Locale reste le moyen le plus important pour faire le point avec leur conseiller référent. L'email est également un outil très utilisé, ainsi que le SMS. Peu de jeunes passent par Internet (21,1 %) et 68,4 % des jeunes ont d'ailleurs besoin d'aide pour l'utiliser.



Les jeunes utilisent l'ensemble des services proposés par leur Mission Locale

Les résultats confirment la pertinence de l'approche globale dans l'accompagnement des jeunes proposé par les Missions Locales (voir graphique ci-dessous). Orientation, emploi, formation et aide pour la vie quotidienne, chaque jeune étant dans une situation différente, ils sollicitent tous l'offre de service des Missions Locales en fonction de leurs propres besoins.

L'orientation est un incontournable du parcours du jeune. Pour permettre aux jeunes de s'orienter, il leur est proposé diverses formes d'expérimentations, de la découverte des métiers (rencontres employeurs, visites d'entreprises...), aux périodes d'immersion en milieu professionnel (PMSMP).

Ceci conduit également vers l'emploi et l'apprentissage, 42 % des jeunes ont trouvé un emploi ou un apprentissage par la Mission Locale. Ces réponses sont corroborées par les chiffres clés nationaux annuels : 566 000 entrées en emploi pour les 1,3 million de jeunes accompagnés par le réseau des Missions Locales sur le territoire national (source DMML, année 2016).

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

44,8 %

TROUVER VOTRE ORIENTATION

35,5 % 6,3 %

EMPLOI & APPRENTISSAGE

40,0 %

DÉCOUVRIR UN OU PLUSIEURS MÉTIERS

36 %

OBTENIR UNE AIDE POUR MA VIE QUOTIDIENNE (DÉMARCHES ADMINISTRATIVES...)

33,6 %

RENCONTRER DES ENTREPRISES

26,4 %

RENTRE EN FORMATION PROFESSIONNELLE

11,9 %

OBTENIR UN DIPLÔME OU UN TITRE PROFESSIONNEL

10,8 %

REPRENDRE SES ÉTUDES

QUELLES QUE SOIENT LES ACTIONS PROPOSÉES, LES JEUNES EXPRIMENT UN HAUT NIVEAU DE SATISFACTION

Les Missions Locales proposent aux jeunes un accompagnement par un référent unique, qui prend en compte la globalité de leurs attentes et de leurs projets, avec une personnalisation des réponses apportées, en matière d'accès à l'emploi, à la formation ou aux droits sociaux.

Les jeunes répondants indiquent avoir pu mobiliser plusieurs prestations d'accompagnement proposées par la Mission Locale.

Les 5 actions les plus souvent mobilisées par les jeunes sont l'accompagnement à la recherche d'emploi (88,8 %), à l'orientation (86,4 %), à la formation (81,1 %), la Garantie jeunes (80,7 %) et les périodes en entreprise (76,2 %).

Quelle que soit l'action proposée, les jeunes expriment une grande satisfaction des actions dont ils ont bénéficié, notamment la Garantie jeunes (85,8 %), l'aide à l'utilisation de l'Internet (85,4 %), les périodes en entreprise (82,7 %) l'accompagnement à l'orientation (80,8 %) et à la formation professionnelle (79,2 %).



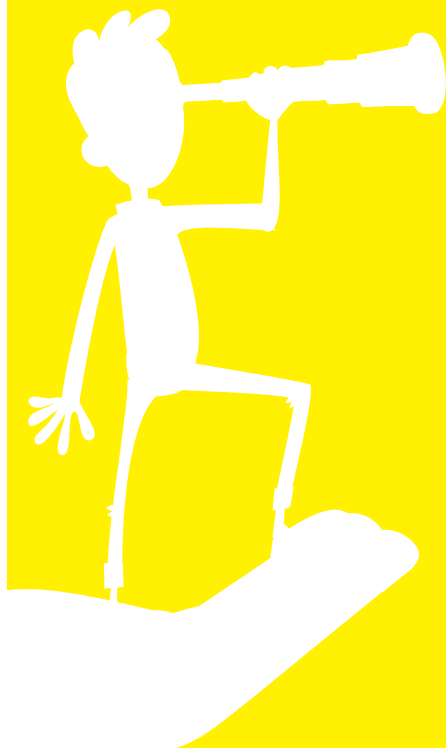
Offre de service de la Mission Locale

	UTILISÉE PAR LES JEUNES	TAUX DE SATISFACTION
L'ACCOMPAGNEMENT À LA RECHERCHE D'EMPLOI	88.8	76.5
L'ACCOMPAGNEMENT À L'ORIENTATION	86.4	80.8
L'ACCOMPAGNEMENT À LA FORMATION	81.1	79.2
LA GARANTIE JEUNES*	80.7	85.8
LES PÉRIODES EN ENTREPRISE	76.2	82.7
LE SERVICE CIVIQUE	72.1	79.1
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS AUX DROITS	70.5	76.2
L'AIDE À L'UTILISATION D'INTERNET	68.4	85.4
L'ACCOMPAGNEMENT À L'APPRENTISSAGE ET À L'ALTERNANCE	68.1	70.5
L'ACCÈS À DES AIDES FINANCIÈRES	61.1	77.1
LE PARRAINAGE VERS L'EMPLOI	54.4	72
L'AIDE À LA CRÉATION DU CPF	51.7	73
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ	49.5	77.1
L'AIDE À L'OBTENTION DU PERMIS DE CONDUIRE	48.7	71.7
L'INFORMATION ET LE SOUTIEN POUR L'ACCÈS À LA CULTURE	45.7	74.5
L'AIDE AU LOGEMENT	43	69.9

* Les jeunes accompagnés dans le cadre de la Garantie jeunes ont pu répondre de manière plus importante que les autres jeunes.

PROFIL DES JEUNES ACCOMPAGNÉS PAR LES MISSIONS LOCALES

Système d'information des Missions Locales 2016



**1 370 000 JEUNES
EN CONTACT / AN**
dont **462 000 jeunes**
nouvellement accueillis

49 % FEMMES
51 % HOMMES

57 % entre 18 et 22 ans
27 % de plus de 22 ans
16 % entre 16 et 18 ans

FORMATION INITIALE

Niveau CAP/BEP
et infra : **59 %**
Bac : **32 %**
Bac + 2 et plus : **9 %**

LOGEMENT

59 % chez leurs parents
18 % en logement autonome
23 % en « situation
complexe » et précaire

ZONE D'HABITATION

73 % Hors quartiers
prioritaires Politique de
la ville et zone rurale
14 % quartiers prioritaires
Politique de la ville
13 % Zone rurale

MOBILITÉ

64 % sans moyen de transport
32 % Automobile personnelle
37 % Permis B

POUR EN SAVOIR PLUS

voir données chiffrées 2016 sur le site du ministère du travail.

Les résultats de cette enquête nationale corroborent ceux de l'enquête Ipsos / Pôle emploi / Missions Locales – 1^{er} semestre 2017

Les dernières enquêtes de satisfaction des jeunes de l'action des Missions Locales parues, démontrent un large contentement, notamment l'enquête nationale auprès des jeunes (9 848 jeunes) sur la qualité de l'accompagnement en Mission Locale réalisée par Ipsos dans le cadre de la convention de partenariat avec Pôle emploi, qui révèle que :

71 %

disent que leur suivi par un conseiller de Mission Locale leur a permis de postuler à des offres d'emploi, 70 % à une formation et 66 % de répondre à d'autres besoins.

72 %

des jeunes sont satisfaits de l'action des Missions Locales (+ 4 % sur un an).

85 %

indiquent que leur suivi comporte des services adaptés à leur situation (+ 3 % en un an).

90 %

estiment que les modes de contacts avec la Mission locale sont adaptés.